

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS
SAJCABAJÁ, EL QUICHÉ Y SU POBLACIÓN.**

Trabajo de tesis presentado por

ACISCLO WALDEMAR URIZAR QUIÑONEZ

Previo a optar al Título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Asesora de Tesis:

Licenciada Miram Yucuté

Guatemala, Marzo 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DIRECTOR

Lic. Julio Moreno

CONSEJO DIRECTIVO

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas

Representantes Estudiantiles

Carlos Alberto León Cotón

William Joseph Mena Argueta

Representante de Egresados

Lic. Michael González

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Licda. Miriam Yucuté

M.A. Jairo Alarcón

Ing. Sergio Gatica

M.A. Marco Julio Ochoa

M.A. María del Rosario Estrada

Licda. Rosa Idalia Aldana



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 07 de mayo de 2012

Dictamen aprobación 51-12

Comisión de Tesis

Estudiante

Acisclo Waldemar Urizar Quiñonez

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Urizar**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.13 del punto 1 del acta 06-2012 de sesión celebrada el 07 de mayo de 2012 que literalmente dice:

1.13. Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Acisclo Waldemar Urizar Quiñonez, carné 200618176, el proyecto de tesis: COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ, EL QUICHÉ Y SU POBLACIÓN. B) Nombrar como asesor a: Licenciada Miriam Yucuté.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.A. Aracelly Merida

Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 04 de abril de 2013
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 15-2013

Estudiante
Acisclo Waldermar Urizar Quiñonez
Carné **200618176**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Urizar**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS SAJCABÁ, EL QUICHÉ Y SU POBLACIÓN.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Licda. Miriam Yucuté, presidente(a).
Ing. Sergio Gatica, revisor(a)
M.A. Jairo Alarcón, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Lic. Juli E. Sebastián Ch.
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.

Larissa
Archivo.
AM/JESCH/Eunice S.



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 20 de agosto de 2013
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 57-2013

Estudiante
Acisclo Waldemar Urizar Quiñonez
Carné **200618176**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Urizar**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ, EL QUICHE Y SU POBLACIÓN, siendo ellos:

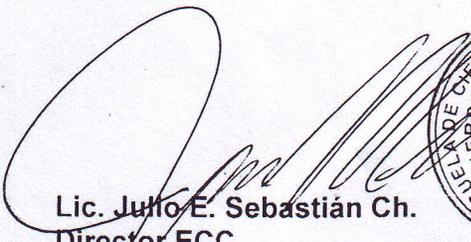
Licda. Miriam Yucuté, presidente(a)
M.A. Jairo Alarcón, revisor(a).
Ing. Sergio Gatica, revisor(a)
M.A. Marco Julio Ochoa, examinador(a).
M.A. María del Rosario Estrada, examinador(a).
Licda. Rosa Idalia Aldana, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

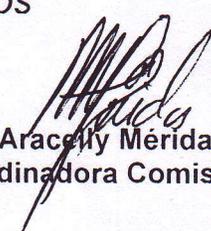
Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Larissa
Archivo
JESCH/AM/IEunice S.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 03 de marzo de 2014
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 01-2014

Estudiante
Acisclo Waldemar Urizar Quiñonez
Carné **200618176**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Urizar:**

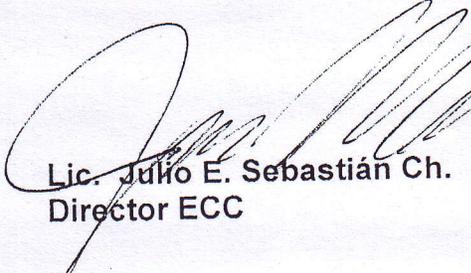
Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ, EL QUICHÉ Y SU POBLACIÓN, se emite la orden de impresión

Apreciaremos que sean entregados dos ejemplares impresos y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

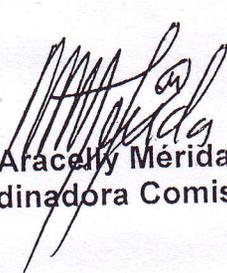
Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Para efectos legales únicamente el autor es el responsable del contenido de este trabajo

ÍNDICE

Contenido	Página
Resumen	i
Introducción	ii
CAPÍTULO I	
1. Marco Conceptual	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	05
1.3 Alcances y Límites	06
1.4 Objetivos	07
1.5 Justificación	08
CAPÍTULO II	
2. Marco Teórico	09
3.1 Comunicación	11
2.2 Elementos de la Comunicación	13
2.3 Comunicación Institucional	15
2.4 Funciones de la Comunicación Institucional	18
2.5 Barreras de la Comunicación	19
2.6 Comunicación Interna	20
2.7 Comunicación Externa	20
2.8 Funciones de la Comunicación Externa	21
2.9 Relaciones Públicas	21
2.10 El Rumor	22
2.11 Datos del municipio	22
CAPÍTULO III	
3. Marco Metodológico	25
3.1 Tipos de Investigación	26
3.2 Población y Muestra	27

3.3 Técnicas e Instrumentos	28
3.4 Técnica Estadística	28

CAPÍTULO IV

4. Análisis de la Encuesta	29
4.1 Descripción y Análisis de Resultados de la Encuesta	30
4.2 Presentación de resultados y análisis general de entrevista a autoridades	43
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Referencias Bibliográficas	48
Electrografía	50

RESUMEN

TÍTULO: Comunicación Externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché y su población.

AUTOR: Acisclo Waldemar Urizar Quiñonez

UNIVERSIDAD: Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIDAD ACADÉMICA: Escuela de Ciencias de la Comunicación

PROBLEMA: ¿Cuál es la situación actual de la comunicación externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, y su población?

INSTRUMENTOS UTILIZADOS: Cuestionario, entrevistas, fichas bibliográficas.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER INFORMACIÓN: Se hizo una investigación documental en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como en la Biblioteca Flavio Herrera de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, asimismo se realizó una investigación por internet. Se elaboró un cuestionario con 13 preguntas que se aplicó a 609 personas mayores de edad residentes en el municipio de San Andrés Sajcabajá, El Quiché. Se entrevistó a autoridades del Concejo Municipal.

RESULTADOS OBTENIDOS: La municipalidad de San Andrés Sajcabajá, el Quiché, no cuenta con estrategias de comunicación que vayan encaminadas a informar a los vecinos y hacerlos partícipes de las actividades que se realizan por parte de la municipalidad.

Una de las conclusiones más importantes es que, en dicho municipio se encuentran deficiencias comunicacionales por parte de las autoridades municipales, lo que se convierte en una barrera para el desarrollo de dicho municipio.

Además se evidenció que no existe la voluntad política de las autoridades municipales en solucionar dicha problemática, lo cual amplía más la distancia entre gobernantes y gobernados.

INTRODUCCIÓN

Una de las tareas de las municipalidades es velar por el bienestar de la población, así como atender las necesidades y promover el desarrollo de sus habitantes. No obstante, ésta tarea se ve afectada cuando no existe una adecuada comunicación entre las autoridades municipales y pobladores.

Es común en las municipalidades del país apreciar esta deficiencia comunicacional, en la cual las autoridades no pueden dar cobertura a los vecinos de sus comunidades, puesto que al no existir una buena comunicación, los pobladores no pueden acercarse a los gobernantes para exponer sus necesidades, y tampoco los gobernantes hace un mínimo esfuerzo para conocer las necesidades de éstos.

Para efectos de este estudio visitamos la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, para conocer la situación actual de la Comunicación Externa entre la municipalidad y sus pobladores, donde encontramos muchas deficiencias que no permiten la participación social y el desarrollo de sus habitantes.

En el capítulo 3 se incluye la metodología, el tipo de investigación; en el capítulo 4 se presentan los resultados obtenidos en las encuestas y se contrastan con las entrevistas realizadas a las autoridades municipales. Esto para sustentar la hipótesis de que la falta de una estrategia de Comunicación Externa mantiene desinformada a la población, los aísla de la participación ciudadana y limita su desarrollo social.

CAPÍTULO I

1.MARCO CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ, EL QUICHÉ Y SU POBLACIÓN

Estudio realizado para evidenciar la situación actual de la comunicación externa entre la municipalidad San Andrés Sajcabajá, El Quiché y su población, y de cómo esta barrera de comunicación afecta la relación entre gobernantes y vecinos del citado municipio.

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Planteamiento del problema

Existen deficiencias comunicacionales en las municipalidades que no permiten que el ciudadano se informe de manera correcta sobre el funcionamiento de los gobernantes y de las situaciones que revisten especial interés para los pobladores de determinado municipio, en este caso, para el municipio de San Andrés Sajcabajá, El Quiché.

Situaciones como esta provocan que surjan los rumores o que los vecinos se informen de la agenda municipal a través de fuentes de segunda mano, cuando debe ser el alcalde, como máximo representante de la municipalidad, quien rinda cuentas al pueblo, tal como lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública en el artículo 6 e inciso 18, a brindar información a los ciudadanos a través de sus canales oficiales de comunicación, no sólo en el aspecto de finanzas, sino de las actividades que se realizan en pro del desarrollo del municipio.

La situación actual de la comunicación externa de la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, y su población, se ve limitada a la comunicación que se da en los trámites burocráticos que se practican a diario en una municipalidad. Lo cual resta la oportunidad al vecino de poder dialogar con sus representantes, que al fin de cuentas eso son los funcionarios, y de poder intervenir en los aspectos que conlleven a la realización de una democracia participativa.

La comunicación externa de una municipalidad, no es una actividad opcional, más bien es obligatoria. Puesto que en Guatemala existe la Ley de Acceso a la Información pública, la cual le otorga a cualquier ciudadano guatemalteco el derecho de informarse sobre la función de las instituciones públicas, además que el Código Municipal le atribuye y obliga al alcalde, como representante de la municipalidad, a velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio. (Art. 53, inciso D)

Se tomó como tema central para la investigación “la comunicación externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, y su población”

Las municipalidades como tales, y los alcaldes, como dirigentes de éstas y representantes del gobierno de la nación, tienen la obligación de velar por el bienestar de los pobladores en todos los aspectos; la seguridad ciudadana, promover el desarrollo económico y humano de los habitantes de determinada zona geográfica.

En lo que al municipio de San Andrés Sajcabajá respecta, el alcalde, desde que asumió el poder, se muestra inaccesible con los vecinos. Lo cual fortalece esa barrera de comunicación existente entre gobernante y gobernados.

La existencia de deficiencias comunicacionales en las municipalidades del país, es evidente y preocupante, más allá de la amabilidad o la carencia de ésta por parte de las autoridades, se debe establecer un contacto directo entre la municipalidad y pobladores, con ello se evitarían los rumores y se favorecería la relación entre ambos.

Las municipalidades se constituyen en instituciones encargadas de promocionar el consenso entre los pobladores, y el que el alcalde del municipio tenga comunicación con la población, no es algo opcional, más bien es obligatorio, según el Código Municipal en sus artículos 52 y 53. El alcalde es el encargado de promover el desarrollo, él es el representante de la municipalidad y del municipio,

como tal, debería, por mandato legal, propiciar un espacio de comunicación entre él y los pobladores.

Sin embargo, ocurre que algunos alcaldes en vez de buscar el consenso y consultar a la población sobre temas de interés común, prefieren obviar ese paso ineludible de la democracia, y optan por inclinarse a satisfacer intereses personales, o en algunos casos, a pagar favores políticos a ciertos grupos que propiciaron la victoria en las elecciones.

Acontece también que, cuando vecinos que carecen de escolaridad y de una posición socioeconómica importante, buscan dialogar con el alcalde, los empleados menores de la municipalidad niegan la presencia de éste, aunque se encuentre en la municipalidad. Es un fenómeno social observado en varias comunas y otros entes de gobierno, cuando los hoy gobernantes estuvieron en campaña eran amigos de todos, pero una vez instalados en el poder se olvidan de las personas que los han elegido.

Sucede también que los alcaldes suelen tener una comunicación selectiva, por así decirlo, con los grupos que los apoyaron en la campaña electoral, esos grupos radican en el área rural, con esto marginan al resto de las personas que no votaron por ellos, pero, que al igual que los otros que sí lo apoyaron, demandan atención a los problemas que los aquejan. Pero sería un tanto atrevido decir que se le puede dar solución a los problemas sin establecer un diálogo previo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de la Comunicación Externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, y su población?

La municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, como otras municipalidades del país, afronta situaciones adversas en el plano de la comunicación con los vecinos. La comunicación de la municipalidad para con los vecinos se ve circunscrita a la comunicación que se sostiene cuando el vecino llega a la municipalidad a realizar algún trámite. Si existe alguna unidad de información o un departamento de relaciones públicas, seguramente no estaría cumpliendo con su cometido, puesto que los vecinos pasan desapercibidos de las actividades que se llevan a cabo en la municipalidad.

Esta problemática se tonifica en la medida que las autoridades se enfocan más en la comunicación interna de la municipalidad, que en velar porque el ciudadano esté bien informado de lo que el representante local y su concejo llevan a cabo en pro del desarrollo del municipio.

Se limita la participación ciudadana a través de esa brecha que divide a gobernado y gobernantes. La consulta ciudadana no es un aspecto que represente importancia para las autoridades, lo demuestran al mantener aislado al vecino y no comunicarle oficialmente las medidas que se toman en la municipalidad.

1.3 ALCANCES Y LÍMITES

Para realizar este estudio se hizo una investigación para determinar la situación actual de la comunicación externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché y su población.

El estudio se limitó a la cabecera municipal del municipio en mención, y se encuestó a hombres y mujeres, residentes del lugar, mayores de 30 años en adelante, por considerar que en ese rango de edad los vecinos conocen la realidad del entorno y se preocupan por los problemas sociales que afronta el municipio.

Se valoró la postura del concejo municipal respecto a la comunicación externa que éste tiene con la población, así como la percepción de los pobladores acerca del tema referido.

El estudio recogió la opinión de los lugareños respecto a la comunicación que existe con las autoridades, y las sugerencias que ellos tengan para mejorar la misma, si es que lo requiriese.

Además se entrevistó a miembros del concejo municipal para obtener la perspectiva de ellos y su criterio sobre si la comunicación que ellos emiten llega a la población adecuadamente y qué están haciendo para mejorarla, en caso necesario.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

Determinar cuál es la situación actual de la comunicación externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, y su población.

1.4.2 Específicos

- Determinar la percepción de los pobladores respecto a la comunicación externa con sus autoridades municipales.
- Establecer la postura del alcalde y su concejo municipal respecto a la comunicación externa con la población.
- Identificar cuáles son los medios utilizados por la municipalidad para promover la comunicación con los vecinos.
- Obtener sugerencias de los vecinos para mejorar la comunicación externa de la municipalidad.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La comunicación externa debe ser una pieza fundamental en el quehacer de la administración pública, en este caso, las municipalidades tal como lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública, están obligadas a informar a la población acerca de las actividades que realizan en pro del municipio.

La municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, tiene una comunicación externa deficiente, según lo que muestran los resultados de la encuesta realizada a ciudadanos del lugar en mención, en los cuales se evidencia la rotunda desaprobación de los sajcabajenses a la administración municipal actual respecto a este tema.

Los artículos 60 y 62 del Código Municipal, son elocuentes; el primero, establece que las autoridades municipales deben facilitar la información e incentivar la participación ciudadana; el segundo, le confiere al ciudadano el derecho a ser informado, entre esta información destaca: “El derecho a obtener copias y certificaciones que acrediten los acuerdos de los concejos municipales, sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros financieros y contables; en los términos del artículo 30 de la Constitución Política de la República.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

La cabecera departamental de Quiché, Santa Cruz del Quiché, se encuentra a 162 kilómetros de la ciudad capital.



Mientras que la cabecera municipal del municipio de San Andrés Sajcabajá, se sitúa a 38 kilómetros de la cabecera departamental y a 200 kilómetros de la ciudad capital.



2.1 COMUNICACIÓN

La comunicación, en su concepto más sencillo, es el proceso mediante el cual una persona transmite información a otra. La comunicación es tan antigua como la humanidad misma, tal como lo demuestran las pinturas rupestres, o los métodos más rudimentarios para transmitir información que utilizaban los hombres primitivos como las señales de humo y los demás códigos elementales que ingeniaron para poder comunicarse y lograr sobrevivir.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) comunicación es:

1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse. 2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas. 3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. 4. f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos. 5. f. Cada uno de estos medios de unión entre dichas cosas. 6. f. Papel escrito en que se comunica algo oficialmente. 7. f. Escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión.

Interiano (2003), por su parte, argumenta que la comunicación es el oxígeno de las sociedades actuales, es el elemento mediante el cual ha hecho posible los avances científicos y tecnológicos, en todos los órdenes de la vida. Según este autor, la humanidad no habría alcanzado los niveles estratosféricos de desarrollo si no se hubiera contado con los mecanismos necesarios para la transferencia del conocimiento y la posterior aplicación del mismo en la vida de las personas para alcanzar óptimas condiciones de vida.

Además de argumentar que la comunicación es la base de la sana convivencia en sociedad, es un aspecto preponderante e insoslayable para alcanzar metas de conjunto y lograr acuerdos que serían imposibles de alcanzar si se utilizaran métodos de la edad de piedra, como la violencia, por ejemplo.

En síntesis, es comunicación toda manifestación de expresión que se haga a través de mímica, lenguaje verbal, no verbal; como las señales de humo, las pinturas rupestres, el tamborileo de los nativos africanos, los sonidos onomatopéyicos de algunos indígenas americanos simulando el canto de las aves, hasta los más sofisticados y avanzados medios de difusión transculturizante, como los satélites y la informática en general.

Para Kunzick (1992), la comunicación es un elemento imprescindible para la humanidad en el orden social. Es el prerrequisito funcional necesario para la existencia del sistema social. Es el proceso social elemental que permite todos los aspectos de la vida social. Es en sí, el proceso social básico, puesto que sin comunicación no es posible que tenga lugar ninguna acción organizada. Los sistemas sociales sólo pueden formarse y perdurar si las personas que participan en ellos están vinculadas entre sí por medio de la comunicación.

Básicamente no es posible hacer una separación analíticamente precisa entre los medios de comunicación de masas y la comunicación interpersonal. Sería como si uno limitara el proceso de comunicación masiva únicamente a la emisión de los contenidos e ignorara a los receptores. La comunicación interpersonal y la comunicación masiva pueden ser consideradas como los puntos terminales de un proceso continuo de situaciones de comunicación.

Barker (2000), por otra parte, dice que la comunicación es como un intercambio de mensajes, a través de los cuales el emisor envía al receptor un cúmulo de información, de la cual éste último, tiene que descodificarla y analizarla, de darse una respuesta se concretaría lo que se llama "retroalimentación o 'feed back'". Cuando lo piensan un poco más, pueden llegar a la conclusión de que se trata de un intercambio. Esta idea es más acertada, pero todavía asumimos que comunicación significa mover algo: transmitimos, enviamos o entregamos un producto que llamamos información. La comunicación es el proceso de creación de entendimiento compartido

2.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

En la comunicación existen elementos fundamentales y que deben ser del conocimiento del investigador para facilitar la comprensión de los hechos que investiga, en este caso un tema comunicacional.

2.2.1 Comunicador Es llamado también emisor; es quien emite o envía un mensaje. Del comunicador depende en gran medida que los mensajes que remite sean correctamente descodificados por quienes funcionan como receptores. Si un mensaje está hecho desordenadamente o utilizando información vaga e imprecisa, seguramente no será correctamente descifrado. El emisor juega un papel preponderante en el proceso de la comunicación y está sujeto, al emitir sus mensajes, a una serie de circunstancias que influyen de manera directa o indirecta en la elaboración y posterior transmisión del mensaje.

Se debe considerar al comunicador como un ente que pertenece a un grupo profesional determinado. Este grupo profesional ejercerá una influencia decisiva en la concepción de su realidad y la posterior reproducción de la misma a través de sus mensajes. Influye asimismo, en el concepto que tenga de sí mismo como individuo perteneciente a un grupo laboral. El grupo profesional determina en cierta medida situaciones económicas, sociales, éticas, políticas y filosóficas del comunicador. Al ingresar a éste círculo y con ello a la misma práctica que se haga de la profesión de comunicador social.

2.2.2 Perceptor Es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador. También es llamado como “receptor” por los teóricos de la información. El perceptor puede ser individual o grupal. El perceptor capta, almacena, analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes que recibe. Esta respuesta se le conoce con varios nombres: retorno, retroalimentación, ‘feed back’, etc.

Tanto el preceptor como el comunicador, están sujetos a los diferentes factores que afectan la órbita de la emisión y percepción de información. De tal manera, que los elementos a los cuales se encuentra sujeto el comunicador, son también aplicables al perceptor. Alguien que recibe un mensaje por vía directa, es un ente

que a su vez estará en la posibilidad de establecer grandes cadenas y múltiples procesos de comunicación; todos ellos emanados de un mensaje particular.

La cadena de perceptores conforman lo que podría llamarse el destino del mensaje, el cual habrá que sufrir un reciclaje para poder constituirse en un elemento retroalimentativo con el respecto al comunicador. Este elemento de retorno se manifestaría, según el caso y las limitaciones del canal utilizado en la transmisión, utilizando el mismo o canales distintos.

2.2.3 Mensaje Es el elemento objetivo del proceso, lo que el emisor estructura y llega a los sentidos del perceptor, el cual solo se produce si responde a un determinado código. En otras palabras, el mensaje es la información que deseamos transmitir, el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos, que el comunicador envía al receptor.

Los mensajes deben corresponder a una carga de referencialidad tal, que permita su fácil descodificación. Cuando se trata de emitir mensajes escritos, estos deber ser estructurados, siguiendo una pauta de racionalidad, de tal forma que se establezca un campo común entre emisores y receptores.

2.2.4 Canal Es el medio a través del cual se transmiten los mensajes. Por esa razón puede llamársele simplemente “medio”. Los canales o medios de comunicación son diversos y dependen de las circunstancias y necesidades históricas de la humanidad. Desde los inicios del género humano, como ente transformador de su entorno, se han utilizado gran cantidad de canales, los cuales van desde los más simples, como los silbatos, las señales de humo que utilizaban los primitivos, hasta los más sofisticados, nacidos del gran salto cualitativo que dio la humanidad con la revolución industrial del siglo XVIII.

2.2.5 Código Es el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensajes. Cuando se afirma que es un conjunto estructurado nos estamos refiriendo a que los mismos deben cumplir con ciertas leyes de selección y combinación, las cuales han sido sugeridas o

establecidas socialmente. O sea, que un código es resultado de un acuerdo social. Por ejemplo, nuestro idioma es un código porque sus signos-letras-palabras-sonidos, corresponden a un orden de selección y combinación que ha venido estableciéndose desde los albores del castellano como lengua romance.

2.2.5 Contexto Es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado tiempo histórico. Decimos que cada mensaje debe ser elaborado especialmente para ser transmitido a receptores que pertenezcan a un contexto determinado. Esto significa que, en la elaboración y transmisión de un mensaje, debemos considerar el contexto al cual se dirige dicho mensaje. En otras palabras, debe hacer referencia o referirse a un contexto determinado. A esta situación la llama Daniel Prieto, “la referencialidad del mensaje”.

2.2.7 Retorno Es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Se le conoce también como retroalimentación, respuesta o ‘feed back’. Dicha respuesta puede darse, utilizando el mismo código y canal o con códigos y canales distintos. El retorno de la comunicación, como queda apuntado ya, no es únicamente la respuesta verbal al mensaje, es también la respuesta a nivel de conducta, actitud o simplemente la incomunicación. Todas ellas son respuestas, medibles unas, observables otras, y algunas de ellas difícilmente comprobables a corto plazo, pero que sin embargo, condicionan la vida social del hombre en el proceso de intercambio de mensajes. Interiano, (2003)

2.3 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Para Rebeil (2006), la comunicación institucional es: como todos los seres humanos pueden comunicar de una manera consciente o inconsciente a través de la conducta, una organización también comunica a través de su comportamiento. Si un individuo constantemente aparenta algo que es, y no hay coherencia entre lo que dice y hace, perderá credibilidad ante su círculo social. Sucede prácticamente con una empresa o una institución, que no solo debe circunscribirse a la publicidad engañosa, sino mostrar verdaderamente lo que es, y lo que comunica. Debe existir congruencia entre la imagen que presentan al público y las acciones que ejecutan.

Toda identidad al ser comunicada de manera verbal o no verbal, a través de palabras o de acciones, se traduce en un conjunto de mensajes que son dirigidos a un receptor. El receptor puede aceptar o no como propios las escenas comunicadas. Aristóteles explica la catarsis trágica del teatro, como un proceso en el que la audiencia establecía dos procesos simultáneos y contradictorios, en primer lugar, el público se identificaba con el personaje y aceptaba como propias sus acciones, en segundo lugar, la audiencia se distanciaba de los actos del personaje y lo establecía como ajeno. Rebeil (2006)

Para Avendaño (2008) La comunicación institucional, es entendida como un proceso a través del cual una institución (organización, empresa, país) genera y comunica algún mensaje, así como el discurso de su identidad.

A propósito, Joan Costa, (2009) señala que la imagen de la empresa no es un concepto abstracto, ni un hecho secundario, ni una moda. Es un instrumento de primer orden y un valor diferenciador y duradero que se acumula en la memoria social.

Estratégicamente la imagen ilumina el estilo y la conducta de la empresa; el sentido de las decisiones que toma y realiza; su modo propio de concebir productos y/o servicios y de innovar; su personalidad es exclusiva y su manera distintiva de comunicarse, conectarse y relacionarse con los distintos grupos a los que va dirigidos.

Por otra parte, Alberto Pérez, 2008, define la Comunicación Institucional como el poder de la comunicación para incidir en el público objetivo. Es una forma de acción social que se caracteriza porque se producen en una situación de juego estratégico en la que los jugadores hacen uso de la interacción simbólica para resolver sus problemas o maximizar sus oportunidades.

Aplicado lo anterior a la Comunicación Institucional Pública, que en este caso está representada por la Municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, nos

encontramos con una institución pública cuya imagen no está fortalecida, por el contrario, es una imagen mal calificada por la población.

Es de suma importancia, entonces, que la Municipalidad como ente público obligado a rendir cuentas de su gestión, implemente medidas que vayan encaminadas a fortalecer su imagen ante la población. Si bien las empresas privadas recurren a instrumentos para favorecer su imagen e incrementar sus ventas, las instituciones públicas, como las municipalidades, también deberían adoptar una actitud similar para mejorar su imagen y su relación con los vecinos.

Resulta muy común encontrar bibliografía que utiliza a los términos “Institucional” y “Corporativa” como supuestos sinónimos. Esto sucede dado que en Iberoamérica No obstante, el término institucional se utiliza para denominar solo a entidades públicas, mientras que el vocablo “corporate” utilizado en el mundo angloparlante resultaba más adecuado para referirse a organizaciones que tienen por objetivo principal el lucro, es decir empresas.

La comunicación institucional, como bien se mencionó, está para desarrollar actividades que den a conocer la filosofía de la empresa, sus visión, misión. También para mantener un constante intercambio entre la empresa y el público.

En Guatemala hace pocos años, entró en vigor la Ley de Acceso a la Información Pública, en la cual, en el artículo 6 e inciso 18, menciona a las Municipalidades del país, como sujetos obligados a brindar información. Tomando en consideración esa premisa, las municipalidades deben darle prioridad a ese mandato legal.

En el caso de las municipalidades, la Comunicación Institucional, se circunscribe a transmitir información que es de interés para el vecino de algún territorio determinado, como mantenerlos al tanto de la agenda municipal, convocarlos para consultas populares, o simplemente para rendición de cuentas.

La comunicación institucional, pues, como hemos visto anteriormente, no es más que el cúmulo de estrategias que se aplican para hacer que la imagen de una institución pública o privada, sea coherente con el discurso que ofrecen al público.

2.4 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación Institucional se ocupa de mantener las adecuadas relaciones y comunicación de una organización, empresa, holding, o colectivo determinado, con sus distintos públicos, para la viabilidad y consecución de los objetivos.

La comunicación Institucional tiene por objeto analizar tendencias, asesorar a la dirección de la organización, así como el establecimiento de programas de acción, que sirvan tanto al interés de la misma, como al de sus públicos.

Las diversas funciones de la comunicación nos muestran que no existe verdaderamente empresa sin proyecto, ni proyecto sin comunicación que estimule su realización.

2.4.1 Comunicación Institucional Privada Es el tipo de comunicación que se da dentro de una empresa u organización, para promover la armonía entre los trabajadores, colaboradores y usuarios las mismas, si lo tomamos desde el punto de vista de la comunicación interna. También utiliza estrategias de comunicación para promover la marca de un producto, bien o servicio. Como en el caso de las transnacionales que se valen de cualquier recurso mediático para sobredimensionar las cualidades del producto que venden. Además de ejecutar acciones que vayan encaminadas a interrelacionarse con otras empresas o instituciones con el fin de consolidar consorcios o acuerdos bilaterales.

2.4.2 Comunicación Institucional Pública Es la comunicación que, comúnmente se da entre las instituciones de gobierno y sociedad civil. Para ello algunos entes de gobierno implementan un departamento de relaciones públicas, con el fin de orientar e informar a la población sobre el acontecer de las actividades gubernamentales. En el caso de las municipalidades, ya existen algunas que han

implementado oficinas de información y de atención al vecino, para tener una relación más cercana y así contribuir a la democracia participativa.

2.5 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Es importante saber que en todo proceso comunicativo pueden presentarse obstáculos que impiden la transmisión del mensaje tal cual la remitió el emisor. Estas barreras pueden ser:

2.5.1 Barreras semánticas Se refiere a la deformación en el contenido del símbolo, o sea, al significado de la palabra. Por ejemplo: “el emisor del mensaje dice: “... este esfuerzo no es correcto. Pienso que el trabajo está como para tirarlo a la basura...”, el receptor cogerá su trabajo y efectivamente lo depositará en el cesto de la basura. Sin embargo, la intención del emisor (guiado un poco por una actitud impulsiva) no era que se perdiera por completo la labor del empleado; él pretendía hacer un llamado de atención para que el trabajo se corrigiera. Ramos (1991)

2.5.2 Barreras físicas Abarcan los medios que pueden ser de origen puramente mecánico, eléctrico, magnético, etc., según el canal que se emplee. Cuando se presentan estas deficiencias se entorpecen las operaciones o el desarrollo de la comunicación. (Ramos 1991)

2.5.3 Barreras fisiológicas Se presentan cuando existe algún mecanismo de deformación del mensaje en la persona que lo emite o en la que lo recibe. Esto puede deberse a anomalías en los sentidos, como sordera, ceguera, daltonismo, etcétera. La falta de concentración al escuchar el mensaje puede provocar equívocos que deformen el proceso secuencial de la comunicación. (Ramos 1991)

2.5.4 Barreras psicológicas Hemos mencionado que todos los hombres (en su sentido genérico) son distintos. Todos muestran diferentes potencialidades o

acciones que van formando y conformando su temperamento. También las experiencias, durante su desarrollo, van generando su carácter y personalidad. Por ejemplo: una persona sencilla y una muy arrogante fácilmente pueden perder su comunicación. Cabe señalar que aquí importa mucho lo que conocemos como *marco de referencia*, ya que cada individuo filtra la información según su personalidad. (Ramos 1991)

2.5.5 Barreras ideológicas Están directamente vinculadas con el contexto sociocultural de quienes establecen la comunicación. Cada hablante, al comunicarse, utiliza la lengua del grupo social o comunidad a la que pertenece, dentro de la cual las palabras adquieren un significado y sentido en particular, definido por el alcance social del momento y del lugar donde se producen. León (2005)

2.6 COMUNICACIÓN INTERNA La conforman todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización: avisos, memorandos, circulares, boletines, órdenes de trabajo, etc. Este tipo de comunicación se efectúa sólo cuando el emisor y el receptor pertenecen al mismo grupo de trabajo de la organización. Ramos (1991)

2.7 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. Como ejemplos pueden citarse la edición de revistas, promocionales, comunicados de prensa, campañas de publicidad, invitaciones personales o grupales, proyecciones audiovisuales. En el caso de las municipalidades, se debe emplear todo este tipo de recursos que se ha mencionado, con el objetivo de enriquecer la comunicación con los pobladores y tratar de compartir con ellos el objetivo que todos tienen en común, que es el de ver y velar por el desarrollo de su municipio. (Ramos 1991)

La Comunicación externa es el proceso que permite, para este caso en particular, que la Municipalidad brinde y reciba información a los ciudadanos y ciudadanas.

Por ello, es importante que el equipo de la institución conozca la misión, la visión, sus políticas internas, así como sus funciones específicas y las de las demás

secciones y unidades y cómo el trabajo individual afecta a los demás empleados y funcionarios; y que éste se refleje en su trato hacia la ciudadanía.

Dar y recibir son dos actividades comunicativas importantes e interrelacionadas, pues la Municipalidad envía información a los líderes, lideresas y ciudadanos/as; y a la vez debería obtener de la población información que sea relevante para la institución, permitiéndole de esta manera mejorar su servicio. USAID (2007)

2.8 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA La comunicación externa, a través de los diferentes medios, boletines, comunicados de prensa, revistas, etc, es tan importante como la comunicación interna. Debe haber una estrecha relación entre ellas, puesto que los encargados del departamento de relaciones públicas de o los encargados de comunicación corporativa, puesto que, dependiendo de la buena comunicación interna que haya, así se reflejará en la comunicación externa y la forma como promocionen su marca, bien o servicio. Cuando las personas que trabajan en una institución, sea ésta privada o pública, tiene el sentido de pertenencia, las cosas salen mejor de lo que planean, ya que logran establecer consensos y otras actividades que coadyuvan a crear una buena imagen de la institución.

Estamos ante dos elementos interdependientes (interno y externo) que si logran sobrellevarse harán que el empleado se sienta contento de su labor en la institución y el público receptor se sienta importante de ser tomado en cuenta. Aplicado esto a las instituciones de gobierno en Guatemala, como las municipalidades, por ejemplo. La transmisión de información y el interés de comunicar a los vecinos situaciones relevantes, hace que se genere un clima de confianza recíproco, porque no se oculta nada y se hace partícipe al ciudadano de las situaciones que son relevantes para sus intereses.

2.9 RELACIONES PÚBLICAS Pueden ser definidas como un conjunto de elementos coordinados entre sí, con el propósito de influir en la opinión pública. En otras palabras, es el arte o técnica de expresar los argumentos esenciales a una audiencia específica, a través de un medio adecuado, con la mayor frecuencia posible. Su función primordial radica en ejercer una influencia favorable en la opinión pública mediante una actividad aceptable y ejerciendo una comunicación

recíproca. Si es necesario, las relaciones públicas pueden valerse de variadas aplicaciones publicitarias y medios impresos (prensa) con el inmediato interés de obtener una respuesta, una comunicación en ambos sentidos. Ramos (1991)

2.10 EL RUMOR Está continuamente presente en nuestras vidas y hay que acostumbrarse a convivir con él ya que ejerce un decisivo y estratégico papel regulador dentro de la cultura empresarial, como comunicación oral interpersonal, el rumor requiere la mediación de una serie de actores que, en complicidad, deciden presionar a un grupo o persona mediante la creación de un mensaje interesante y ambiguo, de fuente desconocida pero fiable. Su transmisión es encadenada y exponencial ya que el emisor del rumor transmitirá el mensaje a otros receptores cómplices seleccionados y éstos, a su vez, a otros que lo seguirán difundiendo de forma rápida y creciente hasta que se interrumpa y muera

2.11 DATOS DEL MUNICIPIO

2.11.1 Municipio Es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito. Código Municipal (Guatemala. 2002)

San Andrés Sajcabajá Fue establecido como municipio en 1892. El Municipio de San Andrés Sajcabajá, forma parte de los 21 municipios que integra el departamento de Quiché. Se encuentra ubicado en la parte central del departamento de Quiché a 40 kilómetros de la cabecera departamental; posee una extensión territorial de 446 km² limita al norte con el municipio de Cunén y San Miguel Uspantán, al sur con los municipios de Chinique, Zacualpa y Chiché, al este con Canillá y al oeste con los municipios de San Bartolomé Jocotenango, San Pedro Jocopilas y Sacapulas. La población del municipio es de 23,852 habitantes de los cuales el 16.27% residen en el casco urbano y el 83.73% en el área rural. Se estima, que el mayor porcentaje de la población pertenece a la etnia indígena Maya K'iche. Según investigación reciente, la población está distribuida en un poblado y 54 comunidades rurales. La cabecera municipal está a una altitud

aproximada de 1,302 msnm y se encuentra dentro de las coordenadas Latitud 15°10' 32" y Longitud 90° 56' 36".

Según datos de proyección del Instituto Nacional de Estadística (INE 2009), La población total del Municipio de San Andrés Sajcabajá, es de 23,852 de este total, le corresponde a hombres 11,783, o sea el 49.21%, y mujeres 12,114, es decir, 50.78% según el censo poblacional del INE

Su fiesta Titular del municipio se celebra todos los años en honor al patrono San Andrés, llevándose a cabo del 26 al 30 de noviembre, la celebración de la Semana Santa en este municipio es bastante visitada por los actos tradicionales de penitencia que realizan los famosos gateadores.

El clima es considerado como cálido, templado y frío, por pertenecer a las tierras altas y sedimentarias de la región fisiográfica de la cordillera de los Cuchumatanes. La temperatura media anual es de 12 a 18 grados centígrados.

La mayoría de personas del municipio se dedica a la agricultura y ganadería, sin importar el área, sea rural o urbana. Un porcentaje mínimo de personas se dedican a otras labores u oficios como, maestros de educación primaria urbana, cajeros, secretarios, etc.

2.11. 2 Concejo Municipal El alcalde representa a la municipalidad y al municipio; es el personero legal de la misma, sin perjuicio de la representación judicial que se le atribuye al síndico; es el jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal; miembro del Consejo Departamental de Desarrollo respectivo y presidente del Concejo Municipal de Desarrollo.

Atribuciones y obligaciones del alcalde. En lo que le corresponde, es atribución y obligación del alcalde hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal y al efecto expedirá las órdenes e instrucciones necesarias, dictará las medidas de política y buen

gobierno y ejercerá la potestad de acción directa y, en general, resolverá los asuntos del municipio que no estén atribuidos a otra autoridad. (Código Municipal, Artículos 52 y 53)

El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. (Art. 9, Código Municipal)

La municipalidad se encuentra situada en la 2ª Calle, 1-24 zona 1, San Andrés Sajcabajá, El Quiché.

El Concejo Municipal actual está integrado de la siguiente manera:

ALCALDE	Cipriano Tix Lucas
SÍNDICO I	José Sam Colaj
SÍNDICO II	Reginaldo García Ciprian
CONCEJAL I	Pedro Tix González
CONCEJAL II	Andrés Chach
CONCEJAL III	Víctor IxcunáMayic
CONCEJAL IV	Rosa Moreno Lucas

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

Marco Metodológico

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptiva, diagnóstico, cuantitativa y cualitativa

Descriptiva: Porque se describe la situación actual de la comunicación externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché y su población. Porque se establecen los puntos de vista, tanto de la población como ente afectado, y la postura del Concejo Municipal como encargado de emitir la comunicación.

Diagnóstica: Porque se realizó un estudio en base a entrevistas a autoridades municipales y encuesta a los pobladores. Y de qué manera afecta la situación actual de la comunicación externa el desarrollo de la población

Cuantitativa: Porque fue a través de cierto número de habitantes que fueron encuestados, y luego del análisis de datos recolectados, que nos dimos cuenta de la percepción que los pobladores tienen sobre la comunicación externa del alcalde.

Cualitativa: Se estableció la percepción de los pobladores acerca de la calidad de comunicación que sostiene el alcalde con los vecinos de San Andrés Sajcabajá, El Quiché.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo El universo de esta investigación lo constituyen los pobladores del municipio de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, que según el Instituto Nacional de Estadística (INE) son 23,852, y las municipalidades del departamento del Quiché, que son 21.

Muestra Para realizar la presente investigación fue necesario dividir la muestra en dos grupos

Primer Grupo: Es una muestra obtenida bajo control tipo intencional en el Municipio de San Andrés Sajcabajá, El Quiché y se tomó como población representativa a 609 personas luego de haber realizado la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95.5% y un margen posible de error de 4%.

Segundo Grupo: Entrevistados: integrantes del Concejo Municipal del municipio de San Andrés Sajcabajá, El Quiché.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$Z = 2 \quad p = 50 \quad q = 50 \quad e = 4 \quad N = 23852 \quad n = ?$$

$$n = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 23852}{4^2 \cdot (23852 - 1) + 2^2 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = \frac{238520000}{391616} = 609 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

$$391616$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1.96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2.58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0.01) y 9% (0.09), valor que queda a criterio del encuestador.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para efecto de la presente investigación se empleó la recopilación bibliográfica documental y encuesta.

INSTRUMENTOS: Cuestionario para el sondeo (13 preguntas) y guía de entrevista. (Ver apéndices)

3.4 LA TÉCNICA ESTADÍSTICA

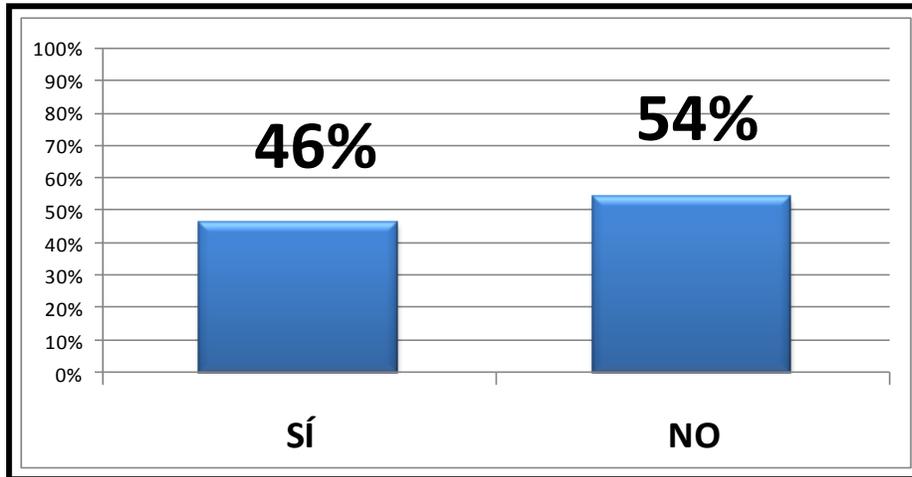
La técnica descriptiva de tendencia central para diagnosticar los valores más representativos de los datos recolectados, de la guía de observación, las entrevistas, y las encuestas por medio de gráficas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

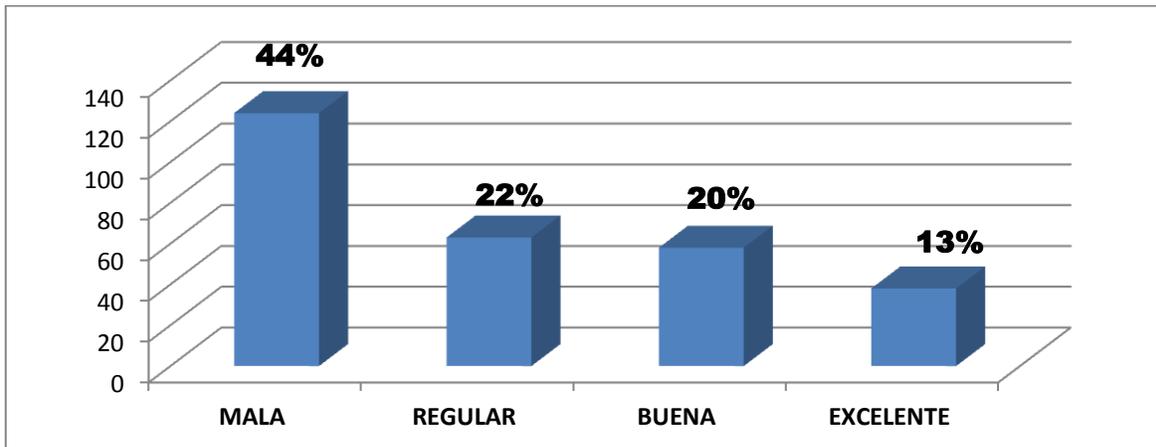
1. ¿Considera usted que existe comunicación entre la municipalidad y su población?



De 609 personas encuestadas, el 54% que equivale a 326 personas, respondió que no existe comunicación entre vecinos y autoridades. Mientras, el 46% (283 personas) respondió que sí existe comunicación entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché y su población.

Para la siguiente pregunta de la encuesta, “¿Cómo califica usted la comunicación entre la municipalidad y la población?” Se tomará en cuenta únicamente a las personas que respondieron positivamente, 283, porque se pretende saber la calidad de la comunicación que existe entre la municipalidad y la población.

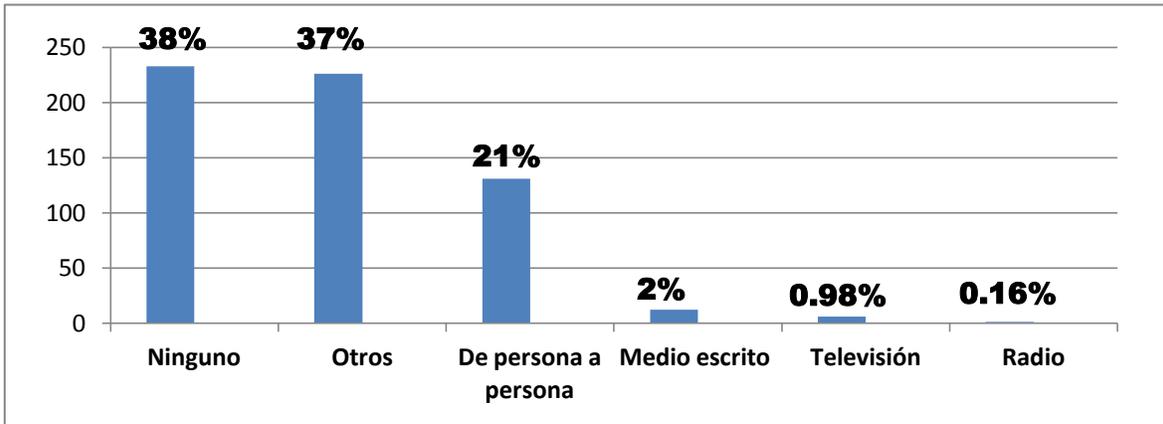
2. ¿Cómo califica usted la comunicación entre la municipalidad y la población?



Tras preguntarle a las personas cómo calificaban la comunicación entre autoridades y la población, el 44% correspondiente a 124 personas, la califica como “mala”, el 22% la considera “regular” (63 personas), el 20% equivalente a 58 pobladores, la cataloga como “buena” y el 13% (38 personas) respondió que la comunicación es “excelente”.

De las 283 personas que respondieron positivamente a la primera pregunta, casi el 50% de ellas califica la comunicación municipalidad-pobladores como mala, lo cual evidencia las deficiencias existentes en la comunicación externa de la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché.

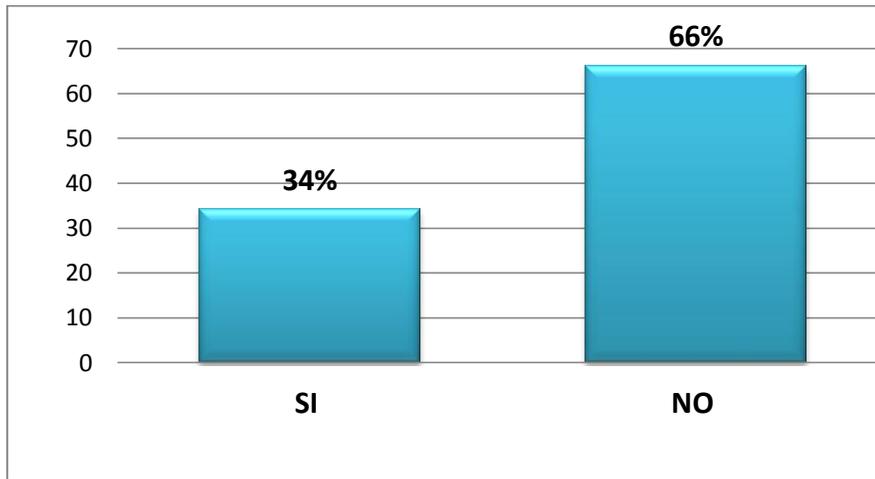
3. ¿A través de qué medios se entera de las actividades que realiza la corporación municipal?



Al consultar sobre cómo se informan las personas de las actividades que realiza la municipalidad, de 609 encuestas, destaca en primer lugar un 38.25% equivalente a 233 encuestados que indicaron que por ningún medio. En segundo lugar 226 personas (37.11%) señalaron que por otros medios, aunque no especificaron los mismos, en tanto que el 21.50% (131) indicaron informarse informalmente de persona a persona.

Se puede observar que no existe una estrategia de comunicación de las autoridades municipales para informar a los pobladores respecto a las actividades, ya que como se observa en la barra número 3, de izquierda a derecha, el 21.50% respondió de “persona a persona”, lo que significa que se hace a través de la comunicación interpersonal de manera informal.

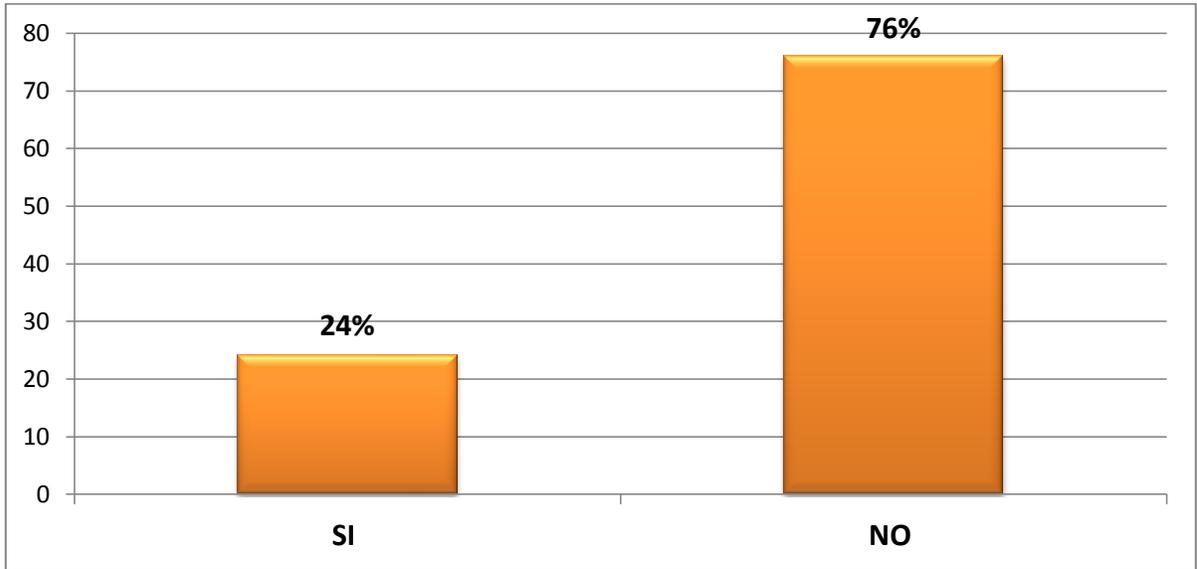
4. ¿Ha visitado el alcalde su comunidad recientemente luego de ser electo?



El 66% (404) indica que el alcalde no ha visitado su comunidad recientemente, mientras que un 34% de las personas (204) respondió que el alcalde sí ha visitado su comunidad luego de ser electo.

Las respuestas de los encuestados corroboran la gráfica 2, que perciben que la comunicación externa de la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché con su población es deficiente, ya que un contundente 66% afirma que el alcalde no visita las comunidades, lo cual dificulta la comunicación municipalidad-población.

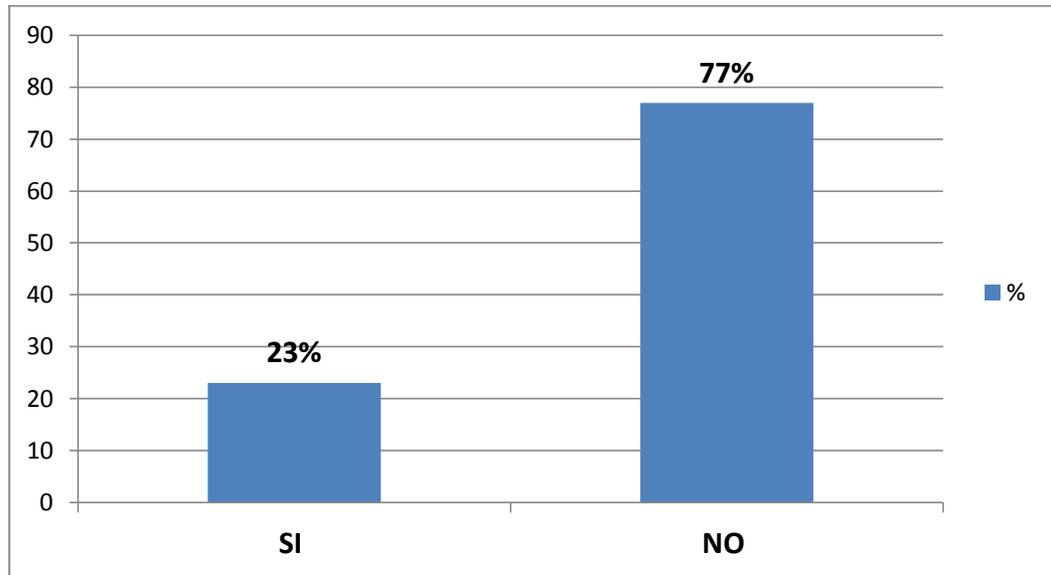
5. ¿Conoce usted qué proyectos está trabajando la municipalidad actualmente?



El 76% de la población encuestada (460 personas) responde que desconoce los proyectos que está trabajando la municipalidad, ya que no existe información oficial de estas actividades. Mientras que el 24% de los encuestados (149) afirma conocer los proyectos que está trabajando la municipalidad actualmente.

Esta gráfica ratifica la escasa comunicación que tienen las autoridades municipales con la población como se observa en la gráfica 3.

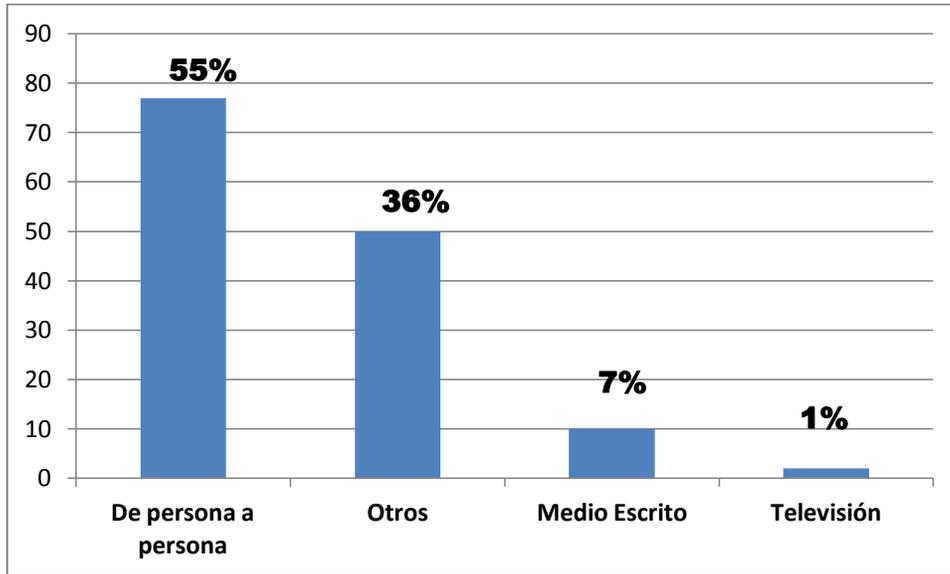
6. ¿Sabe usted si el alcalde ha rendido algún informe en lo que lleva de gobierno?



El 77% (470) indica que el alcalde no ha rendido algún informe de gobierno recientemente, y el 23% de las personas encuestadas (139) responde que el alcalde sí ha rendido informe a la población en lo que lleva de gobierno municipal.

Esta gráfica indica que el actual gobierno municipal no ha rendido informe alguno a la población en lo que va de su periodo, aunque está obligado, según la legislación nacional, a rendir cuentas a la población.

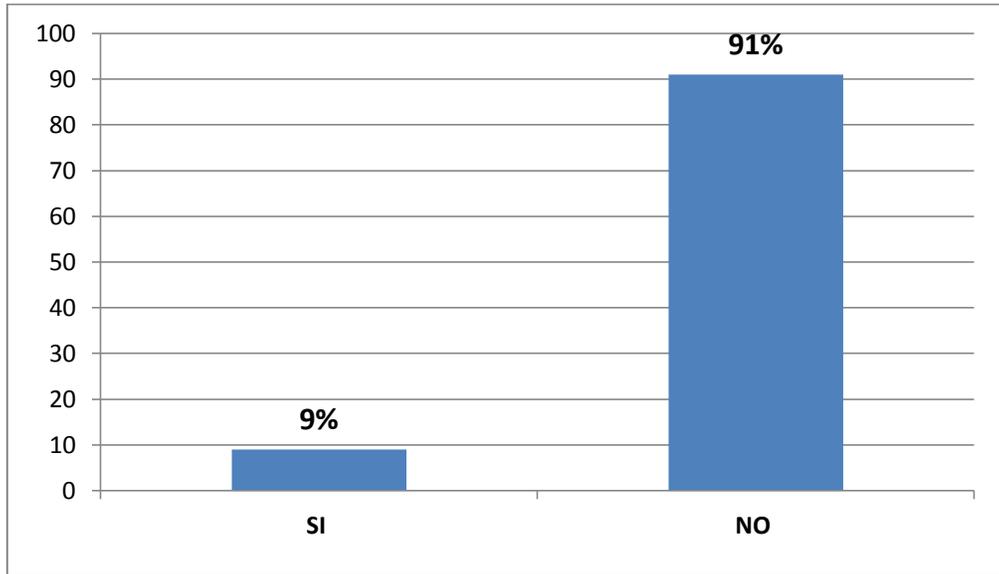
7. ¿Cómo se enteró?



Al interrogar a los encuestados que respondieron afirmativamente a la pregunta 6, sobre cómo se enteraron del informe de las autoridades municipales, el 55.40% respondió que se enteró de persona a persona; mientras que el 36% asegura haberse informado por otros medios, lo que nos ratifica las deficiencias comunicacionales existentes.

Las respuestas de los encuestados corroboran la gráfica anterior (Gráfica 6) en la que señalan que no ha habido informe o rendición de cuentas del actual alcalde municipal.

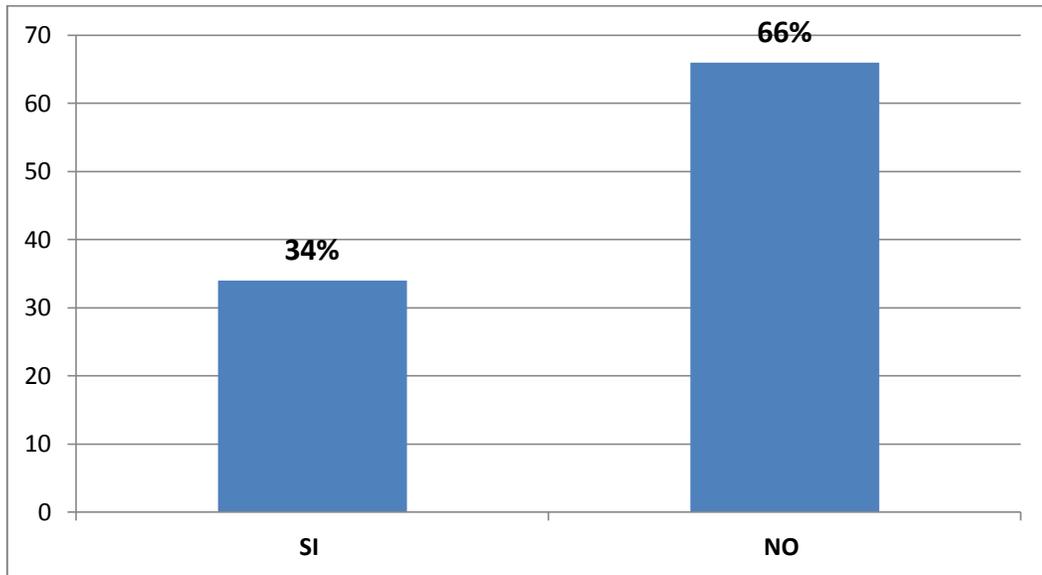
8. ¿Sabe usted si la municipalidad cuenta con una Oficina de Información o de Relaciones Públicas?



La gráfica muestra una gran diferencia entre las personas que contestaron positivamente y las que respondieron de manera negativa. Un rotundo 91% de los encuestados (557 personas) aseguran que en la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché no existe una oficina de información ni de Relaciones Públicas. Mientras que un escaso 9% de las personas encuestadas (52) respondieron que sí existe dicha oficina.

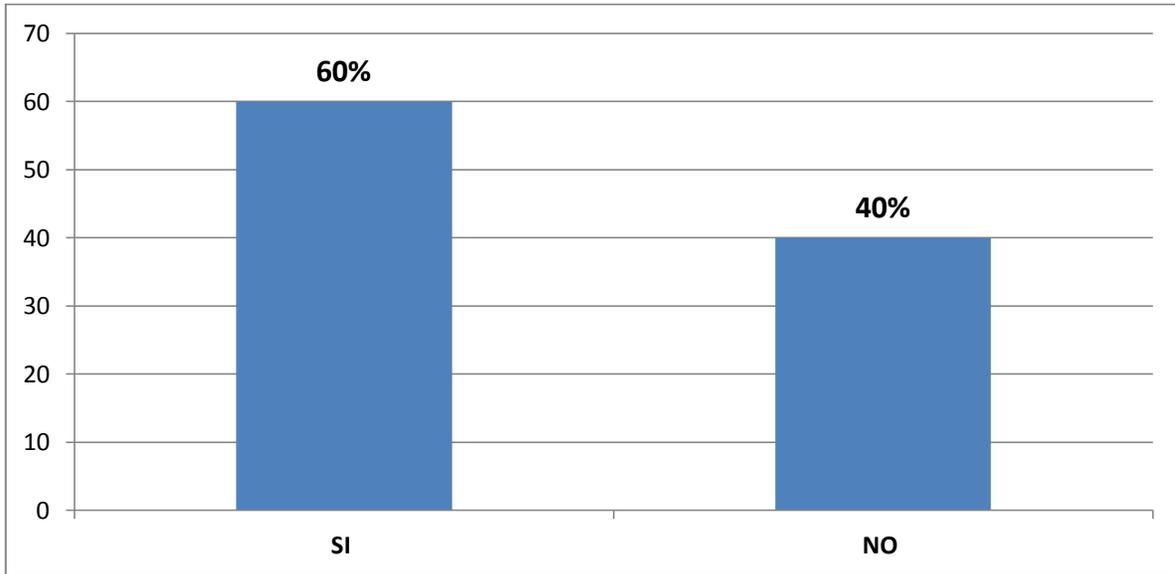
Esta gráfica ratifica que las autoridades no cuentan con una estrategia de comunicación externa como se observa en la gráfica número 3.

9. ¿Considera usted que la Corporación Municipal le da prioridad a la comunicación con la población?



La gráfica nos muestra un resultado negativo acerca de la percepción que los pobladores tienen respecto a la prioridad que la municipalidad le da a la comunicación con la población. El 66% (405 personas) señaló que la comunicación con la población no es una de las prioridades de la actual administración municipal. Mientras que el 34% de los encuestados, (204) respondió que la Corporación Municipal sí le da prioridad a la comunicación con la población.

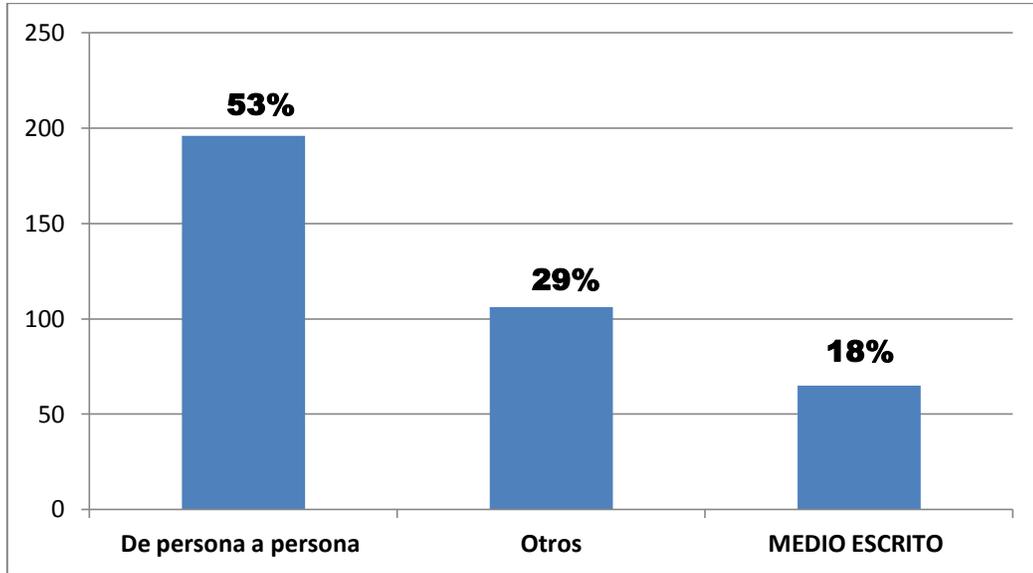
10. ¿Sabe usted si la Corporación Municipal ha tenido reunión con los COCODES en lo que va del año?



Según las respuestas de los encuestados en el casco urbano del municipio de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, objeto de estudio, 367 personas (equivalente al 60%) indican que la corporación municipal sí ha tenido reuniones con los COCODES, mientras que el 40% afirma que no las autoridades no han sostenido reuniones con los COCODES.

La gráfica permite observar cierto desacuerdo en las respuestas dadas, pues ninguna de las dos opciones obtuvo mayoría significativa. Sin embargo, cabe resaltar que el 40% (242) afirma que no ha habido reuniones entre autoridades municipales y COCODES, lo que refrenda las deficiencias en la comunicación externa de la municipalidad, así como lo indican las gráficas anteriores.

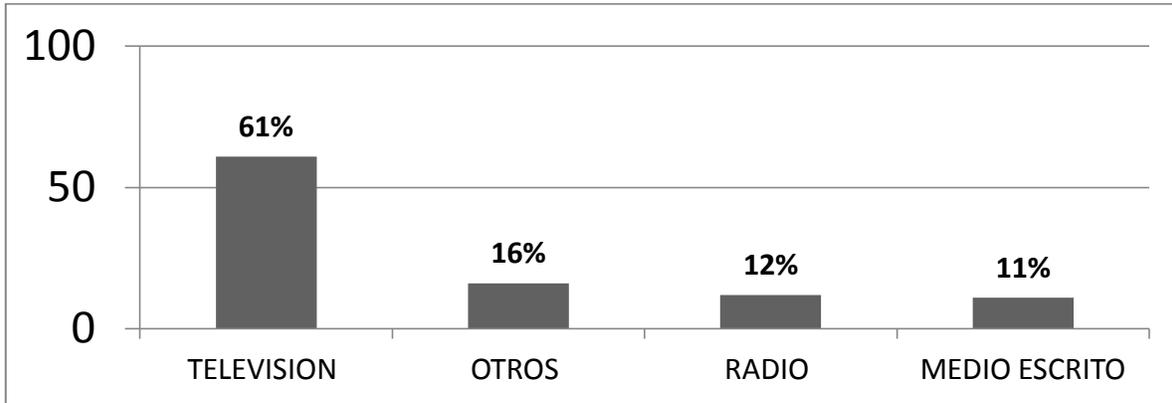
11. ¿Cómo se enteró?



Para esta pregunta se tomó en cuenta exclusivamente al sector de la población (367 personas) que respondió “sí” a la pregunta número 10.

Al preguntarle a los pobladores sobre cómo se enteran de las reuniones que sostiene la Corporación Municipal con los COCODES, respondieron de la manera siguiente: 196 personas (53.41%) afirma que se enteró de personas a persona, mientras que el 29.41% respondió que por otros medios, aunque no especificó. Tomando en cuenta lo anterior, se puede decir, que la población de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, no está informada de las actividades que realiza la municipalidad, hecho que confirma la gráfica 3.

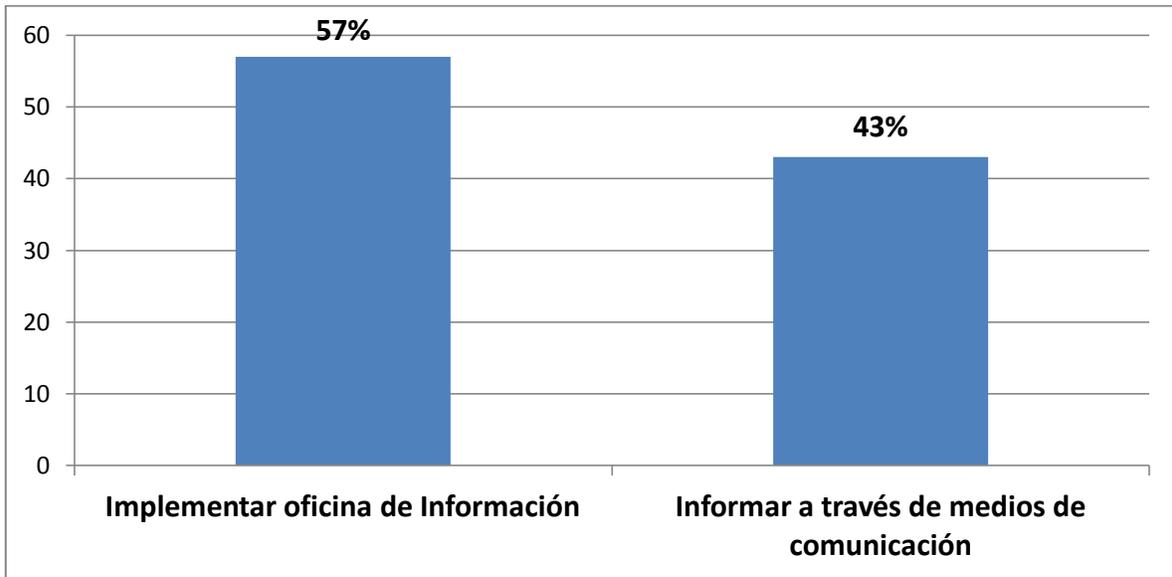
12. ¿A través de qué medio le gustaría ser informado de las diferentes actividades de la municipalidad?



La gráfica muestra la preferencia de las personas encuestadas. El 61% de los encuestados (373 personas) respondió que le gustaría enterarse de las actividades que realiza la Corporación Municipal a través de la Televisión, el 16% (98 personas) les gustaría enterarse por otros medios, y el 12% (72) prefiere la Radio como medio para ser informado.

La televisión y la radio son los medios de comunicación a los que la población está más expuesta, por lo tanto les gustaría informarse a través de éstos de las diferentes actividades que realiza la municipalidad.

13. ¿Qué recomendaría usted a la municipalidad para que mantenga informada a la población del trabajo que realiza?



El 57% de encuestados (349) recomienda a la municipalidad implementar una Oficina de Información para que mantenga informada a la población de las diferentes actividades que realizan, en tanto que el 43% (260) aconseja a la municipalidad utilizar los Medios de Comunicación existentes en el municipio para mantener informada a la población.

Las gráficas anteriores no muestran diferencia significativa, lo que sí es cierto es que el 100% de la población objeto de estudio, ha manifestado la necesidad de estar informado de manera oficial de las diferentes actividades que realiza la municipalidad.

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS GENERAL DE ENTREVISTA A AUTORIDADES

4.2.1 OPINIÓN DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES DE SAN ANDRÉS SAJ CABAJÁ, EL QUICHÉ, RESPECTO A LA COMUNICACIÓN EXTERNA ENTRE ELLOS Y LOS POBLADORES

SÍNTESIS

Al consultarles a los miembros del Concejo Municipal, Cipriano Tix Lucas, Alcalde; Reginaldo García, Síndico II, y Victor Ixcuná Mayic, Concejal III de la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, sobre la prioridad que le dan a la comunicación con el pueblo, aseguran que se le da mucha importancia porque, según ellos, el pueblo debe saber todo lo que se realiza en la municipalidad y, en la medida de lo posible, tratan de que la población esté bien informada. Esto lo realizan a través de los Concejos Comunitarios de Desarrollo (COCODE) con los cuales aseguran tener reuniones periódicamente.

También indican que dentro de los primeros cuatro meses de gobierno presentaron un informe de rendición de cuentas a la población, en el cual no solo se abordaron temas financieros sino también la priorización de proyectos, el avance de éstos, consultas a la población sobre temas diversos. Además señalaron que tienen varios proyectos pendientes, en los que destaca el proyecto de llevar agua potable a las comunidades más lejanas.

En cuanto a las visitas a las comunidades, reconocen la importancia del acercamiento con la población para saber las necesidades de sus comunidades y demostrarle a la gente que la municipalidad se preocupa por sus problemas, pero debido a la agenda cargada del Concejo Municipal les es imposible visitar todas las comunidades.

Al entrevistarlos sobre la existencia de una Oficina de Información o de Relaciones Públicas, indicaron que no existe tal oficina debido a la infraestructura y a que no cuentan con una persona encargada para tal fin, y aunque reconocen la importancia de la misma, señalan que solo se ha mencionado en reuniones de

Concejo sin que al momento se materialice la implementación de la Oficina de Información.

No obstante aseguran que por el momento es el alcalde municipal la única persona autorizada para proporcionar información a los pobladores de las actividades que realiza la municipalidad.

Se evidenció que la situación actual de la comunicación externa entre la municipalidad de San Andrés Sajcabajá, El Quiché, y su población, presenta deficiencias comunicacionales, pues el alcalde y la corporación municipal, por su parte, aseguran que existe buena comunicación, en tanto que los pobladores mencionan lo contrario, con lo cual se cumple con los objetivos planteados al principio de este estudio.

CONCLUSIONES

Se comprobó que no existe adecuada comunicación externa entre autoridades y pobladores, como lo reflejan los resultados de la encuesta, donde indican que están desinformados de todas las actividades que realiza la Corporación Municipal.

Se evidenció que al estar desinformada la población, por no existir estrategias de comunicación externa, políticamente tienen mala imagen del Concejo Municipal, y en el aspecto social se le restringe al vecino la participación en actividades que revisten importancia para la comunidad, a la vez que el alcalde y la corporación evaden la responsabilidad de informar y rendir cuentas a la población sobre el manejo de los fondos públicos.

Al analizar y comparar los resultados obtenidos en la entrevista, las autoridades municipales en general responden que tienen una buena comunicación con los pobladores y que ésta es una prioridad para la actual administración municipal; sin embargo, en contraste a ello, la encuesta refleja que los pobladores califican mal la comunicación externa en un 70% (ver gráfica 2).

Y la respuesta de la población al preguntarle si la municipalidad cuenta con Oficina de Información o de Relaciones Públicas, indica que no en un 91%, lo cual fue ratificado por el Concejo Municipal.

RECOMENDACIONES

La necesidad que existe de implementar una estrategia de comunicación externa que permita a las autoridades municipales lograr mantener informada a la población, respecto a proyectos y actividades de beneficio común.

Aprovechar a los líderes de opinión, como maestros, sacerdotes y otros, para informar adecuadamente a la población respecto a las actividades que realizan en beneficio de las comunidades.

Al realizar futuras investigaciones afines a este estudio, tomar en cuenta distintas fuentes para enriquecer la investigación.

Implementar una Oficina de Información, para facilitar el acceso a los vecinos de conocer información de interés colectivo, tal como lo indica el Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública en su artículo 68.

Que la municipalidad pueda crear medios alternativos de comunicación y/o utilice los ya existentes, como la televisión y la radio que, a decir de los encuestados, son los medios que prefieren para informarse del acontecer de las actividades realizadas por la municipalidad.

Informar a los pobladores a través del canal de televisión local llamado “TV 5, IDEC” de la Iglesia de Dios Evangelio Completo, que se transmite en la empresa de Cable “Jemundo TV”, que además de su programación estrictamente religiosa también dan cobertura a temas sociales, culturales y deportivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Avendaño Manelli, Carla Fernanda. 2008. Relaciones estratégicas comunicación internacional: El caso Chile. Editorial Eduvim.
2. Barker, Alan. Cómo mejorar la comunicación. 2002. Chile. Editorial GEDISA, S.A.
3. Costa, Joan. 2009. Imagen Corporativa en el Siglo XXI 4ta Edición. Buenos Aires, Argentina.
4. De la Mota Oreja, Ignacio Hilario. 1988. Diccionario de la Comunicación. España. Editorial PARANINFO.
5. Fundación Centroamericana De Desarrollo. 2009. Diagnóstico y Plan De Desarrollo Del Municipio De San Andrés Sajcabajá Departamento De Quiché. FUNCEDE.
6. Guatemala. Leyes, decretos y códigos etc. Código Municipal. 2002. Guatemala. Librería jurídica.
7. Interiano, Carlos. Semiología y Comunicación. 2003. 8ª. Ed. Editorial estudiantil "Fénix".
8. Kunczik Michael. 1992. Desarrollo y Comunicación. Editorial FES
9. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2009. Búsqueda bibliográfica, redacción de referencias y citas dentro del texto. Guatemala.

10. Pérez Rafael, Alberto. Estrategias de Comunicación. 2008. Barcelona, España.
11. Ramos Padilla, Carlos. La Comunicación Un Punto de Vista Organizacional. 1991 México, DF, Editorial Trillas.
12. Rebeil Corella, Antonieta. Comunicación Estratégica en las Organizaciones. 2006 Editorial Trillas. México, DF.
13. Guatemala. Leyes, decretos y códigos, etc, Ley de Libre Acceso a la Información Pública Decreto 57-2008. Guatemala. Librería Jurídica.

ELECTROGRAFÍA

León Mejía, Alma B. Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. (2005) Editorial Limusa, México, DF. (<http://books.google.com.gt/books>)

Sotelo Enríquez, Carlos. Introducción a la comunicación institucional. (2001) Editorial Ariel. Barcelona, España. www.priceminister.es

ENTREVISTAS A:

Cipriano Tix Lucas
Quiché

Alcalde municipal de San Andrés Sajcabajá, El

Reginaldo García Ciprián

Síndico II

Víctor Ixcuná Mayic

Concejal III

APÉNDICES

ENCUESTA APLICADA A POBLADORES

No. ___ Instrucciones: Marque con una X en el espacio en blanco. Favor contestar todas las preguntas que se presentan a continuación.

SEXO: M ___ F ___ EDAD ___

1. ¿Considera usted que existe comunicación entre la municipalidad y su población?
SÍ ___ NO ___
2. ¿Cómo califica usted la comunicación entre la municipalidad y la población?
EXCELENTE ___ BUENA ___ REGULAR ___ MALA ___
3. ¿A través de qué medios se entera de las actividades que realiza la corporación municipal?
TELEVISIÓN ___ RADIO ___ MEDIO ESCRITO ___ DE PERSONA A PERSONA ___ OTROS ___
4. ¿Ha visitado el alcalde su comunidad recientemente luego de ser electo?
SÍ ___ NO ___
5. ¿Conoce usted qué proyectos está trabajando la municipalidad actualmente?
SÍ ___ NO ___
6. ¿Sabe usted si el alcalde ha rendido algún informe en lo que lleva de gobierno?
SÍ ___ NO ___
7. ¿Cómo se enteró?
TELEVISIÓN ___ RADIO ___ MEDIO ESCRITO ___ DE PERSONA A PERSONA ___ OTROS ___
8. ¿Sabe usted si la municipalidad cuenta con una Oficina de Información o de Relaciones Públicas?
SÍ ___ NO ___

9. ¿Considera usted que la Corporación Municipal le da prioridad a la comunicación con la población?

SÍ_____ NO_____

10. ¿Sabe usted si la Corporación Municipal ha tenido reunión con los COCODES en lo que va del año?

SÍ_____ NO_____

11. ¿Cómo se enteró?

TELEVISIÓN_____ RADIO_____ MEDIO ESCRITO_____ DE PERSONA A PERSONA_____ OTROS_____

12. ¿A través de qué medio le gustaría ser informado de las diferentes actividades de la municipalidad?

MEDIO ESCRITO_____ RADIO_____ TELEVISIÓN_____ OTROS_____

13. ¿Qué recomendaría usted a la municipalidad para que mantenga informada a la población del trabajo que realiza?

QUE IMPLEMENTE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN_____ INFORMAR A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES EN EL MUNICIPIO_____

ENTREVISTA APLICADA A AUTORIDADES

1. ¿Cuándo asumió oficialmente?
2. ¿Cuándo vence su período gubernativo?
3. ¿Qué prioridad le da usted a la comunicación con la población?
4. ¿Cómo informa usted a la población de las actividades que realiza la municipalidad?
5. ¿Qué medio utiliza para informar a la población?
6. ¿En el tiempo que lleva de gobierno ha rendido algún informe a la población?
7. ¿Ha visitado las comunidades para saber sus necesidades?
8. ¿Qué proyectos tienen contemplados realizar en el presente año?
9. ¿Tienen establecidos planes formales de trabajo a corto, mediano o largo plazo?
10. ¿Cuenta la municipalidad con Oficina de Información o Relaciones Públicas?
11. ¿Por qué no?

12. ¿Tienen contemplado habilitar una Oficina de Información o de Relaciones Públicas?

13. ¿Ha sostenido reuniones con los COCODES actualmente?

14. ¿Qué tipo de información solicita la población?

15. ¿Quién es la persona encargada de dar la información de las diferentes actividades que realiza la municipalidad?