



# Universidad de Sonora

---

División de Ciencias Sociales

Departamento de Psicología y Ciencias de la comunicación

*Licenciatura en ciencias de la comunicación*

*Diagnóstico de Comunicación Externa sobre la imagen de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, a partir de la percepción de los hermosillenses.*

---

Tesis:

*Para obtener el título de Licenciados en Ciencias de la Comunicación.*

Presentan

*Alejandra Salvador Zamorano.  
Francisco Gabriel López Rivera*

---

Director:

*M.C. Gonzalo Leyva Pacheco.*

*Hermosillo, Sonora Julio de 2014*

# Repositorio Institucional UNISON



“El saber de mis hijos  
hará mi grandeza”



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

***Diagnóstico de Comunicación Externa sobre la imagen de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, a partir de la percepción de los hermosillenses.***

## **Índice**

Introducción	1
Planteamiento del problema.	2
Justificación	3
Preguntas de Investigación	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Metodología	5
Capítulo I La Importancia de la Comunicación en las organizaciones.	6
1.1 comunicación	7
1.2 organización	8
1.3 Comunicación organizacional	10
1.4 Comunicación externa	11
1.5 imagen	12
1.6 difusión	13
1.7 Medios de comunicación	14
Capítulo II La Dirección de Parques y Jardines del H Ayuntamiento de Hermosillo	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 visión	16

2.3 misión_____	17
2.4 servicios que ofrece_____	17
2.5 principales funciones de la dirección y de la organización_____	17
Capítulo III. Resultados del Diagnóstico de Comunicación Externa_____	19
3.1 Conocimiento de la dependencia de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo._____	19
3.2 ¿Qué ha escuchado?_____	20
3.3 Opinión sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo._____	21
3.4 Utilidad de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo._____	22
3.5 ¿Por qué?_____	23
3.6 Ubicación de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo._____	24
3.7 Regalan arboles._____	25
3.8 Limpieza y mantenimiento de parques_____	26
3.9 Mantenimiento del parque._____	27
3.10 ¿Por qué?_____	28
3.11 Responsable de la limpieza y mantenimiento._____	29
3.12 Trabajo que realizan en los panteones._____	30
3.13 Encargado del mantenimiento de los bulevares._____	31
3.14 Reforestación de parques y bulevares._____	32
3.15 Mantenimiento de áreas deportivas._____	33
3.16 Reporte telefónico de los daños._____	34
3.17 ¿Ha reportado?_____	35

3.18 ¿Los trabajadores cumplen con su trabajo?_____	36
3.19 Problemas que puede resolver la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo en tu colonia._____	37
3.20 Director de Parques y Jardines._____	38
3.21 Principal medio por el que se entera de las actividades de la dependencia._____	39
3.22 Medio de comunicación por el cual le gustaría enterarse de las Actividades._____	40
3.23 Principales resultados_____	41
Capítulo IV Propuestas de comunicación externa._____	43
4.1 Visitas a medios_____	43
4.2 Spots televisivos y radiofónicos_____	43
4.3 Monitoreo de medios_____	44
4.4 Participación con stand en el programa municipal: " ayuntamiento en tu colonia"._____	45
Conclusiones._____	46
Bibliografía._____	48
Anexo 1_____	49
Anexo 2_____	52

# INTRODUCCIÓN

---

La comunicación organizacionales una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones, para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con su personal y con la sociedad. Asimismo, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos y además desarrollar mecanismos de comunicación debidamente estructurados, que difunda de manera clara y oportuna su información.

Con base en esa premisa, en el presente trabajo se presentan los resultados del diagnóstico de Comunicación externa de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, con el propósito de conocer la percepción de los hermosillenses sobre la imagen de esta dependencia municipal.

La comunicación externa debe generar mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo de la misma, así como proyectar una imagen favorable de la organización gubernamental o promover actividades, proyectos y servicios.

Las funciones principales de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, bajo la Coordinación de Infraestructura, Desarrollo Urbano y Ecología (CIDUE), es la creación y reforestación de áreas verdes y conservación de panteones, así como obra menor en el municipio.

La Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, no cuenta con un área de comunicación propia que se encargue de emitir información al interior y exterior de su organización, dicha información es canalizada al Departamento de comunicación del H. Ayuntamiento de Hermosillo para su aprobación y así darla a conocer por los diferentes medios de comunicación.

El diagnóstico de comunicación externa se hizo mediante la aplicación de un instrumento de evaluación sobre la organización a partir de la percepción de la

población hermosillense y con base en los resultados obtenidos, se plantean propuestas de estrategias de comunicación para la difusión de los programas y servicios que ofrece la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

## Planteamiento del problema.

---

La comunicación en la organización, es fundamental para mantener estrecha relación con los públicos de la misma y al interior, entre los distintos departamentos o áreas que la componen. Es por ello que se necesita un equipo de personas informadas, capacitadas y comprometidas con la organización y la sociedad.

En todo proceso comunicativo (interno o externo), existe una serie de pasos a seguir para lograr los distintos objetivos de la organización independientemente de su giro, sea empresarial, gubernamental o de la sociedad civil.

Con respecto a la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, no cuenta con un departamento, área o un grupo de personas que se dediquen a la generación o mantenimiento de la comunicación formal, tanto interna como externa de esta dependencia, sino que depende enteramente del H. Ayuntamiento Municipal de Hermosillo, quien sólo proporciona las herramientas de trabajo, materiales y recursos. No cuenta con una base de criterios de información, ni personas capacitadas para dar difusión a los distintos programas o servicios que propone.

El H. Ayuntamiento de Hermosillo considera como una dependencia más del gobiernomunicipal, por ello, concentra la información y difusión de las actividades de las diversas direcciones a la Dirección de comunicación social.

# Justificación

En toda organización se debe desarrollar un plan estratégico de comunicación que consiste, de acuerdo a Póttter (2004: 36) en el “Establecimiento de la misión, visión y valores que guían el plan de la organización. Análisis de la situación: principales cuestiones y hechos que tendrán que abordar el plan. Determinación de posicionamiento de la organización. Declaración del mensaje: el principal mensaje del plan. Investigación, descripción y localización de públicos y audiencias estratégicos según orden de importancia con quienes se debía desarrollar y mantener una buena relación”.

En ese sentido la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, siendo una dependencia, pública requiere desarrollar estrategias de comunicación principalmente con la población hermosillense, para ello se recogieron las percepciones sobre la misma entre los habitantes de las colonias Ley 57, Las Pilas, Nuevo Hermosillo y San Francisco, que durante el lapso del estudio, el gobierno municipal visitó a través del programa “Ayuntamiento en tu Colonia”.

Es importante señalar que los organismos gubernamentales deberían realizar estas y otras acciones de acercamiento a la población que representan, para retroalimentar las funciones que les corresponden y cumplir con sus expectativas.

Para llevar a cabo esta investigación se requirió estar en contacto con la organización y con los sujetos de estudio, para lograr como resultado el diseño de un programa de comunicación de los servicios de esta dependencia gubernamental.



# Preguntas de Investigación

---

Las preguntas básicas de este estudio se plantean a continuación:

1. ¿Cuál es la percepción de los hermosillenses sobre la Dirección de Parques y Jardines?
2. ¿Las estrategias de comunicación de la Dirección de Parques y Jardines son eficaces?

## Objetivo General

---

Realizar un Diagnóstico de comunicación externa, para conocer la percepción de los hermosillenses sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

## Objetivos Específicos

---

1. Describir las funciones de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
2. Identificar los medios y estrategias utilizados por esta dependencia.
3. Evaluar la percepción de los hermosillenses sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
4. Diseñar una propuesta de comunicación externa para la dependencia.

# Metodología

---

Esta investigación se implementó bajo el corte mixto, es decir con enfoques cuantitativos y cualitativos por el cual se realizó una entrevista al Director de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo Lic. Eduardo Sergio Ortega López y un cuestionario de 22 reactivos, que fueron procesados en el programa SSPS y posteriormente para encuestar a 120 personas (56 hombres y 64 mujeres, todos mayores de 18 años), en las colonias: Ley 57, Las Pilas, Nuevo Hermosillo y San Francisco, en el marco del programa municipal: "Ayuntamiento en tu Colonia".

Para llevar a cabo este trabajo nos dimos a la tarea de acercarnos a la población a través del programa mencionado durante el periodo de agosto a diciembre del año 2011 y acudimos en el horario vespertino (de 18:00 hrs. a 20:00 hrs.)

La investigación cualitativa para Erickson citado por Cook, T. D. y CH. S. Reichardt (1977:61) es "describir incidentes clave en términos descriptivos funcionalmente relevantes y situarlos en una cierta relación con el más amplio contexto social, empleando el incidente clave como un ejemplo concreto del funcionamiento de principios abstractos de organización social".

De acuerdo a Erickson (1977:61) los investigadores cuantitativos tienden a traducir en números sus observaciones. Se asignan valores numéricos a las observaciones, contando y "midiendo". En la investigación cualitativa rara vez se asignan valores numéricos a las observaciones sino que se prefiere registrar los datos en el lenguaje de sus sujetos.

# Capítulo I La Importancia de la Comunicación en las organizaciones.

La comunicación siempre ha existido en la organización porque es la que permite que se establezcan relaciones entre los individuos y a través de ella tendrán un buen desempeño laboral, un mejor clima laboral y esto se verá reflejado en sus públicos.

**Los conceptos básicos utilizados en la investigación son los siguientes:**



## 1.1 Comunicación

Toda relación humana requiere de la comunicación para que esta se lleve a cabo; por lo tanto la comunicación es un elemento fundamental en la vida y desarrollo de cualquier sociedad o grupo, puesto que la sociedad se compone de relaciones personales, y a través de ella podemos conocer la opinión y las necesidades de la sociedad para tener una estrecha comunicación y así poder obtener una respuesta de la población.

De acuerdo a Newstrom, (2003:45), la comunicación es la "transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a otros transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos, y valores". Ese entendimiento es importante para crear y fortalecer relaciones humanas.

Por su parte Fernández, (2002:11), describe a la comunicación como el "proceso social más importante, sin ella, el hombre se encontraría aun en el primer escaño de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura".

Para Cervera Fantoni (2004;15) dice que "las empresas transmiten multitud de mensajes, ya sean voluntarios o involuntarios. Y es precisamente en la comunicación-unidad al conocimiento del factor humano-, donde se encuentra la autentica diferencia".

También comenta Fantoni (2004;15) que: El conocimiento de los diferentes públicos de una empresa supone:

- Adaptar los mensajes a su perfil, necesidades y expectativas.
- Elegir los medios óptimos para su consecución.
- Desarrollar una mejor programación.
- Elegir las estrategias más adecuadas.
- Lograr una mayor eficacia en la comunicación.

De las definiciones anteriores se entiende que, la comunicación es un proceso social y expresión de forma simbólica donde se establece contacto para transferir información, ideas o valores y busca una reacción al comunicado enviado.

La expresión simbólica se refiere al mensaje que será enviado a una o varias personas, a través de un medio o canal, en un código entendible por estos, ya sea, el mismo lenguaje, señas o gestos, símbolos (texto e imagen) o sonidos que sean rápidamente captados por la persona receptora del mensaje.

En ese sentido, cuando se menciona que busca una reacción al comunicado, se refiere al hecho de crear retroalimentación, recibir una respuesta con respecto al mensaje que se envió.

Podemos decir entonces que la comunicación es un elemento muy importante, a través de ésta se da el intercambio de mensajes, los cuales deben tener sentido para alcanzar el objetivo deseado en una organización la cual se define a continuación.

## 1.2 Organización

Las organizaciones están estructuradas por un grupo de personas que se rigen por reglas y para su mejor funcionamiento es importante que cada integrante desarrolle un mejor desempeño.

Krieger (2001:3), señala que una organización “es el conjunto interrelacionado de actividades entre dos o más personas que interactúan para procurar el logro de un objetivo común, a través de una estructura de roles y funciones, en una división de trabajo”.

En la medida en que varias personas interactúan y coordinan sus esfuerzos, descubren que juntos pueden hacer más que cada uno de ellos por sí solo. La organización, la sociedad, hace posible que, a través de la interrelación coordinada de actividades de cada uno de sus miembros, puedan satisfacerse también sus necesidades individuales y de grupo.

Según Chiavenato (2009:24), señala que “una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo y racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios”.

Con base en los conceptos mencionados podemos decir que una organización funciona de manera óptima dependiendo de las personas que la conforman y el desempeño de las labores, esto se ve reflejado externamente a la organización.

Talcott Parsons (2001:6) señala que las organizaciones se clasifican según el vínculo que tengan con la sociedad o la contribución que hagan a ella, y distingue cuatro tipos:

- Organización de Producción: elabora productos que son consumidos por la sociedad.
- Organización política: busca asegurar que la sociedad logre sus objetivos a la vez que genera y distribuye el poder dentro de ella.
- Organización Integrativa: su propósito es solucionar conflictos, encaminar motivaciones hacia la satisfacción de metas organizacionales y asegurar que las partes de la sociedad trabajen de manera compacta.
- Organización para el mantenimiento de patrones: intenta asegurar la continuidad de la sociedad por el medio de las actividades educativas, culturales y expresivas.

Podemos decir entonces que la forma de vincularse de las organizaciones representa atender los objetivos de las mismas, llevar a cabo sus funciones y satisfacer las necesidades y expectativas sociales.

•

Por su parte, Katz y Kahn (2001:6) plantean el enfoque de metas y funciones de las organizaciones y reconocen los siguientes tipos:

- Organización de producción o económica: se ocupa de la creación de capital, la manufactura de mercancías y la prestación de servicios al público en general o a un segmento de él.
- Organización de mantenimiento: está dedicada a la preparación global de las personas para sus funciones en otras organizaciones y en la sociedad.
- Organizaciones adaptantes: crean conocimiento, desarrollan y prueban teorías y hasta cierto punto, aplican información a los problemas existentes.
- Organización administrativa o política: se encarga de la asignación, coordinación y control de recursos, personas y subsistemas.

En este caso el gobierno municipal es una organización que toma características de cada una de las tipificadas por los autores como prestación de servicios al público, y asignación coordinación y control de recursos en la que se ve involucrada la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

### **1.3 Comunicación Organizacional**

Para generar la comunicación dentro de una organización es importante tener claro los objetivos que se desean cumplir y de qué manera serán alcanzados, para que los miembros de la misma se sientan identificados y satisfechos con la organización y evitar confusiones o un mal desempeño.

Katz y Kahn (1991:15), señalan que “la comunicación organizacional consiste en el intercambio de información y la transmisión de significados, lo cual producirá la naturaleza, la identidad y el carácter de un sistema social o de una organización”.

Las organizacionesal incluir procesos de comunicación deben contar con un adecuado flujo de información necesario para la realización de las actividades, logro de las metas y objetivos organizacionales.

Para Fernández (2002:12) la comunicación organizacional es un “conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”,

El flujo de información es por el cual se transmiten los mensajes a las personas, miembros de una organización o clientes externos, de esta manera se conocerán sus necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias, esto para desempeñar un buen trabajo y satisfacer necesidades.

De acuerdo a Thayer (1991:16), la comunicación organizacional es “el flujo de datos que sirve en la organización a los procesos comunicativos y de intercomunicación”.

Se puede decir que la comunicación organizacional es muy importante para el buen funcionamiento de las organizaciones ya que gracias a esta la información es recibida adecuadamente y se ve reflejada en un mayor desempeño laboral.

## **1.4 Comunicación Externa**

Según Ramos (2005:29), la comunicación externa “es la que se origina entre uno o varios de los miembros de la organización con las personas que no pertenecen a ella. Esta comunicación puede efectuarse dentro o fuera de las instalaciones de la organización”.

Para Kreps “la comunicación externa en las organizaciones implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes”.

La información debe ser acorde a los objetivos institucionales y presentada a través de medios eficaces.

Referente al mismo concepto, Fernández (2006:12), define comunicación externa como el “conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus



diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.) encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”.

## **1.5 Imagen.**

La imagen institucional se construye y mantiene permanentemente y debe ser lo más óptima posible que lleve a generar percepciones u opiniones favorables hacia la organización.

La imagen no solo es responsabilidad de la organización, también depende de los colaboradores y empleados fortalecerla.

Según Barquero (2003:15) la imagen de “cada persona empleada en la empresa es un vehículo de dentro hacia afuera de la propia empresa, es decir, transmite y comunica imagen empresarial e institucional a nuestros clientes y al resto de la opinión pública”.

La imagen también es una representación mental que tiene el público acerca de una empresa conformado por un conjunto de atributos.

Para Costa (2004:164) la imagen es definida de dos formas “1. La imagen es la que persiste en forma sintética del público, ligada a la marca/producto, marca/empresa, marca/servicio. 2. La imagen es lo que estimula las decisiones de compra y las actitudes de fidelidad de los consumidores/usuarios”.

La imagen institucional tiene un fuerte impacto dentro de la sociedad, por eso se deben desarrollar estrategias de comunicación que lleven a fortalecer una imagen positiva, al lograrla, se tendrá muchas ventajas frente a otras organizaciones y a la competencia

Al respecto Fernández, (2002:11-16) afirma que “la imagen constituye uno de los elementos clave de las estrategias de la empresa y de las estrategias de

comunicación. Es uno de los elementos más valorados por los directivos, así como las acciones del público y en general, de la sociedad”

## **1.6 Difusión**

Para Nieto e Iglesias (1993) La Difusión comprende “tanto la acción de difundir como el efecto o resultado de esa acción. Al estudiar la difusión de productos o soportes informativos, se suele prestar singular atención a los resultados cuantitativos del proceso, en tiempo pasado: cantidad de ejemplares que se han vendido, lectores que lo han leído, audiencias que han escuchado o visto, un programa de radio o de televisión, etc.”

Cada vez que se dan a conocer las diversas actividades y servicios de una organización se hace una tarea de difusión.

Rogers (1995) la define como “el proceso por medio del cual una innovación es comunicada por medio de ciertos canales a través del tiempo entre los miembros de un sistema social, un grupo de unidades interrelacionadas trabajando en conjunto para el logro de un objetivo común”.

La difusión es importante para cualquier organización ya que es la forma de llegar a sus públicos y dar a conocer sus objetivos, en este caso, las dependencias municipales como la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo requieren informar sobre sus actividades institucionales.

## 1.7 Medios de Comunicación

Para todas las organizaciones es importante contar con medios de comunicación que los respalden, ya que éstos se encargan de difundir la información a determinados públicos, en este caso, la población hermosillense.

Wilcox y cols. (2006:348). Señalan que “los medios impresos son los más eficaces para transmitir un mensaje que exija el receptor asimile detalles y preste atención. El material impreso puede releerse y guardarse para consultarlo posteriormente; la televisión es el medio de comunicación con mayor impacto emocional. Su fuerza visual hace que las situaciones parezcan cercanas al espectador. Las principales ventajas de la radio son la flexibilidad y la capacidad de llegar a públicos, objetos específicos, se pueden preparar mensajes para radio y emitirlos más rápidamente que en televisión, y aun costo mucho menor. Los medios de comunicación online se crean normalmente como medios relativamente acomodados, interesados en nuevas ideas y enfoques frescos”.

Tironi (2004:27) por su parte habla de los medios de comunicación como “los vínculos de una organización con su entorno en una relación armoniosa desde el punto de vista de sus intereses y objetivos”.

Los medios son eficaces en la medida en que son tomados en cuenta aquellos que son utilizados por los públicos de la organización

Afirma Shaw (1999, 205), que la “Internet es la nueva frontera de la vida americana, el equivalente electrónico al indómito oeste”... “en el único aspecto en el que incluso los pioneros de esta cultura digital primitiva parecen concordar, es en el hecho de que virtualmente todo lo que se realiza en la actualidad... debe cambiar o en su defecto, desaparecer inevitablemente”.

Fidler (1999, 205) señala que “ningún gobierno ni entidad comercial es dueño absoluto de internet, ni tampoco puede lucrar directamente con su operación”.

Debido a su dimensión global y su ausencia de control central, internet es completamente distinto de los medios de comunicación tradicionales. Originalmente concebida para facilitar la comunicación entre investigadores y docentes, internet de acuerdo a Fidler “los datos científicos importantes y el pensamiento académico constituyen gran parte del tráfico (vía internet), pero es la relación entre la gente lo que ha dado forma a este medio de comunicación.

Según Biagi (1999, 206) los nuevos medios pueden describirse simplemente como lo que, de manera evidente, difieren de los tradicionales, los cuales se clasifican como: imprenta (periódicos, revistas y libros); audio (radio y grabaciones) y video (televisión y cine).

El término nuevos medios se utiliza para describir todas las formas emergentes de medios de comunicación. Los nuevos medios combinan texto, gráficas, sonido y video, utilizando la tecnología informática para crear un producto similar pero claramente diferente de los medios tradicionales.

# Capítulo II Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

---

A continuación se presentan los antecedentes de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo que de acuerdo a documentos institucionales esta dependencia municipal tiene las siguientes características:

## 2.1 Antecedentes:

La Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, es formado en el año de 1967 por el Gobierno del Estado de Sonora. En aquel entonces, contaba con 123 jardineros y 73 personas eventuales. Cubrían alrededor de 30,000 M2 de superficie en el territorio Hermosillense.

En 1991, pasó a ser parte del H. Ayuntamiento de Hermosillo y contaba con 234 empleados que cubrían el municipio.

Actualmente, esta dependencia cuenta con alrededor de 234 elementos además de diez administrativos y 224 operativos cubriendo alrededor de 3'662, 189 M2 del municipio.

## 2.2 Visión:

“Ser una dependencia eficiente, eficaz y competitiva que promueva el desarrollo urbano ordenado; la protección al ambiente y la ejecución de las obras necesarias para brindar una mejor calidad de vida a los residentes de nuestro Municipio, que generen la capacidad en infraestructura que propicie su crecimiento”.

### 2.3 Misión:

“Controlar y regular el crecimiento urbano del Municipio, ejecutar la obra pública requerida, implementar los programas de mantenimiento y forestación de áreas verdes y conservación de panteones, así como las acciones de prevención ambiental con el fin de crear las condiciones necesarias para que los hermosillenses tengan calidad de vida”.

### 2.4 Servicios que ofrece:

- Limpieza y mantenimiento de áreas verdes de la ciudad (parques, jardines, camellones y plazas).
- Poda de árboles.
- Forestación, riego y colocación de tutores en los árboles de los bulevares de la ciudad.
- Donación de árboles a la ciudadanía.
- Atención ciudadana.
- Programa “Adopta un bulevar”.

Dependencias con quienes se coordina:

CIDUE (Coordinación e Infraestructura de Desarrollo Urbano y Ecología).

### 2.5 Principales funciones de la Dirección y de la organización.

- Representante de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
- Informar acerca de temas relacionados a la dependencia, asistiendo a los diferentes medios de comunicación.
- Autorización de uso de plazas y áreas verdes.

- Llevar a cabo reuniones para dar instrucciones y comunicados a cada uno de los supervisores acerca de las labores a realizar, e informar resultados que se llevan a cabo mes con mes.

Cabe mencionar que la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, no cuenta con un organigrama que describa los puestos de su personal.

# Capítulo III.

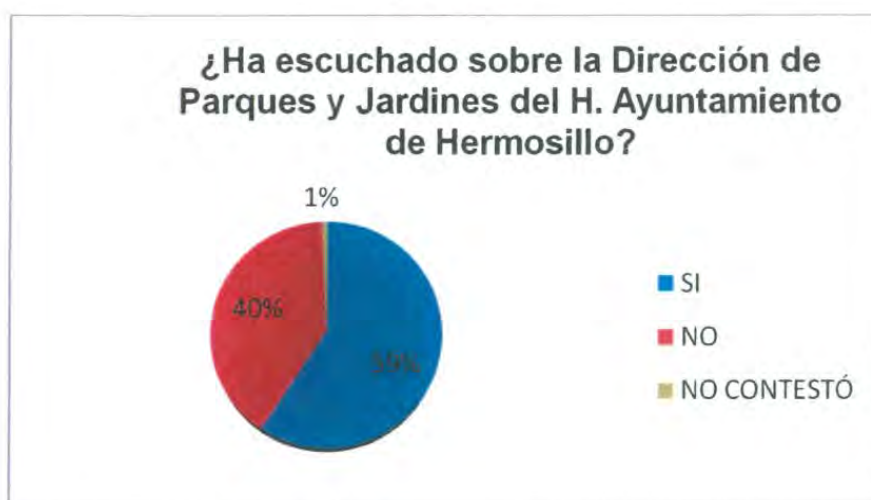
## Resultados del Diagnóstico de Comunicación Externa de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

---

A continuación se muestran los resultados del diagnóstico de comunicación externa llevado a cabo en algunas colonias de Hermosillo en el marco del programa municipal “Ayuntamiento en tu Colonia”, recordemos que fueron 120 encuestados en las colonias: Nuevo Hermosillo, Ley 57. San Francisco, Las Pilas.

### 3.1 Conocimiento de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Gráfica 1



Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Como se muestra en la gráfica el 52.2% respondió que sí ha escuchado sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, mientras que el 40.0% dice no conocerla y un .8% no contestó. Si bien un poco más de la mitad de los encuestados sí reconoce a esta dependencia, resulta insuficiente, porque por el tipo de servicios públicos que ofrece, es importante que la mayoría la conozca.



### 3.2 ¿Qué ha escuchado sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo?

Gráfica 2

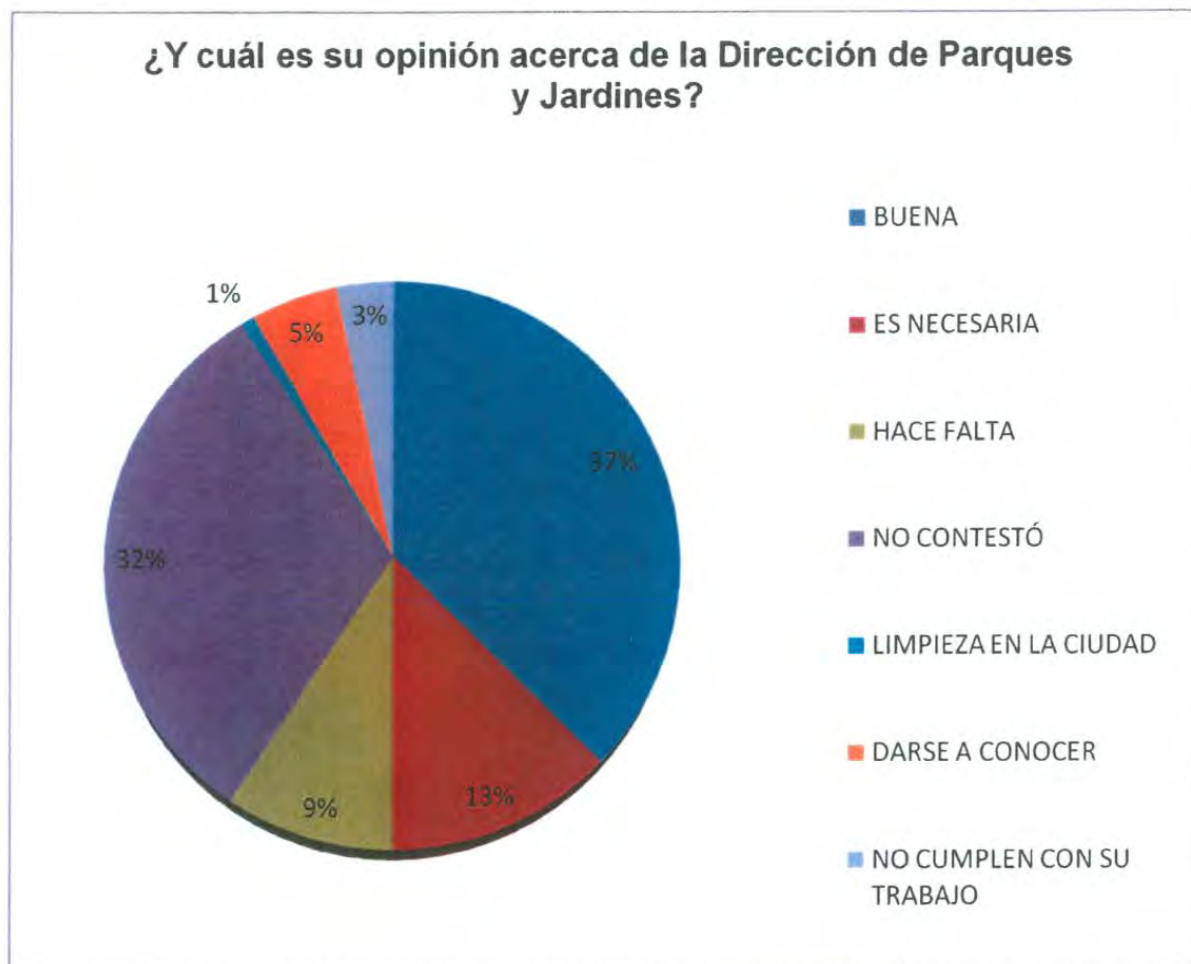


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

El 15.8% considera que la dependencia regala árboles, 21.7% contestó que cuidan parques, el 10.8% que es una buena dependencia, mientras que el 1.7% señaló que talan árboles y el 5.0% dijo que reforestan, sin embargo casi la mitad prefirieron no responder a esta pregunta por desconocimiento de las funciones de la organización, indicador de la falta de posicionamiento entre la población.

### 3.3 Opinión sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Gráfica 3

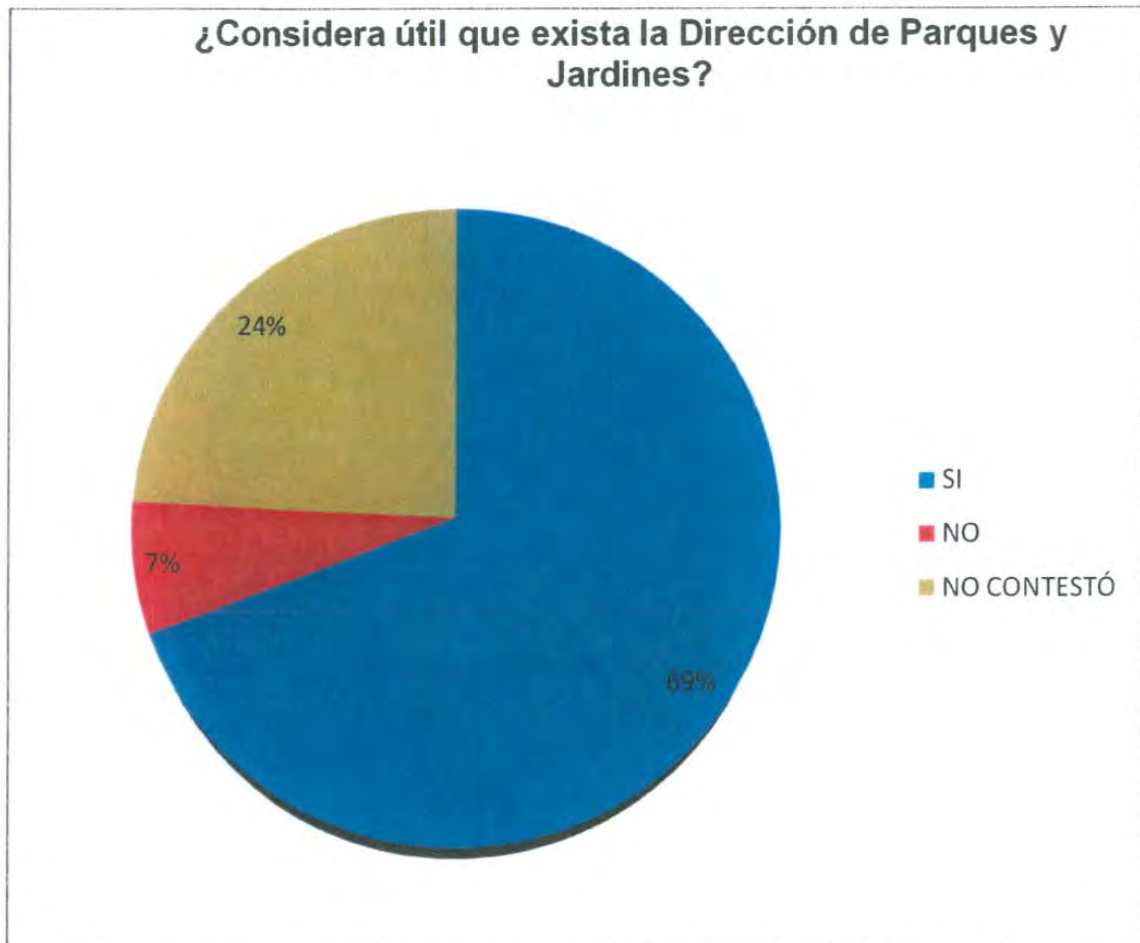


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

La 60 % de la población tiene una opinión positiva acerca de la Dirección de Parques y Jardines del H: Ayuntamiento de Hermosillo, sin embargo es preocupante que un 32 % no contestara, posiblemente porque no la conoce o no la reconoce como dependencia que le haya favorecido con alguno de sus servicios, y solo el 3% señaló que no cumple con su trabajo.

### 3.4 Utilidad de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Gráfica 4



Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2011).

El 69.2% si considera útil que exista la Dirección, el 6.7% no lo considera así y un 24.2% no contestó, es decir el 30% de la población por desconocimiento o por falta de atención de la dependencia no emitieron una respuesta favorable.

### 3.5 ¿Por qué considera útil la existencia de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo?

Gráfica 5



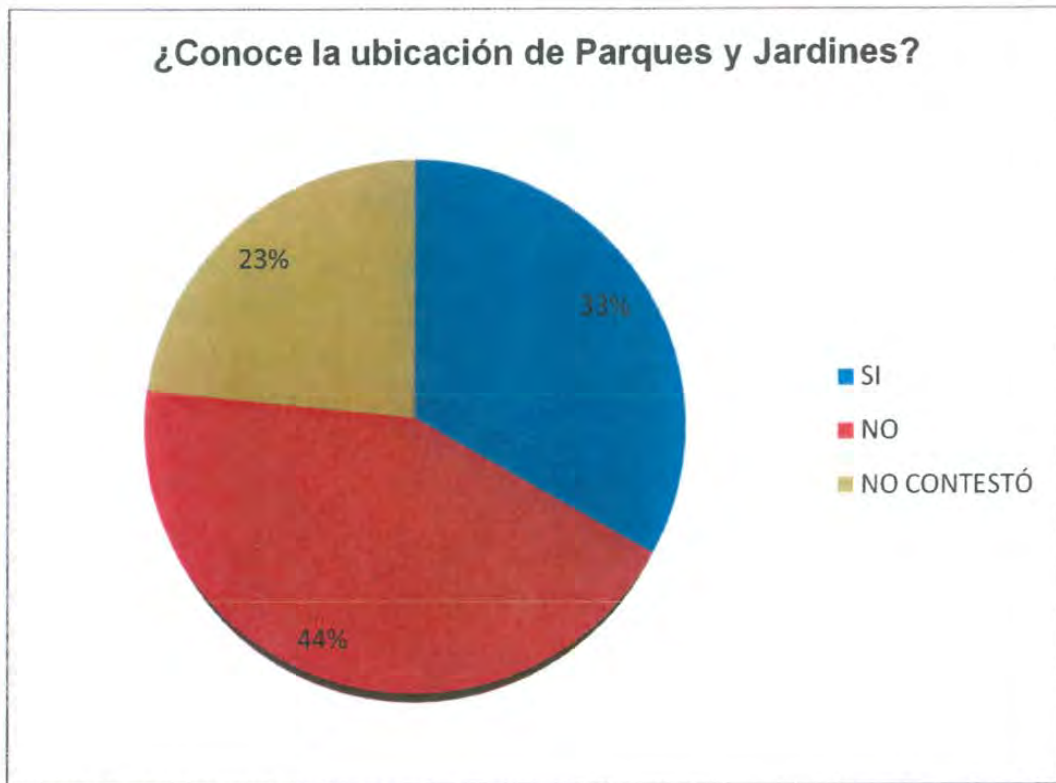
Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Es importante saber las razones por las cuales consideran útil la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, al hacerles esta pregunta resultó que el dar buena imagen a la ciudad es la principal respuesta que nos dieron las personas encuestadas, siendo no menos importantes los siguientes resultados:

El 35% opinó que es útil por que brindan una buena imagen a la ciudad, el 13.3% opina que cuida de los parques, 5.8% considera que es buena dependencia, 5.0 % reconoció que por la reforestación y el 40% restante en general no contestó y aunque bajo el porcentaje manifestaron que no cumplen con su trabajo o no saben qué es.

### 3.6 Ubicación de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Gráfica 6

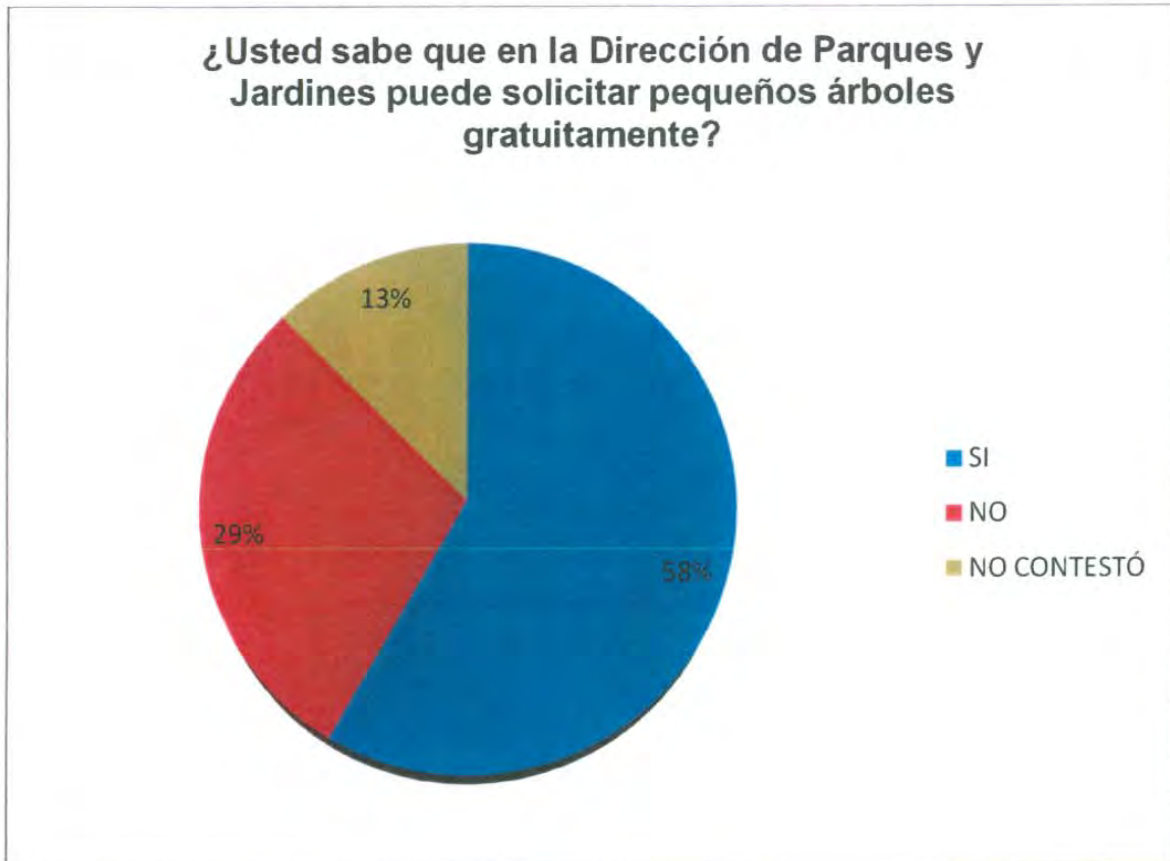


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Sólo el 33.3% de los encuestados conoce la ubicación de dicha dependencia, mientras que el 43.3% no la conoce y un 28.3 no contestó. Si sumamos los dos últimos porcentajes, es mayor el número de personas que no conocen la ubicación física y debe considerarse como una falla de comunicación de la organización porque si la población requiere hacer una petición, una queja o aprovechar uno de sus servicios tendría que saber a dónde dirigirse.

### 3.7 La Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo otorga pequeños árboles.

Gráfica 7

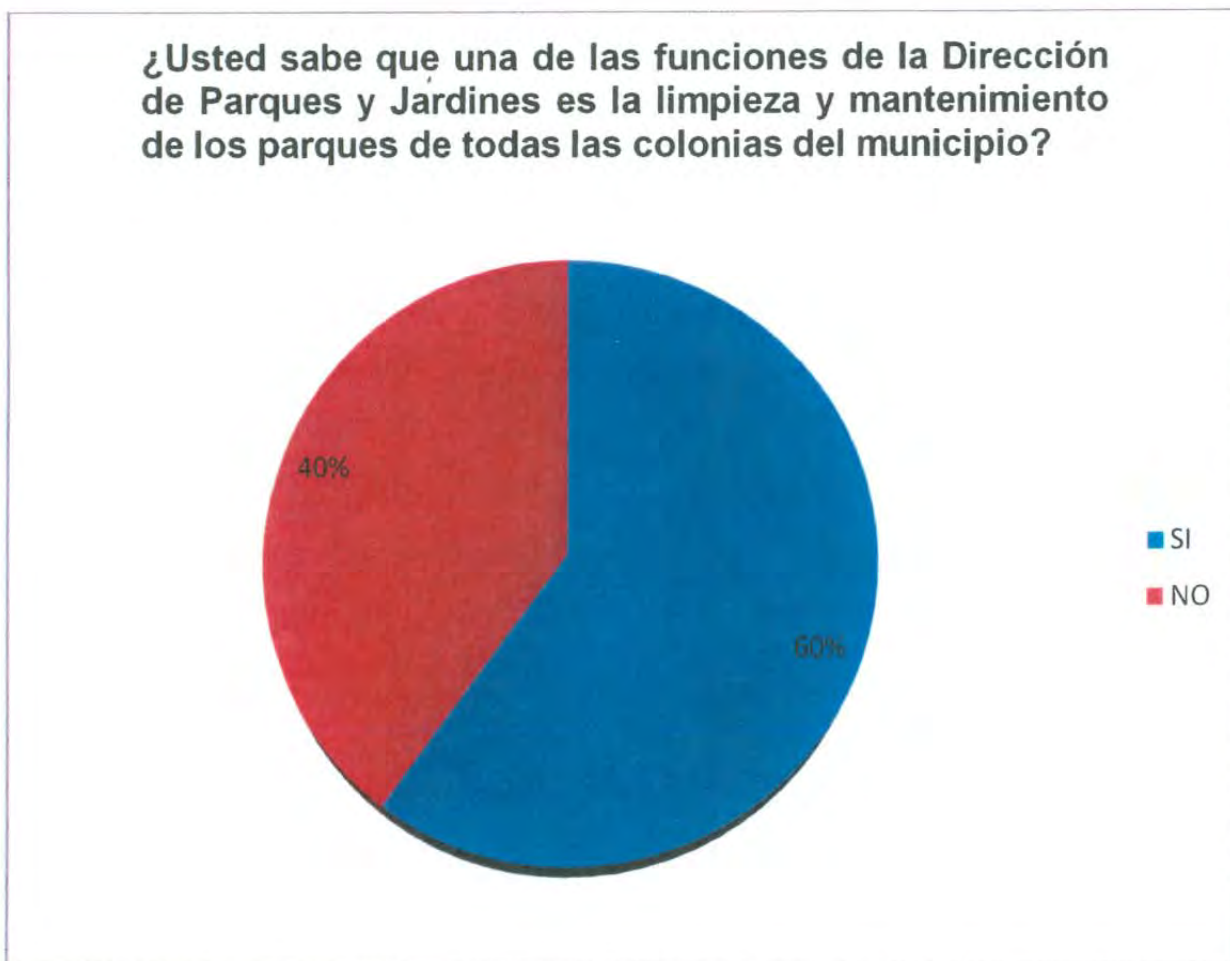


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

El 58.3% conoce este servicio de regalar árboles, un 29.2% no sabía y 12.5% no contestó, una vez más se vuelve a mostrar la falta de conocimiento de la población sobre los servicios de la dependencia que con la difusión adecuada y otras estrategias de comunicación se podría resolver.

### 3.8 Limpieza y mantenimiento de Parques de Hermosillo, Sonora.

Gráfica 8



Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

En el cuestionamiento sobre si identificaban este servicio de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, los resultados fueron:

Un 60 % de los encuestados sabe que esta dependencia es la encargada de los parques de todas las colonias y un 40 % no está enterado, este último porcentaje revela de nuevo la necesidad de la difusión de los servicios para que la población sepa a qué instancia dirigirse al solicitar los mismos.

### 3.9 Mantenimiento del parque más cercano a su colonia.

Gráfica 9



Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Como se aprecia en la gráfica, el 55 % de los encuestados reconoció que el parque más cercano a su casa está en buen estado, mientras que el 40.8% dice lo contrario y un 3.3 no contestó, de acuerdo a estas dos últimas respuestas, la percepción de la población sobre la calidad del servicio de la dependencia en relación a los parques es negativa y debe prestarse atención a esta insatisfacción de los habitantes.



### 3.10 ¿Por qué cree que se encuentra en ese estado?

Gráfica 10

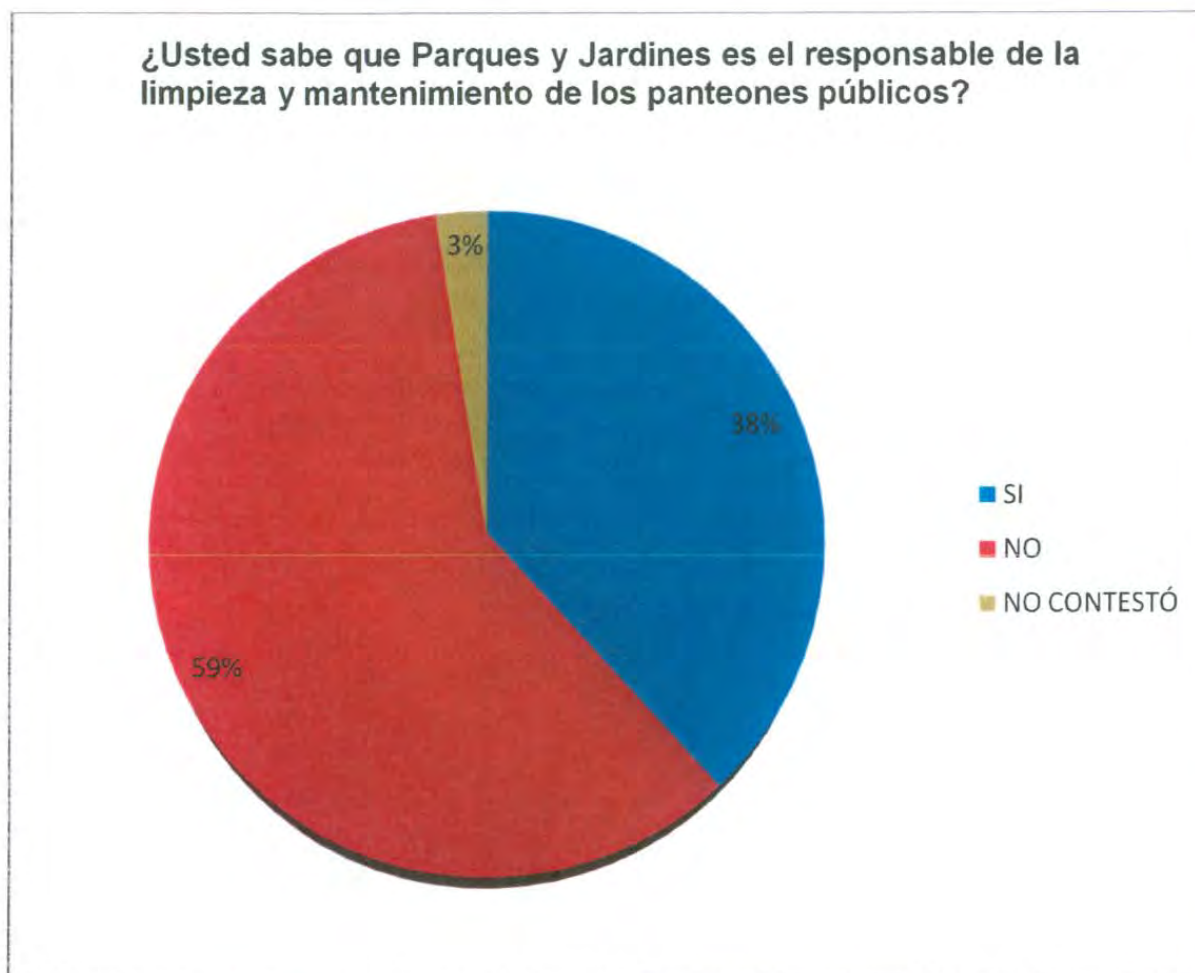


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Las respuestas a esta pregunta fueron las siguientes: Para el 50% le parece que tiene buen mantenimiento, un 5.8% no contestó, el 6.7% sólo ocasionalmente se encuentra en buen estado, 31.7% opina que se encuentra descuidado y para el 5% falta reforestación a los parques, un mínimo porcentaje no cuenta con parque cercano, en las respuestas cómo se encuentra el parque y porqué, se puede apreciar el incumplimiento del servicio de la dependencia.

### 3.11 La Dirección de Parques y Jardines, responsable de la limpieza y mantenimiento de los panteones públicos.

Gráfica 11

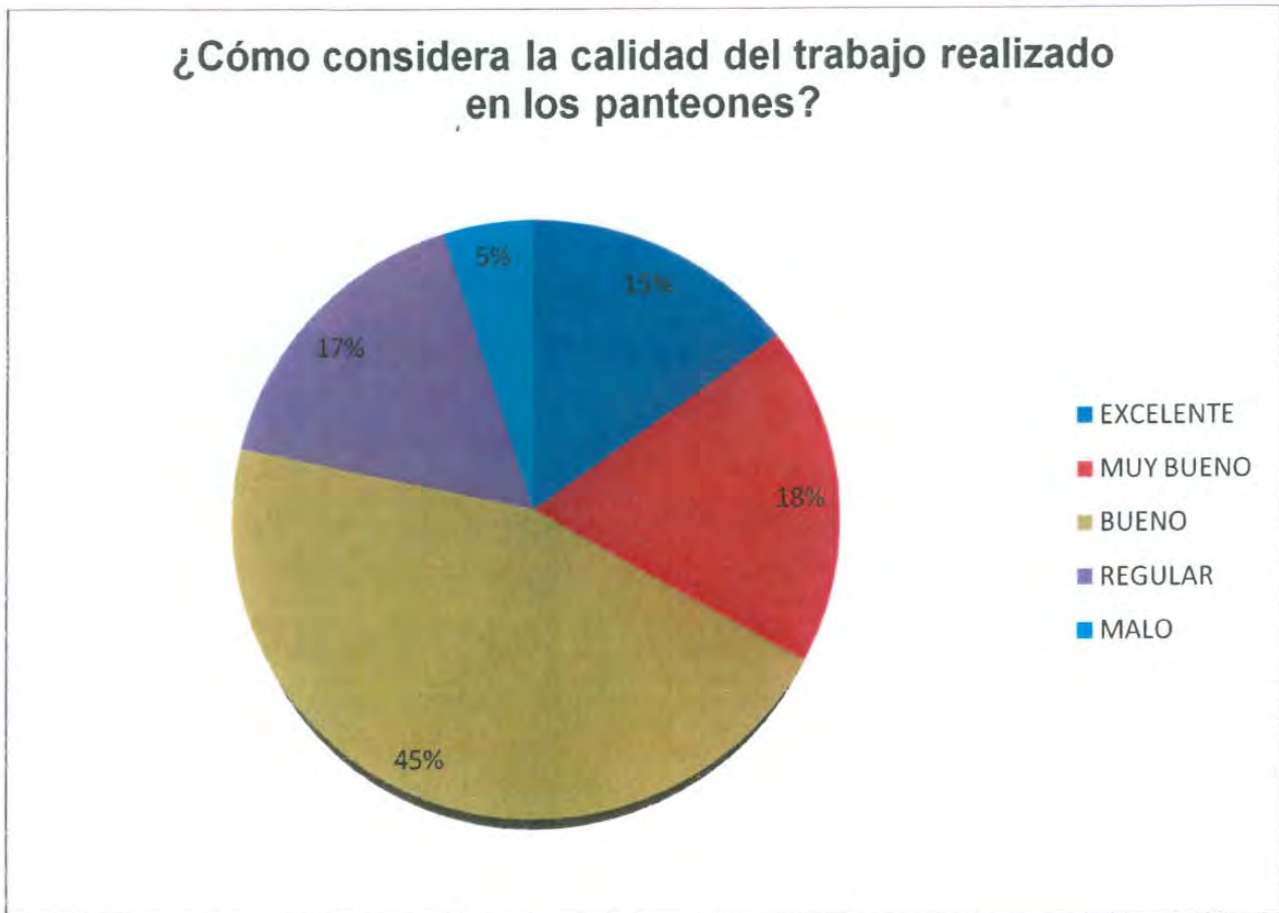


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Sólo el 38.3% sabe que la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo se encarga del mantenimiento de los panteones públicos, mientras el 59.2% dijo desconocer que este servicio lo otorgaba esta dependencia, esto representa un problema de comunicación que se debe atender.

### 3.12 Calidad del trabajo en los panteones públicos.

Gráfica 12

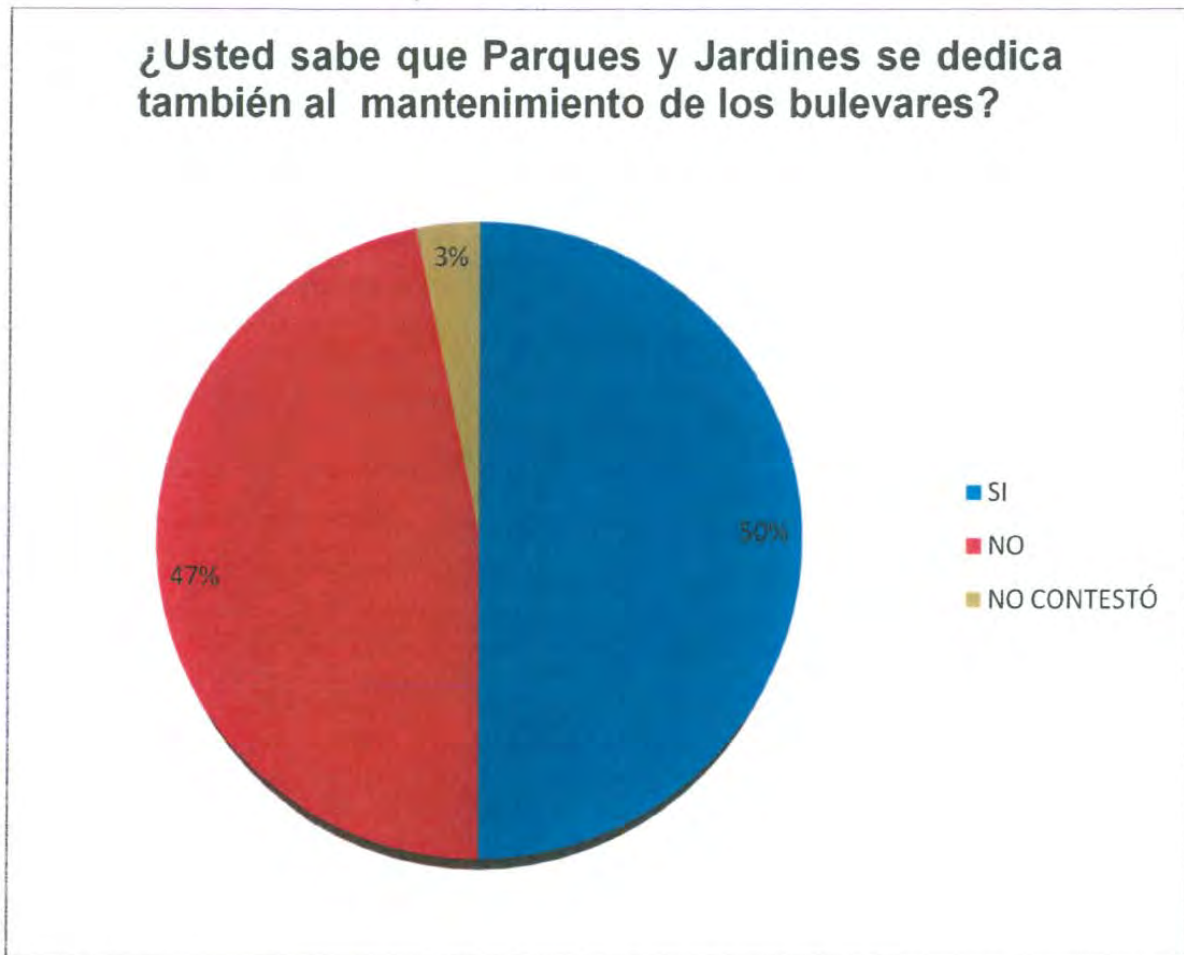


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Sobre la opinión de las personas acerca del trabajo que realiza la dependencia en los panteones, el resultado obtenido es el siguiente: el 15% de las personas encuestadas consideran que es excelente, para el 18.3% es muy bueno, un 45% dice que es bueno, el 16.7% opina que hacen un trabajo regular y sólo el 5% lo califica como malo. En general, la limpieza de los panteones es favorable pero siendo un servicio público que además es significativo para la población, se debe aumentar la percepción positiva.

### 3.13 Parques y Jardines como responsable del mantenimiento de los bulevares.

Gráfica 13

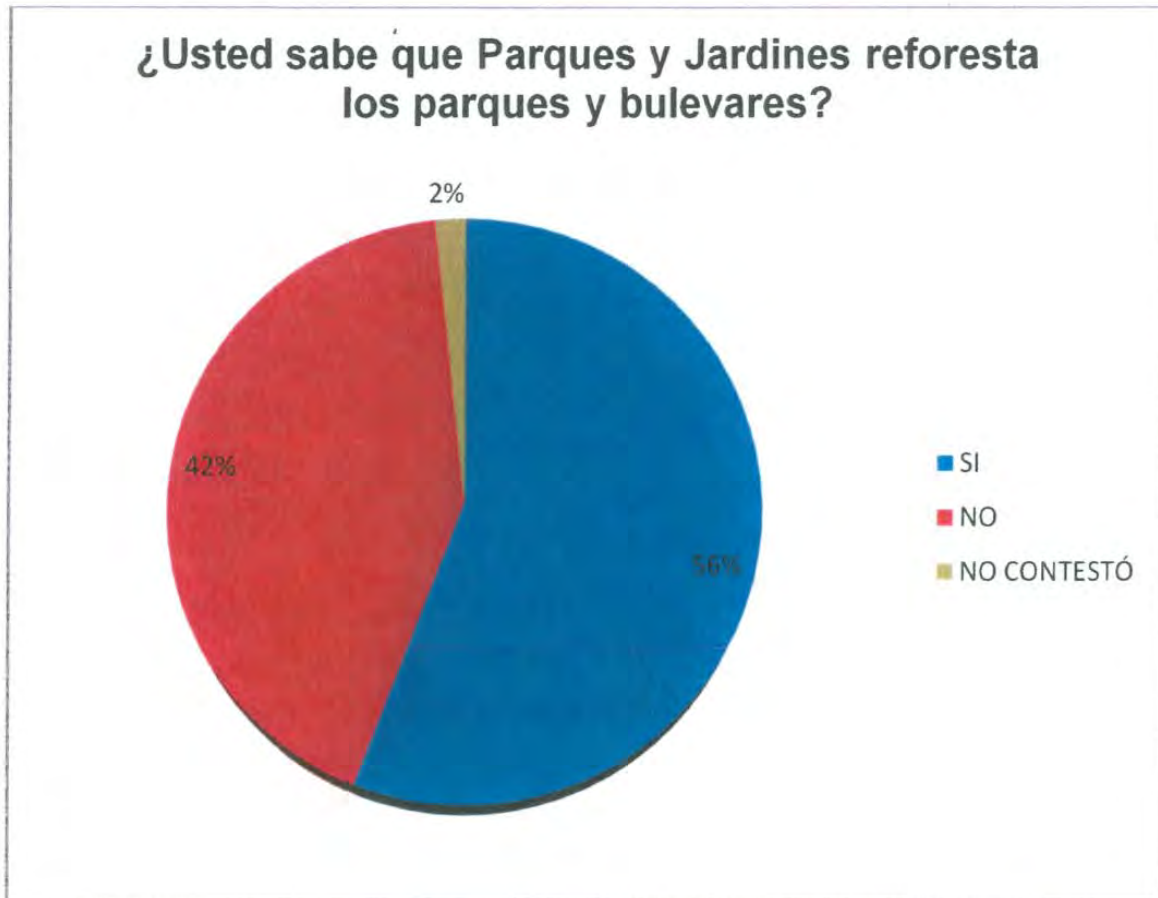


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

El 50% de la población reconoció que el mantenimiento de bulevares sí es función de la Dirección de Parques y Jardines, mientras que un 46.7% indica que no lo sabía, y el 3.3% no contestó. Esto indica que los servicios de la dependencia aún no son claros para los encuestados ante la falta de posicionamiento institucional.

### 3.14 Reforestación de parques y bulevares de Hermosillo, Sonora.

Gráfica 14

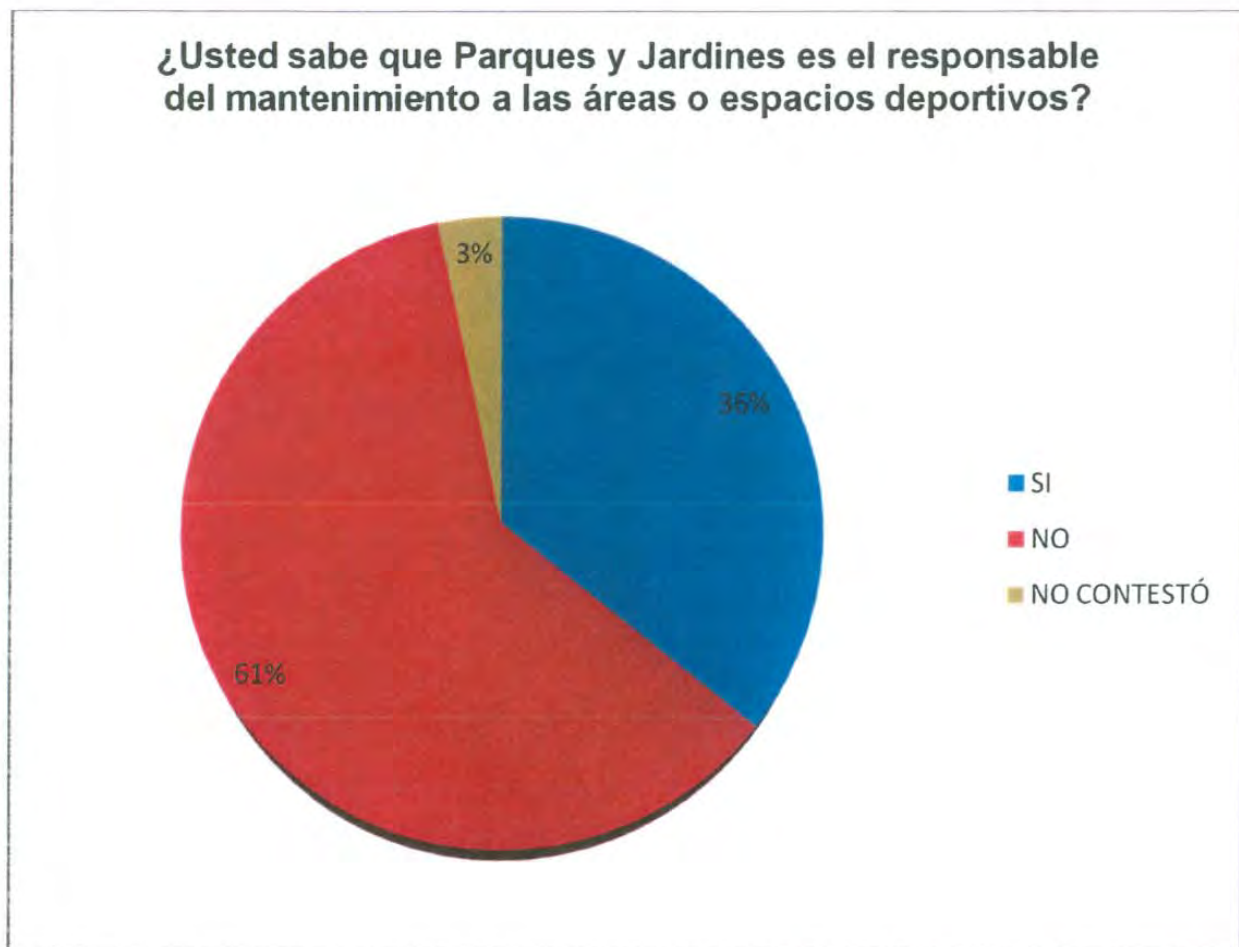


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Como se puede observar, un 55.8% dijo saber que la dependencia es responsable de reforestar los parques y bulevares, mientras que el 42.5% de las personas encuestadas no sabían y tan sólo el 1.7% no dio respuesta alguna. Es recurrente el significativo porcentaje de la población que desconoce uno más de los servicios.

### 3.15 Mantenimiento de áreas deportivas

Gráfica 15

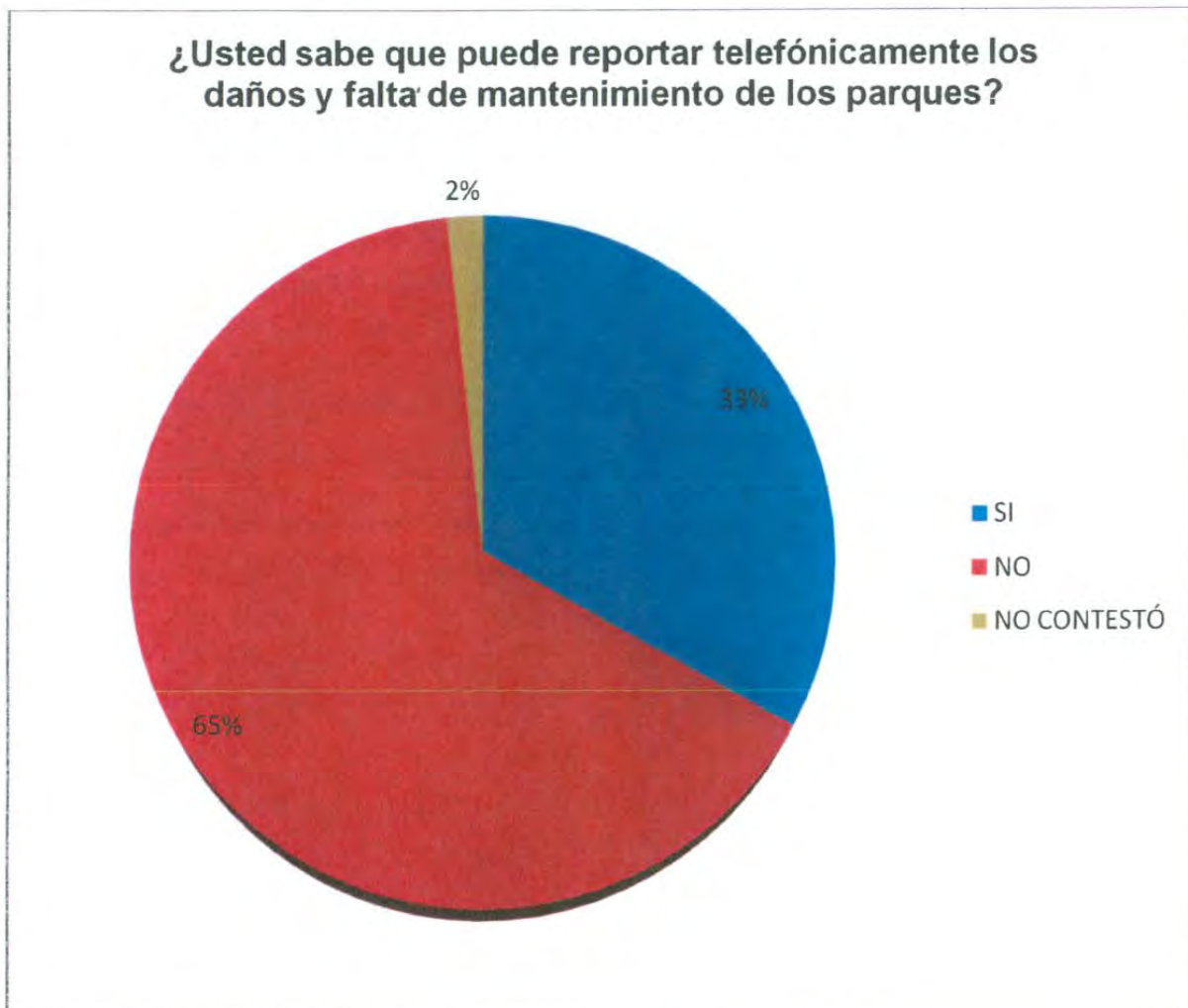


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Sólo el 35.8% respondió que sí tenía conocimiento de que la Dirección de Parques y Jardines es el responsable del mantenimiento de las áreas deportivas, mientras que el 60.8% de los encuestados desconocían que este servicio lo atiende esta dependencia, por ello es importante la difusión y el acercamiento a la población para que tengan mayor claridad sobre las funciones institucionales.

### 3.16 Reporte telefónico de los daños y falta de mantenimiento en los parques.

Gráfica 16

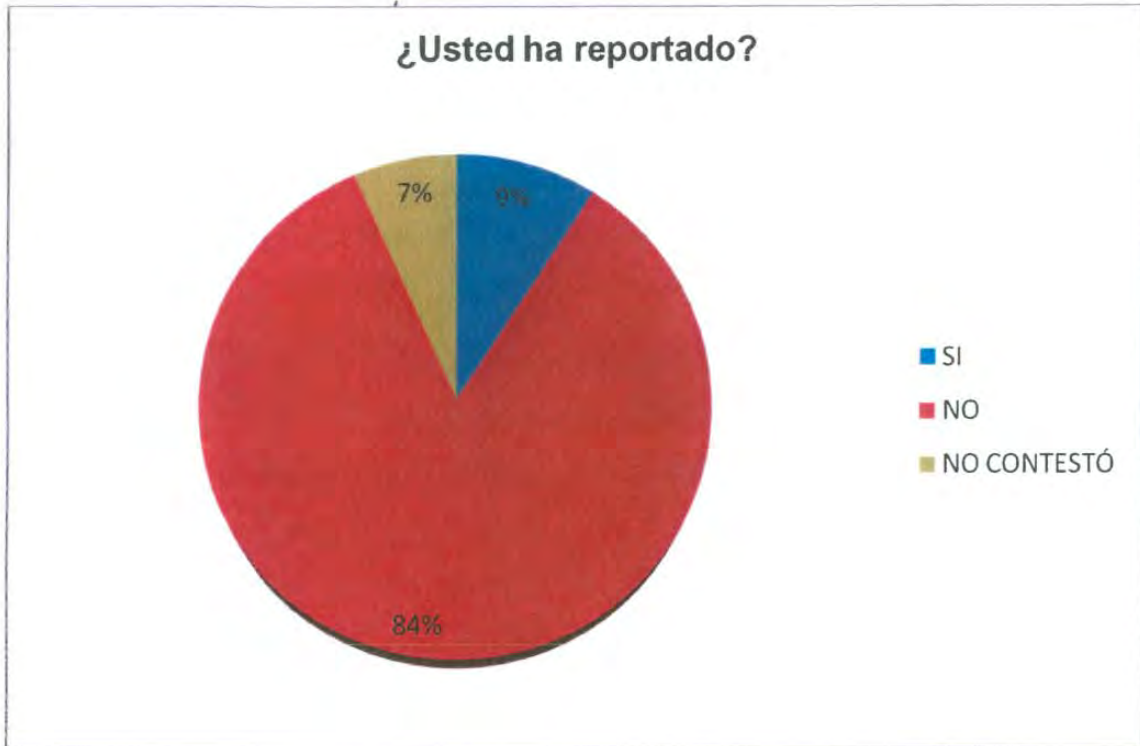


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

En esta gráfica podemos observar que el 33.3% de las personas sí sabían que podían reportar telefónicamente los daños o falta de mantenimiento del parque, sin embargo el mayor porcentaje (65.0%) desconocía que se contaba con el servicio de reporte, esto indica que aunque haya atención óptima por parte del personal de la dependencia no justifica que una buena parte de la población no conozca este servicio ni quien lo otorga.

### 3.17 ¿Ha reportado algún daño o falta de mantenimiento en los parques?

Gráfica 17



Elaborada por Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Esta pregunta es importante para saber si las personas reportaban telefónicamente la falta de atención a los parques, los resultados fueron: sólo el 9.2% había reportado alguna vez y la mayoría(84.2%)respondió que nunca había reportado, lo que puede significar el poco conocimiento que tienen sobre la dependencia.



### 3.18 ¿Los empleados de Parques y Jardines cumplen con su trabajo?

Gráfica 18



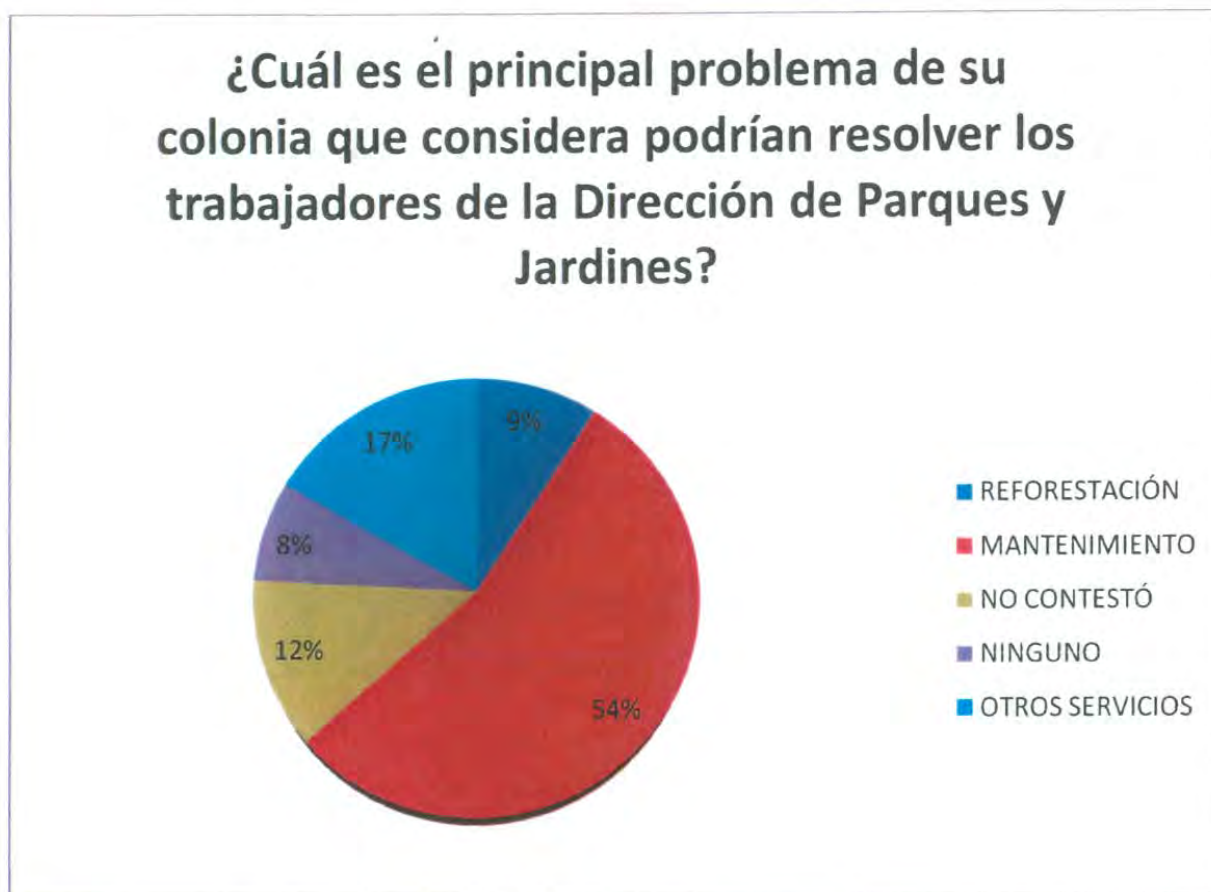
Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

Conocer si las personas están enteradas de si los trabajadores cumplen con su trabajo, fue una pregunta interesante y esto fue lo que nos contestaron los encuestados:

El 42.5% consideran que los trabajadores si cumplen con su trabajo el ,18.3% dice que no cumple con el trabajo, mientras que el 39.2% dijo no saber si hacia bien su trabajo

### 3.19 Problemas que puede resolver la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo en tu colonia

Gráfica 19

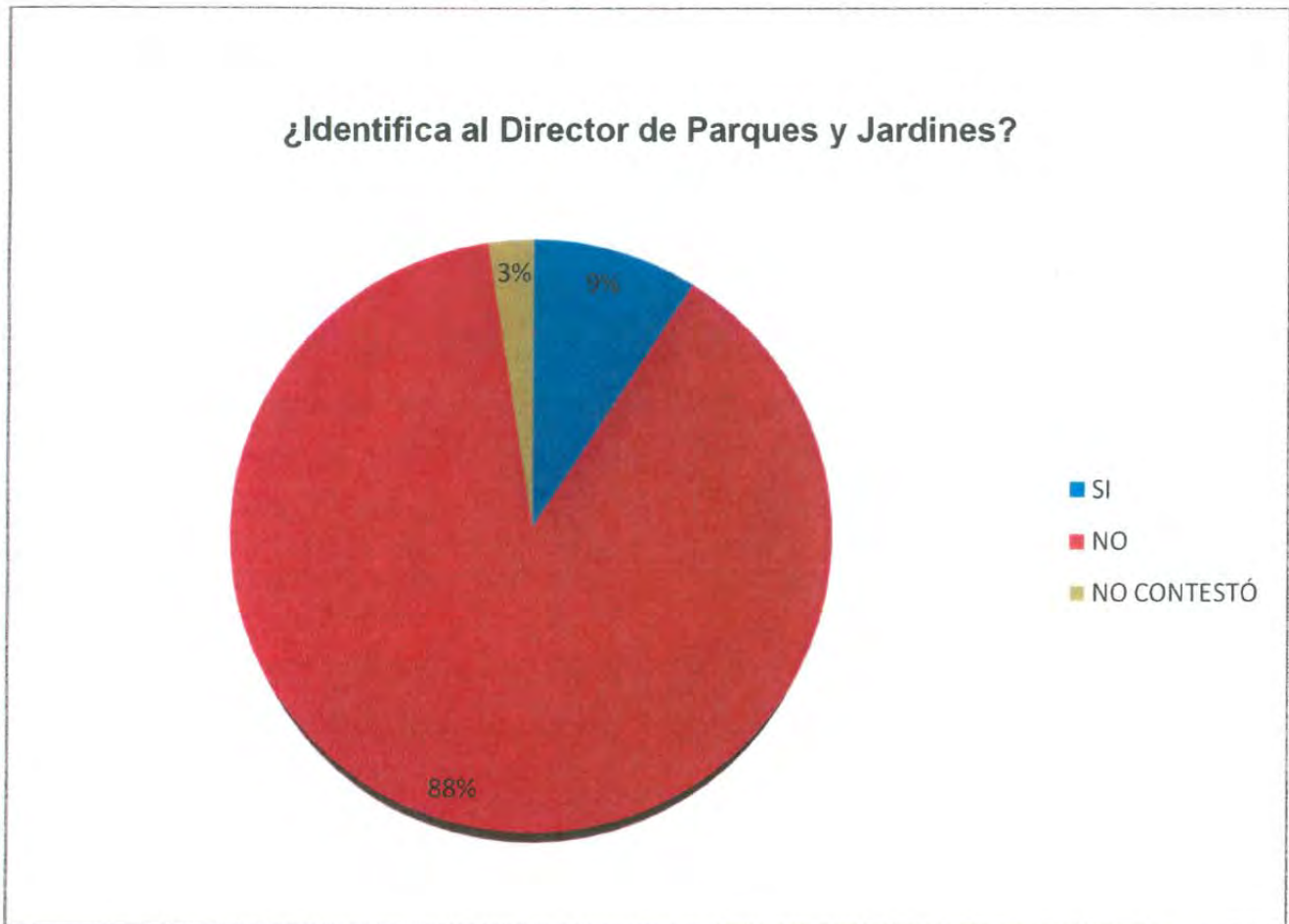


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel (2012).

El 9.2 % de la población encuestada, opina que la falta de reforestación, el 54.2% opina que la falta de mantenimiento de parques, el 12.5% no contestó, el 7.5% no considera que haya un problema que la dependencia pueda solucionar y el 16.7 % dice que otros servicios como pavimentación de las calles. Esta última respuesta nos demuestra la nula claridad sobre las funciones de las dependencias municipales ya que suponen que la Dirección de Parques puede resolver el problema de pavimentación.

### 3.20 Identidad del titular de la Dirección de Parques y Jardines de H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Gráfica 20

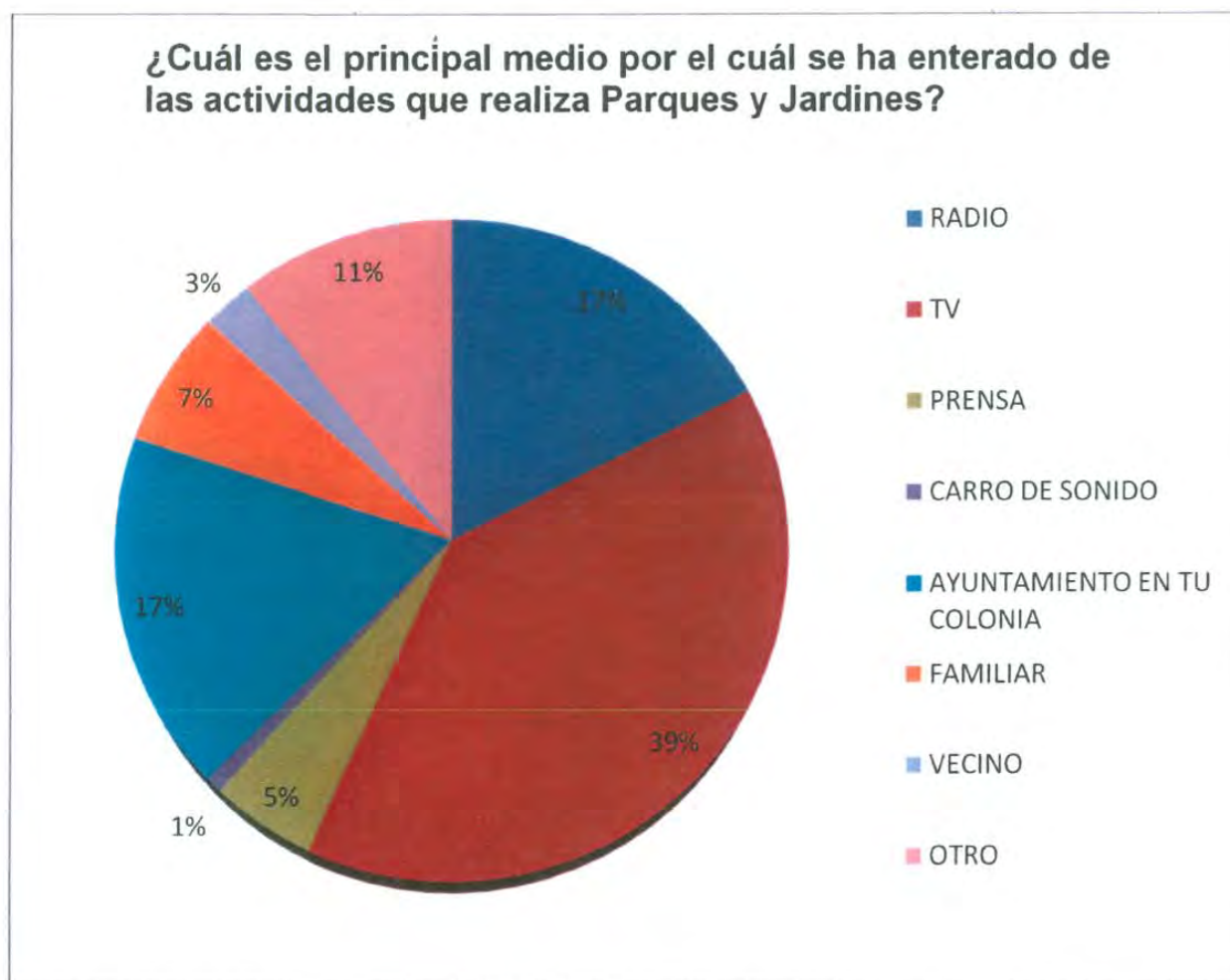


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel (2012)

El 9.2% de los encuestados identifica quien es el director de la dependencia, mientras que la mayoría(88.3%) no lo conoce, esto indica que no solo se desconocen los servicios, ubicación y funciones de la dependencia sino al titular que la representa.

### 3.21 Principal medio por el que se entera de las actividades de la dependencia

Gráfica 21

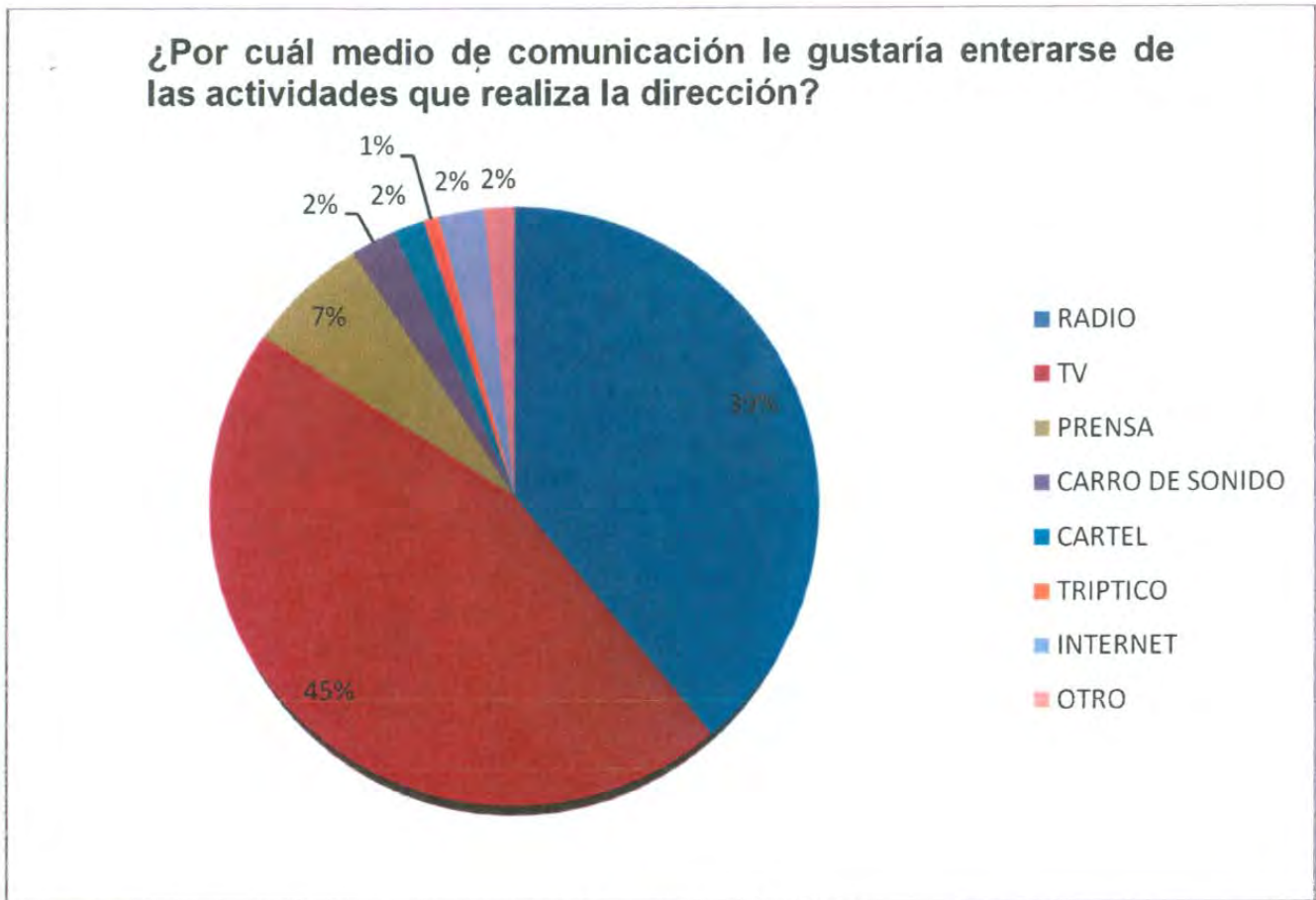


Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel. (2012).

El principal medio de comunicación por el cual los encuestados se enteran de las actividades que realiza Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo es la televisión (39.2%), para un 17.5% es la radio y con el mismo porcentaje ubican al programa "Ayuntamiento en tu colonia", sólo un 5% se entera por la prensa, 6.7% por un familiar, 2.5% por vecinos y un 10.8% por otro medio. Estos resultados advierten sobre la elección de medios en campañas que esta dependencia lleve a cabo para fortalecer su imagen.

### 3.22 Medio de comunicación por el cual le gustaría enterarse de las actividades

Gráfica 22



Elaborada por: Salvador Zamorano Alejandra y López Rivera Fco. Gabriel (2012).

La televisión es el medio por el cual a los encuestados les gustaría mayormente enterarse de las actividades que realiza la Dirección de Parques y Jardines (45%) con un 39.2% consideran la radio, 6.7% a la prensa, 2.5% el perifoneo y en el mismo porcentaje la internet. Los medios por los cuales les gustaría enterarse (salvo por un bajo porcentaje de considerar a la internet) coinciden en general con los medios por los que se entera sobre la dependencia.

### 3.23 PRINCIPALES RESULTADOS.

En este apartado se muestran los principales resultados que obtuvimos de la investigación sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, llevada a cabo en el programa gubernamental "Ayuntamiento en tu Colonia"

#### GRAFICA # 23

1.- ¿Ha escuchado sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo?	59% - Si
2.- ¿Qué ha escuchado?	43% - No contestó
3.- ¿Cuál es su opinión acerca de la Dirección de Parques y Jardines?	37% - Buena
4.- ¿Considera útil que exista la Dirección de Parques y Jardines?	69% - Si
5.- ¿Por qué?	35% - Tiene buena imagen
6.- ¿Conoce la ubicación de la Dirección de Parques y Jardines?	44% - No
7.- ¿Usted sabe que la Dirección de Parques y Jardines regala pequeños árboles a la población que lo solicita?	58% - Si
8.- ¿Usted sabe que entre las funciones de la Dirección de Parques y Jardines está la limpieza y el mantenimiento de los parques de todas las colonias del municipio.?	60% - Si
9.- ¿El parque más cercano a su casa se encuentra en buen estado?	56% - Si
10.- ¿Por qué?	50% - Mantenimiento
11.- ¿Usted sabe que la dirección de Parques y Jardines es el responsable de la limpieza y mantenimiento de los panteones públicos?	59% - No
12.- ¿Cómo considera la calidad del trabajo realizado en los panteones?	45% - Bueno
13.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines se dedica también al mantenimiento de los bulevares?	50% - Si
14.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines reforesta los parques y bulevares?	56% - Si
15.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines es el responsable del mantenimiento a las áreas o espacios deportivos?	61% - No
16.- ¿Usted sabe que puede reportar	

telefónicamente los daños y falta de mantenimiento de los parques?	65% - No
17.- ¿Usted ha reportado?	84% - No
18.- ¿Considera que los trabajadores de la Dirección de Parques cumplen con sus funciones?	43% - Si
19.- ¿Cuál es el principal problema de su colonia que considera podría resolver la Dirección de Parques y Jardines?	54% - Mantenimiento
20.- ¿Identifica al Director de Parques y Jardines?	88% - No
21.- ¿Cuál es el principal medio por el cual se ha enterado de las actividades que realiza Parques y Jardines?	39% - Tv
22.- ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría enterarse de las actividades que realiza la dirección?	45% - Tv

# Capítulo IV Propuesta de comunicación externa.

---

A partir de los resultados de este estudio se han considerado algunas propuestas de comunicación organizacional externa que respondan al posicionamiento de imagen y servicios de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo entre la población hermosillense.

## **4.1 Visitas a medios de comunicación y realización de ruedas de prensa, en coordinación con la Dirección de comunicación social del H. Ayuntamiento de Hermosillo.**

### Objetivo:

Realizar visitar a medios de comunicación periódicamente para dar a conocer los servicios y actividades de la dependencia.

### Acciones a realizar:

- Elaborar y mantener actualizado un directorio de medios.
- Gestionar ante los medios las visitas del directivo de la dependencia.
- Coordinar y agendar las visitas a medios
- Cuando se requiera convocar a ruedas de prensa.

## **4.2 Producción y transmisión de spots televisivos y radiofónicos.**

### Objetivo:

Producir y transmitir *spots* televisivos y radiofónicos con información relevante sobre las funciones y actividades de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo dirigidos a niños, jóvenes y adultos, en los cuales se promoverá también el cuidado de las áreas verdes y parques recreativos de la ciudad.



#### **4.4 Participación con *stand* promocional en el programa “Ayuntamiento en tu Colonia” que recorre periódicamente las colonias del municipio.**

##### Objetivo

Acercar a la población información sobre la Dirección de Parques y Jardines a través del programa municipal “Ayuntamiento en tu colonia” para lograr un mayor posicionamiento sobre la imagen y los servicios de la dependencia.

##### Acciones a Realizar:

- Diseñar y colocar un *stand* promocional de la Dirección de Parques en el recorrido que realizan frecuentemente en las colonias, las dependencias que participan en el programa mencionado.
- Capacitar al personal que representará a la dependencia para que brinde mayor información sobre los servicios y actividades.
- Realizar encuestas sobre el impacto del trabajo de esta dependencia y recoger inquietudes y peticiones entre la población de las colonias visitadas.
- Darle seguimiento y respuesta a las necesidades y demandas.

comunicación externa basada en la población hermosillense sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Los resultados de este estudio muestran las percepciones que se van generando sobre la imagen y desempeño institucional de esta dependencia municipal, por lo que puede representar una oportunidad de mejora en relación a aquellos aspectos que no han sido evaluados óptimamente.

La falta de difusión sobre la ubicación y funciones de la Dirección mencionada se mostró en que alrededor del 50% de la población encuestada no las conoce, el Ayuntamiento debe valorar la importancia de dar a conocer ubicaciones y funciones de sus dependencias para una mayor capacidad de gestión por parte de la población.

Entre los servicios que ofrece la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, se encuentran la limpieza y mantenimiento de los parques, áreas verdes, camellones y panteones. Sin embargo, en este caso la opinión de los hermosillenses acerca de la utilidad de los servicios que ofrece la dependencia fue positiva, aunque hay que destacar que la mayoría la conoce por que "donan arbolitos" para reforestar la ciudad.

Además de los servicios antes mencionados, también esta dependencia es responsable del mantenimiento y limpieza de los panteones públicos, y la mayoría de las personas encuestadas mencionaron que ellos no sabían que dicha Dirección tenía esa función

Si bien el programa municipal "Ayuntamiento en tu colonia" fue el marco de este trabajo donde se evidenció desconocimiento de la población sobre la dependencia, también contribuyó a la difusión de sus servicios al atender y explicar a quienes acudían a esta actividad que se realizaba en diferentes colonias de la ciudad.

Aunque el titular de la Dirección de Parques y Jardines consideró muy importante la comunicación con la ciudadanía, de acuerdo a sus propias palabras, la mayoría no lo identificó como directivo por lo que los resultados no favorecieron su identidad ni otros aspectos organizacionales como servicios y funciones.

Esta Dirección no cuenta con un área de comunicación específica y es por esto que se limita la información que llega a la población ya que se recaban, concentran y deciden los mensajes a transmitir en la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento.

Por lo anterior, el tipo de comunicación más común que existe en la Dirección hacia los usuarios es directa, cara a cara, y particularmente con las personas que acuden a pedir información o algún servicio que de acuerdo a este estudio no es un número representativo de la población.

Para finalizar, esperamos que este trabajo sea tomado en cuenta por los principales funcionarios del gobierno municipal para la resolución de la problemática de

## Bibliografía.

- Alonso Munguia, Enrique G. (2006). Teoría de las organizaciones. Editorial Umbral. Mexico.
- Barquero Cabrero, José Daniel (2003;15). Comunicación estratégica, relaciones públicas, publicidad y marketing. Editorial Mc Graw Hill. Madrid España.
- Cervera Fantoni, Angel Luis (2004). Comunicación Total. Editorial ESIC. Madrid.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). Comportamiento organizacional. Editorial Mc Graw Hill. Mexico.
- Cook T.D y CH. S. Reichardt.(2000) Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Editorial Morata, Madrid España.
- Costa, Joan. (2004;164). Imagen global. enciclopedia del diseño. Editorial Grafos. España.
- Fernández Collado, Carlos. (2005). La comunicación en las organizaciones, editorial trillas. México.
- Galindo Caceres, Luis Jesús. (1998). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. Editorial Pearson education. Estado de México.
- Katz, Daniel y Kahn, Robert.(2001;6). Psicología social de las organizaciones. Editorial trillas.
- Kreps.(1998). La comunicación en las organizaciones. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. España.
- Krieger, Mario (2001). Sociología de las organizaciones. Editorial Prentice Hall. Buenos Aires Argentina.
- Lee, Thayer. (1991). Comunicación y sistemas comunicacionales en las organizaciones. Editorial península.
- Newstrom, Jhon (2003). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw hill. Mexico.
- Nieto, A., & Iglesias, f. (1993). *La Empresa Informativa*. Barcelona: Ariel.
- Ramos Padilla, Carlos. (2005;29). La comunicación un punto de vista organizacional. Editorial trillas. Mexico.
- Shirley Biagi (1999;206) Impacto de los Medios, Editorial Thomson Editores, México.
- Tironi, Eugenio (2004;27). Comunicación estratégica. Editorial Taurus.Chile.
- Wilcox, D.L.,Cameron, G.T., Xifra, J. (2006;348). Relaciones públicas estratégicas y tácticas.

# Anexo 1

---

## Encuesta.

*Agradecemos de antemano su respuesta a la presente encuesta que se realiza para conocer la opinión de los hermosillenses sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo.*

Sexo: H\_\_ M\_\_

Edad: 18-21\_\_ 22-26\_\_ 27-30\_\_ 30-40\_\_ 40 o más\_\_

Grado escolar concluido: Primaria\_\_ secundaria\_\_ preparatoria\_\_ profesional técnico\_\_ universidad\_\_

Otros  
cual \_\_\_\_\_

1.- ¿Ha escuchado sobre la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo?

Si\_\_ No\_\_

2.- ¿Qué ha escuchado?

\_\_\_\_\_

3.- ¿Y cuál es su opinión acerca de la Dirección de Parques y Jardines?

\_\_\_\_\_

4.- ¿Considera útil que exista la Dirección de Parques y Jardines?

Si\_\_ No\_\_

5.- ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

6.- ¿Conoce la ubicación de Parques y Jardines?

Si\_\_ No\_\_

7.- ¿Usted sabe que la Dirección de Parques y Jardines regala pequeños árboles a la población que los solicita?

Si\_\_ No\_\_

8.- ¿Usted sabe que entre las funciones de la Dirección de Parques y Jardines se dedica a la limpieza y el mantenimiento de los parques de todas las colonias de la ciudad?

Si\_\_ No\_\_

9.- ¿El parque más cercano a su casa se encuentra en buen estado?

Si\_\_ No\_\_

10.- ¿Por qué?

---

11.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines es el responsable de la limpieza y mantenimiento de los panteones públicos?

Si\_\_ No\_\_

12.- ¿Cómo considera la calidad del trabajo realizado en los panteones?

Excelente\_\_ Muy bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_ Malo\_\_

13.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines se dedica también al mantenimiento de los bulevares?

Si\_\_ No\_\_

14.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines reforesta los parques y bulevares?

Si\_\_ No\_\_

15.- ¿Usted sabe que Parques y Jardines es el responsable del mantenimiento a las áreas o espacios deportivos?

Si\_\_ No\_\_

16.- ¿Usted sabe que puede reportar telefónicamente los daños y falta de mantenimiento de los parques?

Si\_\_ No\_\_

17.- ¿Usted ha reportado?

Si\_\_ No\_\_

18.- ¿Considera que los empleados de la dirección cumplen con sus funciones?

Si\_\_ No\_\_ No se\_\_

19.- ¿Cuál es el principal problema de su colonia que considera podrían resolver los empleados de la Dirección de Parques y Jardines?

---

20.- ¿Conoce al Director de Parques y Jardines?

Si\_\_ No\_\_

21.- ¿Cuál es el principal medio por el cual se ha enterado de las actividades que realiza Parques y Jardines?

Radio\_\_ TV\_\_ Prensa\_\_ Carro de sonido\_\_ ayuntamiento en tu colonia\_\_ familiar\_\_ vecino\_\_ otro especifique:\_\_\_\_\_

22.- ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría enterarse de las actividades que realiza la Dirección?

Radio\_\_ Tv\_\_ Prensa\_\_ Carro de sonido\_\_ Cartel\_\_ Tríptico\_\_ Internet\_\_ Otro especifique:\_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Entrevista al Director de Parques y Jardines

*La siguiente entrevista realizada al director de la Dirección de Parques y Jardines del H. Ayuntamiento de Hermosillo, Lic. Eduardo Sergio Ortega López, con el fin de recabar información útil e importante para nuestra investigación, respondiendo a las siguientes preguntas:*

- 1.- ¿Cuál considera que es la importancia de la comunicación fuera de Parques y Jardines?
- 2.- ¿Sabe usted que es comunicación externa?
- 3.- ¿Cuenta con un plan de comunicación externa?
- 4.- ¿Usted envía el informe?
- 5.- ¿Cuando usted quiere comunicar algo, cómo lo hace?
- 6.- ¿Considera que la gente entiende y responde a la comunicación que usted lleva a cabo?
- 7.- ¿Pero si ha visto respuesta?
- 8.- ¿Cuáles son las acciones que la Dirección a su cargo realiza para motivar a las personas a que cuiden las áreas verdes?
- 9.- ¿De qué manera los motivan a que cuiden los arboles?
- 10.- ¿Cómo se da el contacto de usted con los públicos de la dependencia?
- 11.- ¿Considera usted que debería haber reuniones periódicas con la ciudadanía?
- 12.- ¿Y ha habido mucha respuesta?
- 13.- ¿Cuáles son los medios de comunicación más utilizados?

14.- ¿Por qué utiliza esos medios?

15.- ¿Cuánto tiempo tienen haciendo esto?