

00424  
72

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**



**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES**

"LA COMUNICACION EN LA ESTRUCTURA,  
ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITE  
VECINAL HACIENDA DE SAN JUAN 12053-1".

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION  
ESPECIALIZADO EN COMUNICACION ORGANIZACIONAL  
P R E S E N T A  
JALIL FERNANDEZ TABATA CONCEPCION



**Marzo 2003**

A



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# **PAGINACION DISCONTINUA**

## Agradecimientos

Gracias por darme la felicidad, certeza, sabiduría, voluntad y alegría, para tener la disciplina y hacer de cada logro un motivo más para hacer el bien. Gracias por estar siempre conmigo.

Papá: Siempre haz sido para mí un ejemplo de valentía, me enseñas todos los días que la vida es un gran camino que hay que saber recorrer, y que uno es responsable de todas las decisiones que toma. Me haz enseñado a reconocer que soy libre y que siempre puedo obtener lo que yo quiera si tengo dedicación y disciplina.

Mí carácter y mi actitud frente a la vida me la haz enseñado tú, eres un gran ejemplo a seguir, tú fortaleza, valentía y semblante siempre en alto es como me haz demostrado que hay que vivir, te admiro mucho papá. Eres una persona muy emprendedora y auténtica.

Tú alegría, simpatía y felicidad con la que vives y te enfrentas a todas las adversidades me hacen reconocer que soy alguien muy especial por tener un padre como tú. Siempre estás presente en lo que hago y me haces recordar que el que no es valiente y optimista no logra nada y que todo éxito cuesta trabajo pero vale la pena porque después de lograrlo uno crece y se hace más fuerte. Eres muy bondadoso, gracias por tu apoyo de siempre papá.

Mamá: Eres mi mejor amiga, siempre haz estado conmigo, me haz escuchado y enseñado que el amor mueve montañas y que la esperanza y la fe son lo que nos impulsa todos los días, tú bondad y tu coraje para vivir cada día me hacen más fuerte y me hicieron comprender que la ayuda y la generosidad son valores primordiales para la vida. "Si no vivimos para los demás para quién vivimos", tú apoyo en las buenas y en las malas ha sido muy necesario eres un gran ejemplo de amor y te quiero muchísimo.

Te agradezco mucho aquellas noches en las que me acompañaste cuando yo seguía trabajando. Es un honor poder platicar contigo y compartir nuestros puntos de vista, me haz demostrado que el esfuerzo y la voluntad son la clave que nos ayuda a reconocer que si no tenemos gusto por lo que hacemos no logramos nada.

Siempre voy a recordar aquellas palabras que me decías de pequeña; "Se lo que tú quieras ser, pero se la mejor". Muchas gracias por todo mami.

Hermana: Eres una personita muy importante para mí, tú y yo hemos compartido la vida y me haz acompañado siempre, te agradezco mucho el que me hayas enseñado que la vida puede ser muy corta y que hay que valorar y disfrutar a los seres que queremos como si fuera el último día de nuestras vidas, porque todo puede cambiar el día de mañana. Gracias por demostrarme que existe la posibilidad de equivocarse y que si todo falla siempre existe la posibilidad de volver a empezar.

Abuelos: A ti Ata te dedico este trabajo que festejaste en vida conmigo, fuiste la primera en emocionarte cuando te dije que había terminado mi carrera, aún recuerdo cuando nos abrazamos fuerte y lloramos juntas porque era tú primer nieta que acababa sus estudios. Me hiciste comprender que el tiempo pasa muy rápido y que ya era tiempo de madurar. Siempre estarás en mi memoria y en mi corazón. Siempre fuiste para mí un ejemplo de

bondad y de sabiduría, no sabes como me siguen ayudando tus palabras. Gracias por hacerme ver que la vida es digna de vivirse y que nunca hay que perder el asombro ni la luz que llevamos en el alma.

Abuelito Gordo muchas gracias por todos los ejemplos de esfuerzo, dedicación y ganas de salir adelante que siempre mostraste. Siempre estuviste de pie sin titubear y me enseñas que pase lo que pase el amor en la familia es lo más importante. Fuiste un hombre muy bueno y me ayudaste a formar mi carácter, muchas gracias por escucharme desde donde estás, cuando estoy en problemas, siempre que recurro a platicarte mis cosas me transmites mucha paz y me haces recordar que hay que conservar la calma. Muchas gracias abuelito.

Abuelita Pita, eres un gran ejemplo de fortaleza, nunca dejará de sorprenderme la fuerza de voluntad que tienes y como nos enseñas todos los días que eres una gran mujer, te admiro mucho y te agradezco con toda el alma que me enseñaras que hay que ser amables, inteligentes y nunca dejar en segundo plano a Dios, gracias por enseñarme a ser humilde y a reconocer que el amor es la base de todo para triunfar en el mundo, te quiero mucho.

Abuelito Julio, te agradezco mucho el que me enseñes todos los días que los valores se aprenden en casa y que los padres son la clave para que los hijos logren lo que deseen, gracias por enseñarme que el mundo no es de color de rosa y que hay que saber en quien se puede confiar. Algo muy importante que te agradezco es que me hiciste aprender que todo aquello que construimos se puede derrumbar si no le ponemos atención, me queda muy claro que es difícil llegar a la cima pero es aún más difícil mantenerse ahí. Gracias abuelo.

Amigos y amigas: Ustedes saben cuanto los quiero y cuanto hemos compartido, gracias por permitirme ser su amiga y por regalarme su tiempo. Realmente los aprecio mucho. Siempre me han escuchado y nos hemos ayudado, ya saben que siempre cuentan conmigo y que la esencia que nos dejó el Madrid es lo que nos une. Por algo nos encontramos en esta vida y es porque tenemos la capacidad de valorar a los demás como son, sin juzgar y con el simple motivo de compartir. Gracias por todo.

Profesor Lumbreras: su apoyo fue fundamental para el trabajo desarrollado, le agradezco mucho su amistad y sobre todo sus valiosas enseñanzas, usted fue una persona clave para que me diera cuenta que los conocimientos son el sustento de lo que hacemos y que con ellos somos capaces de analizar la historia y planificar un mejor futuro, gracias por enseñarme que siempre es importante leer y ser coherentes en lo que decimos y lo que hacemos.

Kalina muchas gracias por ser para mí un ejemplo de disciplina, constancia y dedicación, eres una persona muy importante para mí, eres mi amiga y te respeto mucho, te agradezco de todo corazón el que me enseñaras que el deporte es algo fundamental, cuerpo sano mente sana, muchas gracias.

Sr. Garralda: Gracias por enseñarme que el éxito que se tiene en la vida, depende de los valores y la formación que tuvimos en casa, de la constancia y el amor propio. Gracias por consolidar mi compromiso social y mi responsabilidad, le agradezco mucho que me enseñara que nunca hay que dejar de sentir como lo hacen los niños.

C

**Índice**  
**La Comunicación en la estructura, organización y funcionamiento del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053 - 1**

Índice.....	1-2
Introducción.....	3-15
<b>I.- Postura de conocimiento Empírico Analítica.</b>	
1.1.- Bases epistémicas de la Postura de Conocimiento.....	16-24
1.2.- Relación de la Postura de Conocimiento con la Investigación en Comunicación.....	25-40
1.3.- Definiciones de Comunicación y Organización.	
1.3.1.- "El Proceso de la Comunicación"	
DAVID K. BERLO.....	41-46
1.3.2.- Conceptos Propios para la Investigación.....	47-48
<b>II.- La Comunicación Organizacional.</b>	
2.1.- Escuela Clásica de la Comunicación Organizacional.....	49-59
2.1.1.- .Panorámica General de la Comunicación Organizacional.....	60-71
2.1.2.- KATZ y KAHN.....	72-77
2.1.3.- Persuasión, Entorno Organizacional y Sistema Abierto.....	78-90
2.2.- Tipos de Comunicación Formal e Informal.....	91-97
2.3.- Tipos de Públicos.....	98-101
2.4.- Estilos de Comunicación: Comunicación Reactiva y Comunicación Proactiva.....	102-104
<b>III.- Proceso de democratización de la participación ciudadana.</b>	
3.1.- Ley de Participación Ciudadana.....	105-125
3.2.- Nueva forma de Organización para el Gobierno del Distrito Federal.....	126-135
3.3.- Organizaciones Emergentes.....	136-138
3.4.- Instrumentos de Participación Ciudadana.....	139-142
3.5.- La Comunicación para la estructura, el funcionamiento y la organización de los Comités Vecinales.....	143
<b>IV.- ¿Qué son los Comités Vecinales?</b>	
4.1.- Comités Vecinales en la Delegación Tlalpan.....	144-150
4.2.- Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1.....	151-161
4.2.1.- Historia y Logros.....	162-180
4.2.2.- Instrumentos de comunicación empleados por el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 a lo largo de su historia.....	181-186
4.3.- El proceso comunicativo del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1.....	187-191

4.3.1.- Instrumentos y estilos de comunicación empleados por el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 en el período entre Agosto del 2001 y Mayo del 2002.....	192-195
4.3.2.- Relación Comunicativa del Comité Vecinal 12053-1 con sus diferentes públicos.....	196-199
4.3.3.- Eficacia y Eficiencia comunicativa bajo el parámetro de Participación ciudadana y estilos de comunicación empleados.....	200-202
Conclusiones.....	203-212
Anexo.....	213-222
Bibliografía.....	223-227

## Introducción

### ***La importancia de la comunicación en la estructura, organización y funcionamiento del Comité Vecinal 12053 - 1***

El objetivo general que persigue esta investigación consiste en analizar el papel de la comunicación en la organización y funcionamiento del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 principalmente en el período de 10 meses del supuesto último año de dicho Comité.

Los objetivos particulares son analizar el papel que tienen los Comités Vecinales para la nueva forma de organización ciudadana del Distrito Federal. Investigar y explicar la importancia comunicativa para la organización, funcionamiento y desarrollo del Comité Vecinal de Hacienda de San Juan 12053-1. Y bajo un enfoque Funcionalista conocer, definir y comprender la integración y participación de los individuos del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 con los demás Comités de la demarcación territorial, por medio de la comunicación.

La hipótesis que se estableció para este estudio es la siguiente: Los Comités Vecinales son una nueva forma de organización que permite a los ciudadanos del Distrito Federal comunicar de una forma más directa sus problemas y necesidades a sus autoridades delegacionales y locales. La Comunicación proactiva dentro del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 basada en los distintos públicos del organismo, permite una mejor integración, participación y funcionamiento del Comité.

Esta investigación pretende abordar la nueva forma alternativa de organización ciudadana del Distrito Federal para analizar los fenómenos comunicativos que trajo consigo la estructura y funcionamiento de los Comités Vecinales, en las distintas demarcaciones territoriales. La finalidad de este estudio

implica analizar la existencia de estas organizaciones emergentes, y visualizarlas como sistemas abiertos de comunicación que propician la participación ciudadana y fungen (como es el estudio de caso que se eligió: Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1) como vínculos comunicativos para que las autoridades correspondientes, respondan a las demandas de la comunidad. Y que a su vez son organizaciones que fortalecen la democracia y desarrollan el interés y la participación ciudadana por medio de la comunicación y la organización.

Dentro de la delegación Tlalpan existe un Comité Vecinal que ha permanecido desde su origen efectuando diversos proyectos sociales. Este Comité Vecinal recibe el nombre de Hacienda de San Juan 12053-1, y para él, la comunicación interna ha sido fundamental para su organización y funcionamiento. Al ser uno de los pocos Comités Vecinales que sobreviven hoy día, en la delegación Tlalpan, es importante conocer y analizar cual ha sido el papel de la comunicación para el logro de objetivos de su instancia y su sobrevivencia.

Las nuevas formas de organización civil en el Distrito Federal, representan un esfuerzo por mejorar la calidad de vida de sus habitantes, por medio de estructuras organizadas para gestar la comunicación y propiciar la relación con las autoridades y buscar según las necesidades de los distintos Comités Vecinales una solución a los posibles problemas que se susciten.

Conocer y comprender el papel que juega la comunicación para el funcionamiento, estructura y organización del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, permite evaluar la relación que existe entre los integrantes del Comité con otros Comités Vecinales para la organización y logro de metas en común y la relación del Comité con sus distintos públicos.

El análisis de la comunicación del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, se realizará durante 10 meses del último año de dicho Comité. Este lapso de tiempo que comprende del mes de Agosto del 2001 al mes de Mayo del

2002, no fue escogido al azar, sino que fue una decisión evaluada en función de la importancia de la comunicación para esta organización civil, en su último año. Su comunicación ya se encuentra definida y tiene su estilo propio, ya que ha sido desarrollada a lo largo de dos años, por ello es importante abordar la gestión comunicativa en su etapa final y evaluar si los mecanismo comunicativos que fueron empleados en un principio por dicho Comité, siguen vigentes y les han funcionado para su organización y desarrollo actual.

Estudiar los objetivos originales que se plantean en la Ley de Participación Ciudadana, y verificar si éstos en el plano real se logran, ayudan a comprender y analizar la importancia de la comunicación en los Comités Vecinales, y en específico en el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, es importante estudiar los valores y principios de la Ley de Participación Ciudadana para reconocer si los miembros del Comité Vecinal y sus representados los comparten. Y analizar si los instrumentos que establece esta Ley son utilizados de manera eficiente para el logro de la comunicación, las inquietudes y la organización del Comité.

El análisis se efectuará dentro de la delegación Tlalpan, en el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, con la finalidad de conocer la comunicación y el tipo de organización que se desarrolla en dicho Comité.

La investigación para cumplir con los objetivos del proyecto, se efectuará elaborando una recopilación de información del Comité Vecinal Hacienda San Juan 12053-1 en materia de comunicación a su interior, como la que establece dicho organismo con sus distintos públicos. Se procederá con un análisis comunicativo más minucioso en el lapso de tiempo que comprende de Agosto del 2001 hasta Mayo del 2002, el cual se vinculará con las Teorías de las Organizaciones, para realizar una apreciación bajo un enfoque Funcionalista que permita conocer, definir y comprender la estructura, el funcionamiento, la organización y principalmente la comunicación del Comité Vecinal Hacienda de

San Juan con todos los públicos que se vinculan en su gestión ; como sus vecinos, las instituciones cercanas, la delegación, otras entidades sociales, otros Comités Vecinales, Secretarías de Gobierno y más.

La Delegación Tlalpan cuenta con una superficie territorial de 308.40 km<sup>2</sup> (20.7% de total del D.F.), con 580,776 habitantes de los cuales 48.4% son Hombres y 51.6% son Mujeres, tiene un total de 10 Barrios, 137 Colonias, 41 Fraccionamientos, 8 Pueblos, 40 Unidades Habitacionales, 135 Comités Vecinales, 11 Casas de Salud, 4.07 habitantes por domicilio en promedio. El 96.8% de los domicilios cuenta con paredes de tabique, cemento o piedra.<sup>1</sup> Esta delegación alberga a la Colonia Hacienda de San Juan.

En la Colonia Hacienda de San Juan, como en otras unidades territoriales, el cuatro de julio de 1999 se realizó la votación correspondiente para conformar los Comités Vecinales en las 16 delegaciones del Distrito Federal, en lo que corresponde a la Colonia Hacienda de San Juan las votaciones quedaron de la siguiente manera:

- Planilla # 1 con 172 votos. (De un total de 2000 personas votaron 398
- Planilla # 2 con 133 votos. UN 19% DE LA POBLACIÓN TOTAL)
- Planilla # 3 con 93 votos.

La planilla # 1 estaba conformada por los siguientes integrantes:

1. Profra. Laura Osorio Gutiérrez
2. Concepción Fernández Martínez
3. Notza Cruz Aburto.
4. Eduardo Montaña Aubert
5. Dra. M<sup>a</sup> Estela Aburto

<sup>1</sup> Datos estadísticos del INEGI (Tlalpan 2000) publicados en el periódico de la delegación Tlalpan El Teporingo el mes de marzo del año 2001.

6. Carlos Mejía Aldana
7. Juan Manuel Gómez R.

El Comité Vecinal con clave 12053-1 de la Unidad Territorial Hacienda de San Juan, se conformó bajo lo especificado en el artículo 92 de la Ley de Participación Ciudadana, en donde la integración de los Comités Vecinales se realizará de manera proporcional bajo el principio de cociente natural resto mayor, por lo que el comité 12053-1 de la Unidad Territorial Hacienda de San Juan quedó de la siguiente manera:

1. Coordinador del Comité Vecinal: Osorio Gutiérrez Laura. (planilla 1)
2. Fernández Martínez Concepción (planilla 1)
3. Cruz Aburto Notza Alejandra (planilla 1)
4. Lecuona Rivas Rossana (planilla 2)
5. Murrieta Saldivar Mayo Cuauhtémoc (planilla 2)
6. Mejía Leal Raymundo (planilla 3)
7. Chávez García Juan Manuel (planilla 3)

Desde ese momento hasta ahora se han desarrollado varios programas por este Comité, por ejemplo el de seguridad que consiste en coordinarse con el grupo de Código Águila para disminuir la inseguridad dentro de la zona; se realizó el desalojo de un área verde invadida por un grupo de trabajadores de limpia sindicalizados, reforestación de las principales áreas verdes, se coordinan con los distintos comités vecinales de la zona y con las empresas vecinas que conforman el grupo Huipulco Ayuda Mutua para el buen funcionamiento de las arterias viales dada la construcción del Centro Nacional de Rehabilitación y Comunicación Humana en apoyo a la población flotante que acude al lugar, quienes en su mayoría son personas con capacidades diferentes y ancianos.

En la actualidad el Comité 12053-1 de la Unidad Territorial Hacienda de San Juan cuenta con tan sólo tres integrantes:

1. Coordinador del Comité Vecinal: Osorio Gutiérrez Laura. (planilla 1)
2. Fernández Martínez Concepción (planilla 1)
3. Mejía Aldana Carlos (planilla 1)

En esta investigación se analizarán los procesos comunicativos de un organismo civil. Bajo un enfoque funcionalista que aluda a los autores clásicos de las Teorías de las Organizaciones, se desarrollará un estudio sistemático de los estilos de comunicación que se generan en el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, para analizar que importancia tiene la comunicación para el funcionamiento, la estructura y la organización de dicho comité.

Lo primero que se realizará es comprender la importancia de la nueva forma de organización ciudadana del Distrito Federal, para poder investigar cual es la situación actual del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 en materia de gestión comunicativa para el logro de los objetivos generales de los Comités en el Distrito Federal y el logro de los objetivos particulares del organismo.

El Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 ha sido, según datos delegacionales de Tlalpan, uno de los pocos Comités que se ha organizado apoyándose de la Ley de Participación Ciudadana, para hacer llegar las necesidades de su colonia a la Delegación y para convocar sin politizar, a diferentes Comités Vecinales de su demarcación territorial, para realizar en conjunto proyectos que sirvan y beneficien a todo la comunidad de esa demarcación.

También la intención de esta investigación es analizar como surge la cooperación entre las personas de los diferentes Comités Vecinales para lograr objetivos en común, siendo cargos honoríficos con el interés de beneficiar su entorno social.

"Las organizaciones no funcionan en el vacío. Ellas influyen en sus medios y a la vez son afectadas por éstos. Las organizaciones están en permanente interacción con otras organizaciones, (...) y con las condiciones generales de la sociedad. Las organizaciones pueden ser agentes de cambio o igualmente obstruir cambios potencialmente benéficos o nocivos."<sup>2</sup>

La creación de un sistema de comunicación dentro de una organización puede ayudar a crear un clima de opinión favorable a los objetivos institucionales, que motive a las personas que componen dicho organismo a integrar su esfuerzo en el logro de ellos.

"Los programas de comunicación interna no son la panacea, ni una varita mágica que desvanece los problemas, sin embargo, si son un decisivo factor de integración de los recursos humanos a los objetivos de la organización."<sup>3</sup>

La idea de ver a las organizaciones como culturas, donde hay un sistema de significado compartido entre los miembros, es un fenómeno relativamente reciente. Hasta mediados de la década de los años ochenta, las organizaciones eran, en su mayoría, simplemente concebibles como un medio racional mediante el cual coordinar y controlar un grupo de gente.

Las organizaciones tenían valores verticales, departamentos, relaciones de autoridad y otras características similares. Pero las organizaciones son mucho más que eso, también tienen personalidades, como los individuos. Por ello en esta investigación es pertinente aludir a la cultura organizacional del comité para conocer las cualidades y características que distinguen al organismo y así con el reconocimiento del mismo poder estudiar su comunicación interna y externa.

---

<sup>2</sup> HALL, Richard H. Organizaciones, Estructura y Proceso. Editorial Prentice/Hall Internacional.p.4

<sup>3</sup> HOMS, Quiroga, Ricardo. La Comunicación en la Empresa. Capítulo V, Editorial Iberoamericana.p.145

Bajo la necesidad de crear un gobierno autónomo, la forma de organización en el Distrito Federal (D.F.), se ha visto modificada desde la aprobación de un Jefe de Gobierno. En diciembre de 1997 llegó al gobierno capitalino una nueva administración perteneciente al opositor Partido de la Revolución Democrática (PRD), quien tomó poder en el D.F. y en sus delegaciones territoriales, proponiendo como uno de sus objetivos un plan de gobierno asentado en la participación ciudadana y, para ello en la reorganización de los espacios de participación vecinal.

Las ideas de la participación ciudadana y de la descentralización administrativa fueron manifiestas, desde la campaña política del Ing. Cuauhtémoc Cárdenas en 1997, como la vía privilegiada para enfrentar los problemas urbanos en condiciones presupuestales reducidas en prácticamente un 40 % con respecto a la última administración del PRI (1994-1997), partido que estuvo en el poder de México por más de setenta años.

El lema "¡Juntos! gobernaremos la ciudad" fue parte del discurso asumido por la campaña para el Gobierno del Distrito Federal, la cual trataba de comunicar a la ciudadanía que, a diferencia de lo que siempre había acontecido en este país, ahora, por fin, el ciudadano común y corriente, y no el ciudadano de influencia ni nuestro agente gubernamental, tendría mecanismos eficaces para hacer sentir sus inclinaciones, sus demandas y sus desacuerdos.

A la llegada del PRD al gobierno del Distrito Federal en diciembre de 1997, tomando como referentes una serie de ejemplos latinoamericanos, los encargados de la participación ciudadana, los representantes de la Asamblea Legislativa (un parlamento de la ciudad con funciones acotadas), los partidos políticos, las ONG's, profesionales del urbanismo, intelectuales y simples habitantes del Distrito Federal, echaron a andar una discusión intensa en torno a este tema y fueron derogadas, como primera medida, partes substanciales de la Ley de Participación aprobada en junio de 1995.

El contexto y el entorno regional como nacional de México, permitieron el desarrollo de una propuesta "nueva" de participación ciudadana a la Asamblea Legislativa, promovida por el gobierno cardenista y por el PRD, quienes impulsaron nuevos mecanismos para mejorar la participación de los habitantes del Distrito Federal.

La Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, es aprobada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, el 26 de noviembre de 1998, la cual sustituye a la norma legal del mismo nombre vigente desde el 19 de junio de 1995. De este modo el órgano legislativo local adecua la legislación a los cambios introducidos en 1997 en otros instrumentos legales como estatuto del Gobierno del Distrito Federal. La elaboración de esta nueva Ley fue precedida por una amplia y prolongada consulta pública, convocada por la Asamblea Legislativa, en la que intervinieron activamente exponentes de los diversos sectores sociales y que constituyó en sí misma una importante e inédita experiencia de participación ciudadana.

Los Comités Vecinales son un Sistema específico de recursos, orientados a la realización de objetivos específicos. En sí pueden ser catalogados, como células que activan a la organización y fomentan la descentralización y la desjerarquización formal. Para que los Comités Vecinales o bien los subsistemas del gran sistema que es el Distrito Federal que a su vez es un subsistema de la República Mexicana, puedan interrelacionarse existe una comunicación que permite los flujos de información del entorno a los distintos subsistemas de Comités Vecinales y viceversa.

La razón de ser de esta nueva forma de organización en especial los Comités Vecinales, es estimular por medio de los instrumentos de participación ciudadana, la colaboración de los habitantes del Distrito Federal, por medio de gestiones civiles que hagan llegar las demandas de los ciudadanos a las autoridades correspondientes. Así con la labor de los integrantes de los Comités

Vecinales, se busca promover la participación ciudadana y dar seguimiento a las iniciativas del Jefe de Gobierno para el beneficio de los ciudadanos y generar la cooperación y propuestas de la gente.

En sí la comunicación que existe dentro y entre los Comités Vecinales para poder llegar a cumplir con sus objetivos de participación y representatividad ciudadana, es de tipo transversal; que incluye mecanismos de comunicación formales e informales. Por ello la importancia de estudiar la gestión comunicativa de uno de los Comités Vecinales con más antigüedad y logros de la delegación Tlalpan.

Para la estructura y organización de los Comités Vecinal es necesaria la gestión de la comunicación, para que exista un funcionamiento adecuado en manera de intercambio de información que permita a los integrantes de los Comités reconocer los problemas de su demarcación territorial y convocar a la ciudadanía para mejorar su situación y solicitar el apoyo de su delegación.

La efectividad de la comunicación dentro del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 ha sido fundamental para el desarrollo de proyectos ciudadanos a lo largo de su existencia, es importante estudiar e investigar si los logros que se han obtenido y que se pretenden lograr han sido por la favorable gestión comunicativa de sus integrantes, que permite la relación del Comité con otros Comités para facilitar la organización y la toma de decisiones para su demarcación territorial.

Para el estudio de la comunicación que se desarrolla en el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, se abordarán las Teorías de las Organizaciones, bajo un enfoque clásico y funcionalista. Donde la organización del Comité Vecinal será visualizada como sistema desde la postura de conocimiento denominada, por Mardones y Ursua en su libro Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales, como Empírico Analítica. Dicha postura cuenta con ciertas perspectivas teórico metodológicas, que a su vez comparten criterios de cientificidad.

Estos criterios de cientificidad permiten al investigador tener una visión peculiar de los fenómenos sociales, en donde se percibe a la historia de una manera lineal, se tiene una idea fuerte de verdad, existe una fe en la ciencia, se está convencido de que toda investigación científica guiará a la humanidad hacia el progreso gracias al método científico, el cual permite generar conocimiento para establecer leyes universales, al igual que se tienen esperanzas en la contribución de la ciencia para realizar los grandes valores modernos tales como igualdad, libertad, educación y justicia.

Entre las perspectivas teórico metodológicas derivadas de este tipo de ciencias, que se mencionan en el texto Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales de Mardones y Ursúa están: el Sensualismo, Organicismo, Empirismo, Evolucionismo, Funcionalismo y Positivismo. Cada una de estas perspectivas posee una base teórico conceptual, que es una visión del mundo y frente al mundo, y un método de trabajo para describir y analizar la evidencia empírica.

Se aludirá a esta postura de conocimiento porque es la que permitirá realizar una investigación de la importancia de la comunicación para la estructura, funcionamiento y organización de un Comité Vecinal, bajo un enfoque clásico de la visión de la comunicación que a su vez hará referencia a una de las disciplinas de esta postura de conocimiento, clave para el análisis, que es la Comunicación Organizacional.

El Marco Teórico estará sustentado en una concepción de comunicación Empírico Analítica, que permitirá hacer alusión al funcionamiento, utilidad y a los distintos mecanismos empleados por un organismo civil, para desarrollar el proceso comunicativo. Dicho proceso comunicativo es comprendido en esta postura de conocimiento, como el desarrollo instrumental de la comunicación, lo cual permitirá lograr los fines de la investigación. Se hará referencia a autores

clásicos como Davis K. Berlo debido a que emplea conceptos que pueden aplicarse para analizar el proceso comunicativo de un Comité Vecinal.

Principalmente se recurrirá para esta investigación a los autores clásicos de la disciplina Comunicación Organizacional, ya que en esta etapa de la disciplina, se incluyen principios de dirección que permiten visualizar la comunicación en la investigación. La Teoría Clásica de las Organizaciones evolucionó históricamente desde los años anteriores a la Primera Guerra Mundial, con el movimiento de la "Administración Científica" que describía al hombre como un ser racional y económico que podía ser motivado en su trabajo. La "Administración Científica" sostenía que el hombre trabajaría al máximo de su eficacia cuando se le ofreciese la suficiente motivación de dinero (Taylor, 1919, Gantt, 1911, Gilbreth, 1914, Emerson, 1913 y Cooke, 1918).

Dos de los estudiosos más famosos que contribuyeron a la herencia de la Escuela Clásica fueron Fayol (1949) y Weber (1947). También son importantes las contribuciones de Mooney y Reiley (1931), Gulick y Urwick (1937), y Barnaerd (1938). En sí la Escuela Clásica tiene un enfoque de la organización formal, con una estructura formal, como un conjunto de órganos, cargos y tareas. Tiene como características básicas de la administración a la Industria Humana y a la Ingeniería de la Producción. Concibe al hombre como un homo-económico donde el comportamiento organizacional del individuo es aislado y reacciona con incentivos materiales y salariales, por lo que no existen conflictos perceptibles por la existencia de una identidad de intereses que en el mejor de los casos puede dar como resultado la máxima eficiencia.

Aludir a estos autores clásicos significa contemplar una etapa histórica de la Comunicación Organizacional, que ayudará a la investigación, por sus concepciones formales de las organizaciones y sus aportaciones jerárquicas, para dar paso a los conceptos posteriores de sistema y reconocer los cambios históricos hasta llegar a la concepción de sistema abierto.

También se incluirán en la investigación conceptos y definiciones de organización que pertenecen a la Escuela de los Sistemas Sociales, donde predomina una lógica fundamental que radica en que; todas las partes afectan al todo; toda acción tiene repercusiones en la organización. Es importante esta perspectiva de la Escuela de los Sistemas Sociales, porque permitirá contemplar al Comité Vecinal como un sistema abierto con libre flujo de mensajes.

Las contribuciones más importantes al desarrollo tanto de la teoría de los sistemas generales como de la utilización de los sistemas en el estudio de las organizaciones son : von Bertalanffy, 1952, 1956, 1962 ; Boulding, 1956 ; March y Simon, 1958 ; Haire, 1959, Wiener, 1959 ; Deutsch, 1952 ; Katz y Kahn, 1966 ; Scott, 1967 ; Sayles y Chandler, 1971 ; Lawrence y Lorsch, 1967. Principalmente se aludirá a los estudios realizados por Katz y Kahn (1966) donde se establecen ciertos conceptos necesarios para comprender a la organización como un sistema social abierto, como lo son; entradas, transformación, salidas, feedback, equilibrio e interdependencia.

## I.- Postura de Conocimiento Empírico Analítica.

### 1.1.- Bases Epistemológicas de la Postura de Conocimiento.

Esta investigación realizará un análisis de la importancia de la comunicación para la estructura, funcionamiento y organización del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, bajo un enfoque instrumental que visualizará a la Comunicación Organizacional como una disciplina que también puede colaborar en el desarrollo de organizaciones sociales. El papel de esta disciplina será fundamental para analizar y en dado caso para propiciar un mejor funcionamiento que permita al Comité Vecinal atender las demandas de su comunidad y al mismo tiempo le permita a este organismo conformar parte de la estructura gubernamental democrática que hoy exige el país, en donde debe de existir la corresponsabilidad del gobierno y las autoridades con el ciudadano.

Es pertinente para esta investigación, esclarecer la postura de conocimiento que sustentará el estudio. Esto con la finalidad de poder elaborar al final de este capítulo una definición de comunicación y de sus diferentes elementos para elaborar el análisis comunicativo del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1.

Se hará un breve recuento de los antecedentes de la postura de conocimiento Empírico Analítica que regirá la investigación. Esta manera de pensar y conocer el mundo, tiene una tradición que permite conocer esa perspectiva teórico metodológica por la cual se genera conocimiento hasta nuestros días.

Dentro del campo de la Filosofía de las ciencias sociales, a lo largo de la historia ha existido un debate sobre el estatuto de cientificidad de las llamadas ciencias del espíritu, culturales, humanas o sociales.

La aparición de las disciplinas del “espíritu” aconteció en el siglo XIX, en ese contexto no se tenía un estudio claro de la sociedad, la vida de los hombres y sus múltiples relaciones. Las posibles respuestas dependerían del concepto de ciencia que se utilizara como medida.

“Unos exigían que las nuevas ciencias se acomodaran al paradigma o modelo de las ciencias verdaderas, es decir de las físico – naturales y otros defendían la autonomía de las nacientes ciencias”.<sup>4</sup>

Lo mencionado anteriormente remite a analizar de dónde surgen los criterios de cientificidad de las denominadas ciencias Empírico Analíticas; asimismo, es necesario hacer un breve recuento de cómo se piensa hoy día el método científico en las ciencias sociales desde una perspectiva determinada.

Dentro de la filosofía del método científico, existen dos tradiciones importantes; la llamada Aristotélica y la denominada Galileana. La tradición Aristotélica o la Ciencia como explicación teológica, se basa en la observación, que busca lograr por medio de razones de los hechos o fenómenos la explicación científica de los mismos.

“Aristóteles pensaba la explicación científica como una progresión o camino inductivo desde las observaciones hasta los principios generales o principios explicativos”<sup>5</sup>.

“Para Aristóteles, todavía existía un segundo momento o etapa en la explicación científica; el deductivo. Consistía en deducir enunciado acerca de los fenómenos a partir de las premisas que incluyan o contengan los principios explicativos, Aristóteles exigía una relación causal, para él la causa de un fenómeno tiene cuatro aspectos, la causa formal, la causa material, la causa

---

<sup>4</sup> MARDONES, y Ursua. Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. Editorial Fontamara. México D.F. 1997. P. 15

<sup>5</sup> *Ibidem*. p.17

eficiente, y la causa final. Las explicaciones Aristotélicas tenían otros rasgos no mantenidos hoy día: eran explicaciones en términos de propiedades, facultades o potencias, asociadas a la esencia de alguna sustancia.<sup>6</sup>

En el siglo XII se introducen unas precisiones dentro del método inductivo – deductivo de Aristóteles, algunos de los autores que efectuaron esta revisión de lo que se llamaría la “ciencia moderna” fueron: R. Grosseteste, Roger Bacon, Guillermo de Occam y Nicolas D’Autrecourt, entre otros. Ellos fueron quienes atribuyeron una nueva concepción a la ciencia, esto como resultado de una serie de cambios socioculturales y cambios de la misma historia de las ideas.

“A la altura del siglo XVI, durante el Renacimiento tardío y la época del barroco, las condiciones sociales y culturales estaban maduras para que aconteciera el -giro copernicano- en la ciencia y lo que Ortega y Gasset llama la -anábasis de Descartes- o arreglo de cuentas, en la filosofía de uno consigo mismo”<sup>7</sup>.

Acontece que se deja de mirar el universo como un conjunto de sustancias con sus propiedades y poderes para verlo como un flujo de acontecimientos que suceden según leyes. La concepción del mundo fruto de la nueva forma de mirarlo, que ya es visible en hombres como Galileo o Bacon, no es tanto metafísica y finalista, cuanto funcional y mecanicista. Los nuevos ojos de la ciencia moderna buscan el poder y el control de la naturaleza. El control no es ya el mundo, sino el individuo; por esta razón su mirada cosifica, reduce a objetos para sus necesidades y utilidades a la naturaleza.

La Tradición Galileana o la ciencia como explicación causal, es el surgimiento e institucionalización de la ciencia moderna; la cual se hace por la tradición pitagórica-platónica efectuada por los humanistas. “Ellos vierten en el

---

<sup>6</sup> Passím. MARDONES y Ursua. Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales Distribuciones Fontamara, S.A. México D.F. 1997 pp. 255.

<sup>7</sup> Ibid. P.18

pensamiento occidental la concepción o creencia de raíz pitagórica-platónica, que se verá fortalecida por la fe cristiana en el Creador, el libro real de la naturaleza estaba escrito en lenguaje matemático<sup>8</sup>.

Galileo será un típico representante de la nueva mentalidad que cambia las explicaciones físicas cualitativas de Aristóteles por las formulaciones matemáticas de Arquímedes.

"Junto a los humanistas aparecen unas condiciones sociales engendradas por el capitalismo incipiente nacido ya en el siglo XIII; se fortalece una nueva clase social urbana, la burguesía, el gusto por una cultura más secular, los hechos concretos y el gusto por el sentido del orden y lo positivo. El gran apóstol de esta actitud científica de denominar la naturaleza fue F. Bacon. Algunos de los personajes que pisan ese umbral de la nueva ciencia son; Copérnico, Galileo, junto con Simon Stevin y W. Gilbert."<sup>9</sup>

Se considera como explicación científica de un hecho, aquella que venga formulada en términos de leyes que relacionan fenómenos determinados numéricamente. Tales explicaciones tomarán la fórmula de hipótesis causales y el valor de nuestras hipótesis causalistas vendrá determinada por el análisis experimental.

A partir del Renacimiento, la Reforma Protestante y el Descubrimiento de América, entre otros acontecimientos, se rompe con la forma de pensar estructurada en el medievo, la cual consistía básicamente en un pensamiento que desde la razón, pretendía construir un fundamento efectivo de la idea teológica. En sí, desde el siglo XV pueden ser identificados tres grandes modos de organización del conocimiento, donde se encuentra el denominado por Mardones y Ursua como Empírico Analítico.

---

<sup>8</sup> Ibid. P.19

<sup>9</sup> Passím. MARDONES y Ursua. Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. Pp..255

Es necesario conocer que existen lógicas epistémicas o grandes modos de organización del conocimiento generados en la historia y uno de ellos, el Empírico Analítico, se concibe desde Occidente como la forma de estudiar la realidad por medio de un proceso de racionalización. Este proceso establece que los fenómenos sociales pueden ser abordados por un método científico, ya que desde esa época comenzó un esfuerzo por elaborar conceptos, con el uso riguroso de la razón bajo una idea de progreso, consecuencia del dominio de la naturaleza por la ciencia y técnica.

El hombre como ser que produce conocimiento se vuelve objeto y sujeto de estudios. La razón le permite concebirse como individuo, elaborar análisis sustentados en una metodología y desarrollar la organización social (Democracia, Liberalismo, Derechos Humanos). El "poder" de la razón impulsa las artes y la vida política, es el instrumento de la ciencia y del progreso social.

La Epistemología estudia el conocimiento en tanto evidencia y posibilidad, su interés radica en conocer cómo se construyen y organizan esas formas particulares de conocimiento. Una de las formas de generar conocimiento es teniendo una perspectiva teórico metodológica frente al objeto de estudio. El breve pero representativo contexto que se mencionó anteriormente, plantea una concepción de un mundo ordenado y regulado por leyes universales.

Bajo esa lógica epistémica o forma de organizar el conocimiento se construye un pensamiento instrumental y el interés que persigue está dirigido al éxito. Esto determina una postura de conocimiento que compara la idea de que el conocimiento tiene una utilidad y que pretende comprobar sus hipótesis de trabajo. Sus principios fuertes se encuentran en el descubrimiento del método científico aplicado a las ciencias naturales. Para las ciencias naturales que se encuentran dentro de la postura de conocimiento Empírico Analítica el conocimiento se fundamenta en la observación sistemática del objeto de estudio, en la medición y examen de las características del fenómeno, en la construcción de leyes que

expliquen el acontecer universal y en la búsqueda de predecir el desarrollo y resultado futuro de un evento.

A continuación se enumerarán los criterios de cientificidad de la postura de conocimiento Empírico Analítica, con el propósito de asentar con qué nociones se estudian los fenómenos sociales, para poder explicar posteriormente el papel de la comunicación y los estudios elaborados para esta disciplina desde ésta concepción del mundo.

"1.- Uso del Método Científico.

2.- Regularidad.

3.- Universalidad.

4.- Verdad ligada a un concepto de ley y orden.

5.- Visión lineal de la historia.

6.-Conocimiento Instrumental.

7.- Compromiso con el progreso.

8.- Dominio sobre la naturaleza.

9.- Principio de la razón y de lo razonable.

10.- Orden Universal que presenta desorden.

11.- Las leyes universales parten de lo real y son comprobables por el método científico.

12.- Existe un concepto de verdad muy fuerte.

13.- Causalidad (Causa-Efecto)

14.- Predicción.

15.- Demostración de hipótesis con datos que se pueden corroborar.

16.- La ciencia sirve para mejorar la realidad.

17.- Esperanza en el progreso."<sup>10</sup>

El hombre fue desafiado a la altura del siglo XVIII, en donde tuvo lugar la Revolución Francesa, un acontecimiento que conmovió los cimientos del mundo

social. Antes de este acontecimiento la sociedad no constituía un problema para la conciencia. "Las relaciones sociales, la cultura, el pasado y el porvenir de la sociedad, funcionaba inconscientemente, asemejados a las fuerzas elementales del cosmos (...) de esta manera quedaba expedito el camino para la aparición de las ciencias del hombre y, en particular, de las que conciernen a la sociedad"<sup>11</sup>.

"En efecto, las cosas sociales cobran realidad sólo a través de los hombres; son un producto de la actividad humana. Por lo tanto, no parecen ser otra cosa que la realización de ideas, innatas, o no, que llevamos en nosotros mismos, no parecen ser más que su aplicación a las diversas circunstancias que acompañan las relaciones de los hombres entre sí"<sup>12</sup>.

La filosofía de la ciencia del positivismo decimonónico, está representada por A. Comte y J. Stuart Mill, esta corriente positivista se desliza persiguiendo la tradición galileana de la ciencia. En donde existe la unidad del método para abordar la investigación científica y aludir a la auténtica explicación científica. Este método diseñado por Comte y Stuart Mill, recibe el nombre de Método Positivo, con una explicación causal, para la búsqueda de leyes generales hipotéticas de la naturaleza que subsuman los casos o hechos individuales.

"El Positivismo científico ya pretende hacer ciencia social, histórica y económica (...) siguiendo la tipificación ideal de la física matemática, acentuando la relevancia de las leyes generales para la explicación científica y tratando de subsumir bajo el mismo y único método a todo saber con pretensiones científicas"<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Passím. LUMBRERAS, Castro Jorge. Posturas de Conocimiento de la Comunicación. Editorial Papime. UNAM FCPyS SUA, México D.F. 2001 p.p. 119-246.

<sup>11</sup> MARDONES y Ursua. Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. P. 21

<sup>12</sup> *ibid.* P. 81

<sup>13</sup> *ibid.* P. 22

Fue Emilio Durkheim quien aplicó el positivismo desarrollado por Augusto Comte al análisis de los hechos sociales. Durkheim, dotó a las ciencias sociales del rigor y objetividad de las ciencias naturales.

"La ciencia empieza allí donde se establece la actitud de sospechar sobre los datos inmediatos de la realidad. Sin reflexión crítica, metódica y permanente no hay ciencia.<sup>14</sup>"

El método sociológico fue el nombre que recibió esta forma científica de abordar lo social, en donde se descartan sistemáticamente las prenociones. Y se establece una línea de pensamiento en donde el individuo no puede vivir en medio de las cosas sin forjarse ideas acerca de las mismas, regulando su conducta con arreglo a estas últimas.

La introducción del método empírico y el esfuerzo por objetivar aquello que se investiga, trata de evitar este peligro. Se pasa así al estado científico. Tras esta regla se halla el esfuerzo de Durkheim por investigar los hechos de la vida social según el método de las ciencias positivas.<sup>15</sup>

Las ciencias empíricas se caracterizan porque emplean los llamados métodos inductivos, lo inductivo se atribuye cuando una inferencia pasa de enunciados singulares tales como descripciones de los resultados de observaciones o experimentos, a enunciados universales, tales como hipótesis o teorías.

El problema de la inducción puede formularse, en el punto de cómo establecer la verdad de lo enunciado universalmente basados en la experiencia, como son las hipótesis y los sistemas teóricos de las ciencias empíricas. Por tal principio de inducción no puede ser una verdad puramente lógica.

---

<sup>14</sup> *Ibid.* P. 78

<sup>15</sup> *Ibid.* P. 86

En la medida en que el científico juzga críticamente, modifica o desecha su propia inspiración, se puede considerar que el análisis metodológico emprendido en esa obra es una especie de reconstrucción racional de los procesos intelectuales correspondientes.

Los antiguos positivistas estaban dispuestos a admitir únicamente como científicos o legítimos aquellos conceptos, o bien nociones o ideas, que como ellos decían, derivaban de la experiencia; o sea aquellos conceptos que ellos creían lógicamente reducibles a elementos de la experiencia sensorial, tales como sensaciones, o datos sensibles, impresiones, percepciones, recuerdos visuales o auditivos, etc.

"Los positivistas modernos no son capaces de ver con mayor claridad que la ciencia no es un sistema de conceptos, sino más bien un sistema de enunciados elementales de experiencia, a juicios de percepción, proposiciones atómicas, cláusulas protocolarias..."<sup>16</sup>

Se debe tener una objetividad científica y una convicción subjetiva. En donde no se debe dejar a un lado la función más importante de la lógica puramente deductiva, es donde se construye un órgano de la crítica. "La lógica deductiva es la teoría de la validez de razonamiento lógico o de la inferencia lógica. Una condición necesaria y decisiva para la validez de una inferencia lógica es la siguiente. Si las premisas de un razonamiento son verdaderas, entonces la conclusión ha de ser así mismo verdadera"<sup>17</sup>.

El método científico es para las ciencias sociales la manera racional de otorgarle el grado de investigación científica a los diferentes estudios de fenómenos sociales, y se ha convertido en el principal medio de la postura de conocimiento Empírico Analítica, de la cual se derivan distintas perspectivas teórico metodológicas, y diferentes disciplinas como: comunicación política, mercadotecnia, publicidad y comunicación organizacional.

---

<sup>16</sup> Íbid. P. 94

<sup>17</sup> Íbid. P. 109

## 1.2.- Relación de la Postura de Conocimiento con la Investigación en Comunicación.

Los autores en comunicación inscritos en diferentes disciplinas y teorías que forman parte de la postura Empírico Analítica, han subrayado de manera especial el papel que desempeñan los medios de comunicación colectiva en sociedad; esto es, que se han abocado al examen de sus funciones; por ese motivo también se les ha llamado funcionalistas y de hecho han elaborado modelos y estudios para explicar el papel que juegan los medios; sin embargo esto no significa que sus investigaciones se reduzcan a identificar funciones nada más.

Algunas de las investigaciones en comunicación, se han centrado en el papel de los medios, de ahí que se plantee una corriente funcionalista, entre otras perspectivas teórico metodológicas que son parte de la postura Empírico Analítica. Esta perspectiva responde a un modelo básico: función-conducta-reproducción del sistema-equilibrio-satisfacción de necesidades.

El teorema básico funcional establece que un sistema social es un sistema real en que las partes desempeñan funciones esenciales para la subsistencia, expansión y fortaleciendo del todo; por lo tanto, las partes del todo son interdependientes e integradas.

El así llamado funcionalismo es una perspectiva teórico metodológica que busca explicar el equilibrio social. Postula que la socialización de las necesidades individuales y su integración con la colectividad permite el progreso. Paralelamente, una preocupación de esa perspectiva en su análisis sobre los medios de comunicación la cual consiste en la construcción de modelos y esquemas sobre la realidad, esto es, en materia de sociología general.

En comunicación, la investigación que en algunas de sus aportaciones es de corte funcionalista busca responder el para qué de la existencia de los medios,

y pretende descubrir cuál es el fin o la función de éstos en sociedad. Asimismo, representa una visión global sobre los medios de comunicación de masas. En un sentido amplio estas investigaciones tienen elementos propios de la vertiente funcionalista y comparten elementos de otras perspectivas teórico metodológicas como el sensualismo, el empirismo, el positivismo, el racionalismo, el positivismo lógico y el iusnaturalismo. Por estas razones es un equivoco señalar que todo estudio que se fundamenta en el examen sistemático de lo real sea funcionalista, en cambio se trata de una postura de conocimiento y tipo de ciencia que hace de lo real su material de trabajo.

Después de las dos guerras mundiales los estudios sobre la comunicación en general y los medios de comunicación colectiva en lo particular, se centraron en objetos de estudio tales como: efectos, propaganda política, opinión pública y políticas comunicacionales, y posteriormente se generó un cambio hacia el análisis de los medios y de la comunicación como acción humana singular dentro del escenario social.

A diferencia de algunas teorías anteriores a la primera y segunda guerra mundial como la Teoría de los Efectos, Teoría de la Psicología Conductual y Teoría de la Aguja Hipodérmica, entre otras, los estudios de fines de los años cincuenta y los años sesenta cambian de interrogante, la pregunta de fondo ya no es sobre los efectos de los medios, sino sobre las funciones desempeñadas por las comunicaciones de masas en la sociedad.

La corriente sociológica que centró su atención en este momento de la historia en las funciones de los medios, dejó de lado las ideas generadas por el modelo de la Aguja Hipodérmica y por la Teoría Conductista estímulo-respuesta, y dio entrada al estudio de la acción social de los medios, es decir, dentro de una concepción en que el sistema social aparece como un organismo diferenciado en sus partes, donde cada una desempeña una función específica con respecto a la integración y mantenimiento del "todo", las funciones de las partes también

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

interiorizan e institucionalizan modelos de valores y comportamientos para cada individuo.

A continuación se describirá de manera general, la obra de algunos investigadores en el campo de lo comunicacional y de los medios de comunicación. Con el fin de ilustrar cuales han sido algunas de las investigaciones en comunicación desarrolladas desde la postura Empírico Analítica y de las cuales expondré conceptos clave para la investigación.

Paul Felix Lazarsfeld (1901-1976) fue un sociólogo norteamericano interesado en el estudio de las audiencias y los efectos de los medios de comunicación colectiva, e indagó en el nivel de efectividad de la radio, es decir, los auditorios que atraía y la opinión que suscitaba en los oyentes. Para este autor es más fácil e importante realizar mediciones de auditorios para estudiar al medio, esto significa que los programas seleccionados por el público dicen algo acerca de los programas mismos y de quienes los seleccionan.

Las técnicas que desarrolló fueron: análisis de contenido, análisis de efectos y análisis de audiencia. Sostuvo que los excesivos alcances y efectos de la comunicación colectiva provocaron el surgimiento de la sociedad masificada, pues "debilitaban los vínculos sociales (...) alienaba a los individuos y los impulsaban a un consumo exacerbado"<sup>18</sup>. Junto con Merton, Lazarsfeld desarrolló una clasificación en la cual los medios tienen tres funciones:

1.- Función de conferir prestigio.- la posición social de personas, acciones o grupos se ve prestigiada y enaltecida cuando consigue atraer la atención favorable de los medios.

---

<sup>18</sup> Vid. Material previo a la publicación del libro; LUMBRERAS Castro, Jorge. Posturas de Conocimiento de la Comunicación. Editorial Papime. UNAM FCyS SUA, México D.F. 2001 pp. 404 En la Unidad I Posturas y discursos acerca de lo social en el estudio de las teorías de la comunicación y de los medios de comunicación. Cfr. Lazarsfeld, Paul y Merton, Robert. "Mass communication, Popular Taste and Organized Social Action", en Bryson, Lyman The communication of ideas, Nueva York, Harper and Row, 1948.

2.- Función de reforzar las normas sociales.- dar publicidad a las conductas desviadas, acortan la distancia entre la moralidad pública y las actividades previas, ejerciendo presión para que se establezca una moral única.

3.- Disfunción Narcotizante.- el hombre informado tiende a considerarse participante, cuando en realidad no desarrolla acción social alguna, es decir, conoce los problemas, pero no actúa para resolverlos.

Este autor es uno de los primeros investigadores en comunicación que establece de manera lógica y ordenada las funciones de los *mass media* en sociedad, atendiendo a criterios sociológicos, que se basan en el examen de un conjunto de acciones individuales que guardan patrones y que tienen existencia efectiva, a su vez, incorpora elementos psicológicos que se refieren básicamente a códigos de comportamiento legítimos dentro de la sociedad industrial.

Por su parte Robert Merton considera que las estructuras sociales son básicas para estudiar los medios de comunicación masiva. Los medios confieren *status*, imponen normas sociales (valores y estereotipos) manejan una realidad y una historia. Su estudio se centra en la revisión de contenidos y estructuras de los mensajes. Afirma que el papel de los medios en sociedad, podría ser explicado si se atienden los contenidos que estos difunden. Al considerar que los medios puedan satisfacer necesidades y que se les considere como transmisores de cultura, representa un ejercicio teórico novedoso en las investigaciones sobre los *mass media*, porque muestra la capacidad que tienen para generar formas comunes de percepción y comportamiento, lo que inevitablemente les proporciona una posición privilegiada dentro de otros sistemas culturales, pero de todo esto, resulta central la propuesta de que existen intercambios en la satisfacción de las necesidades sociales, por lo que se rompe una relación unívoca respecto a los sistemas de elección de los sujetos a partir de las prácticas y efectos comunicacionales.

Merton considera que las respuestas de los receptores pueden calcularse, o bien que la observación de las reacciones del público, constituye una evidencia empírica, que si es sistematizada . puede aportar un conocimiento general de la manera en que pueden ser aceptados o rechazados los mensajes. Así elabora el Análisis del Contenido y el Análisis de Reacción.

Joseph Klapper es quien propone la Teoría del Refuerzo y representa un cambio en el pensamiento teórico acerca de los medios. Cabe señalar que en un principio las teorías en comunicación que surgieron en el escenario de la primera y segunda guerra mundial en sus nexos con el fascismo y con el nazismo, adjudicaron a los medios grandes capacidades y aún potencialidades no descubiertas. Klapper examina en lo social distintos procesos que afectan e infieren sobre la intencionalidad de los mensajes, de ese modo la función de los medios de comunicación estaría en el campo del reforzamiento de creencias, valores o decisiones a los cuales las personas han llegado por otras vías.

Los medios vendrían a reforzar patrones de conducta ya existentes, por lo que sus aportaciones desmitifican el poder de manipulación de los medios, y relativiza sus efectos con relación a las características heterogéneas de los grupos humanos.

B. Berelson es otro autor que entre sus contribuciones teóricas más importantes en comunicación, se centra en el análisis del contenido de los mensajes. Identifica las funciones del contenido en cinco grupos:

- 1.- Sustancia.
- 2.- Forma.
- 3.- Emisor del Contenido.
- 4.- Públicos Preceptores.
- 5.- Efectos del Contenido.

Bajo esta lógica Berelson entiende por contenido en comunicación "(...) el conjunto de significados expresados a través de los símbolos (verbales, musicales, pictóricos, plásticos, gesticulares) que constituyen la comunicación misma"<sup>19</sup>.

También introduce una concepción nueva sobre el significado, del cual depende la capacidad de los mensajes para producir un efecto sobre la audiencia. Es importante considerar que el Análisis de Contenido en la década de los años noventa y en la actualidad sigue teniendo vigencia, ya que se enfoca entre otras cosas a conocer la forma en que están ordenados los mensajes, en un sentido lógico estructural y en analizar el uso correcto de las palabras. Orden y significado son factores sin los cuales resulta improbable que la intención de un mensaje sea correspondiente con sus efectos.

Por otra parte Ch. R. Wright, es un autor que forma parte de la denominada Escuela de Chicago y quien analiza bajo un nuevo enfoque las relaciones entre los medios de comunicación, la comunicación política y la colectividad, en donde establece que existe una capacidad ampliada de los medios para difundir mensajes, a grandes colectividades que "consumen" la información emitida por esos medios, la intencionalidad política de los mensajes y un cuarto actor, representado por los líderes de opinión, quienes en líneas generales tienen la capacidad para "dar sentido" u orientar el hecho mismo hacia una posición u otra. En síntesis Wright considera que la información está medida por líderes de opinión que refuerzan las tendencias al voto hacia determinado partido. Entre esos líderes, distingue dos tipos:

1.- Cosmopolitas, cuyo campo de acción considera tanto problemas nacionales como internacionales; manifiestan una mayor preparación y necesidad de análisis.

---

<sup>19</sup> BERELSON, B. Et.al., Análisis de Contenido, p. 34

2.- Locales, los cuales expresan preocupaciones principalmente sobre su entorno inmediato, conformándose simplemente por estar informados por medio de los diarios locales y con ello convencer a la gente de la localidad.

Wright establece una diferencia entre masa y multitud, esta última comparte factores como reacción en un solo sentido y sentimientos de solidaridad y fuerza; en cambio las masas son vistas como agregados sociales.

A este respecto, Wright cita los cuatro componentes que de acuerdo con Herbert Blummer, identifican a la masa:

- 1.- Los miembros que la componen provienen de todos los caminos de la vida, y de cualquier capa social.
- 2.- Es un grupo anónimo.
- 3.- Existe leve interacción o intercambio de experiencia entre los miembros que la componen (no tienen oportunidad de mezclarse, como lo hacen los miembros de una multitud).
- 4.- La masa está organizada débilmente y no es capaz de actuar con la armonía ni la unidad que caracteriza a la multitud.

Lo anterior Wright lo complementa al afirmar que, "(...) ha emergido una concepción del auditorio en la que se tiene muy en cuenta el contexto social dentro del cual se hallan los miembros de cada auditorio. El individuo, (si bien anónimo al comunicador), rara vez es enteramente anónimo a su ambiente social. Por lo general es miembro de una red de grupos primarios o secundarios —su familia, grupo de amigos, los compañeros de trabajo, etc.— quienes influyen en sus opiniones y actitudes (...)"<sup>20</sup>.

Con base en el conocimiento anterior, Wright fortalece la hipótesis de que los mensajes de comunicación de masas, no siempre llegan directamente a todos

---

<sup>20</sup> WRIGHT, Ch. La Comunicación de Masas, p. 66

los miembros de su auditorio factible (como lo establece el modelo comunicativo de la Teoría de la Aguja Hipodérmica). "Algunas veces -en un proceso de dos etapas- primero llegan a una capa de la sociedad (líderes de opinión o influyentes) quines a su vez, o pasan el mensaje en forma oral a aquellas personas que los consultan o las utilizan en la advertencia o información que ellos pasan al círculo de su influencia"<sup>21</sup>.

A través de lo que se denomina "técnica de panel"<sup>22</sup>, descubrió que los individuos eran altamente selectivos, tendiendo a prestar atención a aquellos mensajes que apoyaban sus predisposiciones originales. "El efecto de refuerzo puede ser entendido también en términos de la homogeneidad política de los grupos sociales. El estudio mostró repetidamente que la gente vota "en grupos", en el sentido de que las personas que pertenecen a la misma iglesia, familia, club social y grupos institucionalizados similares tienden a votar en forma semejante (...) la importancia política, dentro de esos grupos, de la influencia personal, a través de los contactos cara a cara"<sup>23</sup> es un elemento de vital importancia que debe ser tomado en cuenta.

En la década de los años noventa, en las sociedades democráticas los partidos políticos, las agencias gubernamentales y diferentes empresas privadas mantienen equipos y oficinas de "comunicación social" para detectar y analizar las declaraciones que a través de los medios de comunicación, realizan los llamados "líderes de opinión" esto principalmente en la radio, la prensa y la televisión. En evidencia los locutores de radio, los reporteros y noticieros en los noticiarios de televisión y los columnistas políticos representan un foco de atención para diferentes intereses.

---

<sup>21</sup> Ibid. P.66-67

<sup>22</sup> Método por el cual la misma persona era entrevistada repetidamente durante un extenso período de tiempo, con objeto de identificar sus tendencias y las modificaciones que a lo largo del proceso va sufriendo en las mismas.

<sup>23</sup>Ibid. P. 70

De ese modo se practica el seguimiento de estos "líderes" y a su vez el análisis de contenido de sus argumentos y opiniones. El sólo hecho de que un periodista manifieste una tendencia determinada o enfatice algún asunto de la vida política, económica o social de un país o de una localidad se convierte en un elemento para el análisis.

Otro autor preocupado por el estudio del contenido de los mensajes fue Wayne Danielson, para quien el análisis de contenido se emplea, porque el analista se interesa en hacer suposiciones sobre ciertas condiciones en la fuente que originaron el contenido, o condiciones en el público preceptor o la persona que recibió el mensaje. Sin embargo, el análisis de contenido parte de establecer la unidad básica de codificación, la cual se define como la división mínima del contenido clasificada con un valor.

Ejemplo de ello son:

- 1.- Las palabras.- Son la unidad de codificación más fácil para el trabajo, comparándolas con otras subdivisiones del contenido.
- 2.- El tema o tesis.- Es una de las unidades más usadas en el análisis de contenido. Se define un tema como: una frase simple, un enunciado sobre un determinado asunto.
- 3.- El artículo.- El empleo de la unidad grande de codificación se justifica si se codifican grandes cantidades de material. Puede permitirse en esos casos márgenes de precisión más amplios por cuanto se dispone de suficientes casos.
- 4.- Las unidades de espacio y tiempo.- Se utilizaron ampliamente en los primeros análisis descriptivos de contenido, y todavía se les utiliza.
- 5.- Una persona o una clase de personas.- Es a veces utilizada como unidad de codificación en el análisis de contenido. Se busca en el artículo o en la noticia toda información importante y pertinente a la persona y luego se le clasifica.
- 6.- Los caracteres tipográficos.- La exacta codificación de la unidad solamente puede lograrse en términos de su contexto, es la división más grande del

contenido que puede consultar un codificador para adjudicar un valor a la unidad básica de codificación.

También es importante para los fines de esta investigación reconocer las aportaciones del paradigma de Harold D. Lasswell, propuesto en 1948, aunque elaborado inicialmente en los años treinta como una aplicación para el análisis sociopolítico.

En su estructura, el paradigma de Lasswell define elementos específicos para el estudio o la descripción del acto comunicativo:

- 1.- ¿Quién (se entiende como el estudio del emisor)
- 2.- dice qué... (puede ubicarse el análisis del contenido del mensaje)
- 3.- a través de qué canal... (el contenido de los medios o el medio seleccionado)
- 4.- a quién, con qué efecto...? (estudia al receptor del acto comunicativo y la influencia sobre él, ejercida o lograda).<sup>24</sup>

El estudio científico del proceso comunicativo, tiende a concentrarse en algunos de los puntos interrogativos mencionados anteriormente. Este modelo comprensivo del proceso comunicacional, que se conoce como paradigma de Lasswell ha resultado básico en varios aspectos:

- a) Es una construcción que ubica en una lógica dinámica e interdependiente cada elemento del proceso comunicacional.
- b) Delimita metodológicamente los contenidos que deben analizarse en cada momento y factor de la comunicación.
- c) Ubica sociológicamente las funciones de cada factor del proceso, esto significa que en sociedad, preguntas como ¿quién dice qué?, debe contestarse considerando el poder y la jerarquía de los actores comunicacionales dentro de la organización social.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Passim. LUMBREERAS Castro, Jorge. Posturas de Conocimiento de la Comunicación. pp.404

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En los estados democráticos, el Derecho garantiza la libertad de expresión, aunque la mayoría de las personas se encuentren en una situación de capacidad desigual para exponer sus ideas de manera ampliada en sociedad. La expresión a través de los medios ha estado limitada y acotada por las características económicas, políticas y culturales existentes.

El concepto de acontecimiento, los límites y orden de los flujos informativos, y la presencia de actores relevantes por su peso político, económico o identitario son factores que expresan una forma de organización que en última instancia, incide de manera sustantiva en la definición acerca de quiénes tienen la capacidad de decir.

Por otra parte, lo que las personas dicen, es analizado por Lasswell al establecer lo que denominó, intencionalidad en el proceso comunicativo; tal intención la ejerce un emisor "activo", sobre una "masa" pasiva y desprovista de sentido discriminatorio. El efecto de la comunicación, por tanto, puede observarse y medirse con relación a una intencionalidad.

El concepto sobre la intención primordial de llevar a efecto la comunicación, es la "manipulación", que es una forma actuante sobre los sujetos con independencia de las relaciones sociales.

La Teoría de las Categorías Sociales plantea la tesis de que en toda sociedad existen complejos, agregados o categorías sociales, cuya conducta ante ciertos estímulos es más o menos uniforme. Uno de sus representantes es Wilbur Schramm, quien sostiene que los miembros de cualquier categoría social dentro de un conglomerado urbano, seleccionan contenidos más o menos semejantes de los mensajes emitidos por los medios de comunicación, y sus respuestas, van a ser en consecuencia, iguales o parecidas.

---

<sup>25</sup> Idem.

Asimismo Schramm basa sus estudios en tres elementos:

- \*1.- Fuente.- Vista como la persona o institución que manda el mensaje.
- 2.- Mensaje.- Es lo que la institución o persona emite a la población.
- 3.- Receptor.- Es la persona que recibe el mensaje por medio de la prensa o de los medios electrónicos.<sup>26</sup>

La Teoría de las Categorías Sociales, subraya la existencia de diferentes modos de percepción en lo social, que pueden ser conocidos en mayor o menor medida con base en el sistema de preferencia de los sujetos que viven en determinadas condiciones económicas y culturales.

De la manipulación planteada por la Teoría de la Aguja Hipodérmica, pasando por la Teoría del Refuerzo de Klapper, hasta llegar a la Teoría de la Persuasión, se experimenta un cambio en la posición de los investigadores y teóricos en la materia. Los efectos de los medios son relativizados y medidos en función de otras variables y estructuras sociales sin desestimar sus capacidades y relevancia.

El concepto de esta propuesta teórica radica en el mensaje, que debe estudiarse para definir la forma de estructurarlo adecuadamente y con base en ello producir efectos óptimos en el receptor, para lograr tal fin considera la formación personal y la subjetividad de las personas en tanto elementos importantes para lograr un efecto persuasivo. Así se considera que los individuos no son iguales, por lo que no actúan en la misma forma. La diversidad en la interpretación generaría en su momento respuestas distintas frente a un mismo mensaje de allí que esto último deba estructurarse "adecuadamente". La persuasión será posible sólo si la forma y la organización del mensaje es "adecuada" a los factores personales de interpretación. Ante esto, se forman dos vertientes o coordenadas de investigación teórica:

---

<sup>26</sup> Idem.

- Los factores relativos a la audiencia.- En esta coordenada se ubica; el interés por adquirir información, la exposición selectiva (el público se expone a la información, más en función a sus aptitudes y forma de pensar), la exposición puede ser determinada por la educación, por la profesión, el grado de consumo de los medios y la utilidad percibida por la comunicación, la memorización selectiva (el receptor va a recordar aquello que le interesa, aquello que le es útil).
- Los factores vinculados al mensaje.- Aquí se agrupan los elementos de credibilidad del comunicador, el orden de las argumentaciones, exhaustividad de las argumentaciones y explicación de las conclusiones.

Las líneas de análisis planteadas implican interrogantes que pueden agruparse de la siguiente forma: "cómo crear mensajes que puedan captar la atención del público, por qué las personas escuchan unos mensajes y no otros, cómo repetir y cuántas veces un mensaje para que sea retenido por la audiencia, como diseñar estrategias por las cuales la audiencia pueda tener un conocimiento más amplio de un fenómeno o de un problema, cómo lograr la preferencia del público."<sup>27</sup>

Tales preguntas dentro de una teoría que se centra en las diferencias individuales, conduce a plantear soluciones en función de factores relacionados con la estructura del mensaje y con los medios por los que se dará. La idea de fondo consiste en que los medios de comunicación sirven para satisfacer determinadas necesidades. Así, es relevante establecer la organización, la repetición, el formato del mensaje, simultáneamente la elección del comunicador y el tono del discurso, entre otros factores.

---

<sup>27</sup> Idem.

En esta corriente, la persuasión y la sugestión son los insumos intelectivos para el tratamiento de los contenidos transmitidos por los *mass media* y en específico, por la televisión en los campos de la Publicidad y los programas informativos.

En lo general, los estudios sobre la persuasión, además de haber aportado elementos para el desarrollo de la Publicidad y la Propaganda, han servido como base para el estudio de los mensajes y sus mecanismos de inducción al convencimiento. La persuasión sustituye el concepto de manipulación, no propiamente como una consecuencia teórica, sino como un proceso de racionalización de los nuevos eventos en el mundo de las décadas de los años sesenta y los setenta, décadas en las que Estados Unidos, Inglaterra, Francia, México, China y otros países, viven la contracultura y la insurgencia de los jóvenes.

Es importante de igual manera, hacer alusión a los estudios empíricos sobre el terreno de los efectos limitados, la cual es una corriente sociológica, que como la mayoría de las que forman parte de la postura de conocimiento Empírico Analítica, tiene una orientación causal, busca determinar la relación entre los procesos de comunicación y el contexto social. Este tipo de estudios con distintos ritmos, intensidades e interconexiones teóricas, tienen especial vigencia en países como Estados Unidos, Inglaterra, Francia, Alemania, Italia y, en países de América Latina.

El peso de esta corriente de análisis radica en su enfoque relativamente pragmático que reconoce por una parte, la limitación de los efectos de los mensajes emitidos a través de los medios y, por otra, en que asume la heterogeneidad de los públicos, cuestión que se fundamenta básicamente en la manera en que los grupos establecen nexos entre sí, y en las formas de opinión propias de las características de demanda y elección existentes al interior de ese segmento del público.

Asimismo posee dos subcorrientes de estudio:

"1.- Estudio de la composición diferenciada de los públicos.- Admite la existencia de una diversidad de públicos, la cual tiene una relación directa con la selección y consumo de algunos mensajes. A partir de elementos en común, dentro de los públicos se forman grupos de consumo, donde el interés se genera en función de dos elementos: por una parte los que consumen; y por otra, algunas características como el sexo, la edad y más. El examen de la composición diferenciada de los públicos, se lleva, a cabo por medio de criterios tales como: el análisis de contenido (¿qué se proporciona a los receptores?), características de los oyentes de un mensaje en específico, estudios sobre las gratificaciones (lo que para ello significa el programa)."<sup>28</sup>

Esto aplicado a la investigación lleva a pensar que es indispensable tomar en cuenta diversos factores para elaborar un mensaje y para que éste pueda ser transmitido y genere el efecto que se esté persiguiendo. Es importante señalar que incluyo en esta parte del capítulo, algunos conceptos clave de los estudios empíricos sobre el terreno de los efectos limitados, con la intención de visualizar la importancia de los efectos de los medios de comunicación en los diversos públicos.

"2.- El estudio del contenido social y de los efectos de los medios.- Parte de que la eficiencia de los medios estaría determinada, (más allá del contenido que difunden) por las características del sistema social que los rodea, y por lo tanto dependerían de las "fuerzas sociales dominantes" en un determinado momento histórico. El objeto de estudio no lo constituyen los medios en sí, sino el proceso por el que se forma la opinión en determinadas comunidades sociales."<sup>29</sup>

El análisis de los públicos conduce a una nueva interpretación del papel que desempeñan los medios en sociedad; esta corriente busca conocer por qué alguno públicos eligen y consumen determinados mensajes, con esta perspectiva

---

<sup>28</sup> Idem.

de interrogación se desmitifica la capacidad de los medios para hacer que los sujetos creen cualquier cosa, o bien, para manipular sus acciones de una forma u otra.

Este tipo de análisis plantea centralmente que públicos diferenciados eligen mensajes distintos, elección que depende de las preferencias y formas organizacionales practicadas y que son base para formar una opinión pública. Si algunos mensajes tienen efectividad se debería a la extensión de una serie de percepciones y valoraciones correspondientes en mayor o menor medida con los contenidos de esos mensajes.

Con estas apreciaciones la investigación sobre la importancia de la comunicación en la estructura, funcionamiento y organización del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, podrá sustentarse e implementar distintos conceptos comunicativos para poder desarrollar un análisis, desde la postura Empírico Analítica, en donde se contemplen elementos como: emisor, mensaje, receptor, persuasión, contexto, públicos y más.

Es central para esta investigación retomar a autores como David K. Berlo por su perspectiva Empírico Analítica y su enfoque instrumental de la comunicación. A continuación se citarán algunos conceptos del libro El Proceso de la Comunicación de DAVID K. BERLO. Con la finalidad de complementar mis propios conceptos y poder realizar el análisis de la comunicación del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1.

---

<sup>29</sup> Idem.

### 1.3.- Definiciones de Comunicación y Organización.

#### 1.3.1.- "El Proceso de la Comunicación" de DAVID K, BERLO.

Se determinó como necesario para el desarrollo de la Investigación, tomar en cuenta los conceptos que se establecen en el libro El Proceso de la Comunicación de DAVID K. BERLO. El cual se expondrá en el siguiente punto, para así tener la posibilidad de sustentar determinados conceptos que se tomarán como clave para el transcurso del análisis comunicativo. Los conceptos son los siguientes:

"Proceso de la Comunicación.- Es la interacción de los componentes de la comunicación, como de los elementos y cómo interactúan unos con otros, la fuente, el codificador, mensaje, canal, decodificador y receptor. Este proceso es lenguaje – códigos – entendimiento – varios niveles = comunicación. Toda situación social de un individuo conlleva una conducta de comunicación y ésta presenta siempre una condición persuasiva"<sup>30</sup>

"Persuasión.- Es el principal fin u objetivo de la comunicación; es el intento que hace el orador para llevar a los demás a tener su mismo punto de vista. Todo uso del lenguaje tiene una dimensión persuasiva, la comunicación se hace completamente imposible si ésta carece del intento de persuasión."<sup>31</sup>

"Propósito de la comunicación.- Es la meta del creador o receptor del mensaje. Es para afectar a los demás e interactuar con ellos. Si existe incompatibilidad entre los propósitos son independientes o complementarios, la comunicación prosigue."<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Passim. BERLO, David K. El Proceso de la Comunicación. Editorial El Ateneo, S.A. de C.V. México 14ª Reimpresión México 1992 p.p. 19 – 24

<sup>31</sup> Ibidem. Pp. 172 - 177

<sup>32</sup> Ibid. Pp. 7- 17

"Fuente.- Persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación. Expresa sus ideas, necesidades, intenciones, información y un propósito por el cual comunicarse."<sup>33</sup>

"Encodificador.- Es el encargado de tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código, expresando así el objetivo de la fuente en forma del lenguaje. Traduce o expresa el objetivo de la fuente en mensaje. Existen muchos códigos en la comunicación: visuales, gestos, señales con las manos, lenguaje y escritura, entre otros."<sup>34</sup>

"Mensaje.- El propósito de la comunicación se expresa en un mensaje. Es la traducción de ideas, propósito e intenciones en un código; conjunto sistemático de símbolos. Los mensajes son eventos de conducta que se hallan relacionados con los estados internos de las personas. También puede ser considerado como una conducta física. Los mensajes son la expresión de ideas (contenido), difundidas en determinada forma (tratamiento) mediante el empleo de un código."<sup>35</sup>

"Canal.- Es el portador del mensaje y el conducto por el cual el mensaje es transferido. Mediante el canal se va a considerar la forma de encodificar y decodificar el mensaje. Se le considera como el vehículo de transporte para el mensaje."<sup>36</sup>

"Decodificador.- Traduce, decodifica el mensaje y le da forma para que éste sea utilizable por el receptor. Está conformado por el conjunto de facultades sensoriales del receptor. Es el que descifra los códigos."<sup>37</sup>

---

<sup>33</sup> Ibid. Pp. 34 - 36

<sup>34</sup> Idem. Pp. 34 - 36

<sup>35</sup> Op cit. BERLO, David K. El Proceso de la Comunicación. p.p. 43- 44

<sup>36</sup> Ibid. Pp. 49 - 54

<sup>37</sup> Ibid. Pp. 40 - 43

"Receptor.- Quien recibe el mensaje. Sin la fuente ni el receptor no existe la comunicación."<sup>38</sup>

"Fidelidad.- Que el comunicador logre transmitir su mensaje de la manera más parecida a la emisión original, por lo cual significa que el comunicador logre lo que desea. "<sup>39</sup>

"Ruido.- Factores que distorsionan la calidad de una señal. Estos factores reducen la fidelidad y la efectividad del mensaje."<sup>40</sup>

"Nivel de conocimiento.- Grado de conocimiento que se posee sobre algún tema, el cual afecta la recepción del mensaje."<sup>41</sup>

"Estímulo.- Cualquier acontecimiento que un individuo sea capaz de percibir y sentir. Es todo aquello que una persona puede recibir a través de sus sentidos. Es toda cosa capaz de producir una sensación en el organismo humano."<sup>42</sup>

"Respuesta.- Es la reacción del organismo del individuo a un estímulo, es la conducta producida por éste. Lo que el individuo hace como resultado de haber percibido. Existen respuestas manifiestas que son observables y detectables, es decir públicas; y respuestas encubiertas, que se producen dentro del organismo y no son fácilmente descubiertas. "<sup>43</sup>

"Aprendizaje.- Se define como el cambio que se provoca en las relaciones estables entre un estímulo percibido por el organismo de cada individuo, y la respuesta dada por el organismo ya sea en forma encubierta o manifiesta. "<sup>44</sup>

---

<sup>38</sup> Idem. Pp. 40 - 43

<sup>39</sup> Op cit. BERLO, David K. El Proceso de la Comunicación p.p. 33 - 34

<sup>40</sup> Ibid. P. 33

<sup>41</sup> Ibid. p. 39

<sup>42</sup> Ibid., p.p. 57 - 59

<sup>43</sup> Idem. Pp. 57 - 59

"Interdependencia física.- Los conceptos fuente – receptor, dependen uno de otro hasta para definirse. Sus funciones además son físicamente interdependientes, cuando dos personas se están enunciando, una confía en la existencia física de la otra para al emisión y recepción de los mensajes. "45

"Interdependencia de acción - reacción.- Las respuestas dadas por un individuo están determinadas por lo que el otro haya dicho. El término "feedback" se encuentra muy ligado a la interdependencia acción – reacción. Feedback denomina un aspecto especial de la reacción del receptor. Designa el uso de esta reacción que puede usar la fuente para determinar su propio éxito o efectividad en el proceso comunicativo."46

"Interdependencia de las expectativas.- Empatía. Toda comunicación implica predicciones por parte de la fuente y el receptor con respecto a la forma en que los demás habrán de responder. La fuente y el receptor poseen cada uno habilidades comunicativas, actitudes y conocimientos determinados. Cada uno existe dentro de un contexto social y cultural específicos. Esto afecta la manera de reaccionar ante los mensajes. Se afirma que cada palabra significa algo distinto para cada persona."47

"Empatía.- Facultad de proyectarnos en la personalidad de otros, es el proceso a través del cual llegamos a las expectativas, a las anticipaciones de los estados psicológicos del otro. "48

"Interacción.- Es uno de los objetivos de la comunicación humana. Es el último nivel de interdependencia. La interacción designa el proceso de la asunción de rol recíproca del desempeño mutuo de conductas empáticas. Si dos individuos hacen inferencias sobre sus propios roles y asumen al mismo tiempo el rol del

---

<sup>44</sup> Op cit. BERLO, David K. El Proceso de la Comunicación p.p. 59 - 79

<sup>45</sup> Ibid. P. P. 82 - 84

<sup>46</sup> Ibid. p.p. 84 - 89

<sup>47</sup> Ibid. P.p. 89 - 93

<sup>48</sup> Ibid. P.p. 93 - 98

otro, y si su conducta comunicativa depende de la recíproca asunción de roles, en tal caso se están comunicando por medio de la interacción. <sup>49</sup>

"Sistemas Sociales.- O grupos humanos, son de gran utilidad para hacer predicciones sobre la forma en que sus miembros se conducen en una determinada situación de comunicación. Los sistemas sociales son las consecuencias de la necesidad humana, de relacionar su conducta con los demás para sí lograr sus objetivos; lo que nos demuestra que los objetivos de los individuos no pueden ser alcanzados sin la cooperación de otros seres humanos. <sup>50</sup>

"Rol.- Es un conjunto de conductas y una determinada posición dentro de un sistema social. En un sistema social cada rol ocupará cierto espacio dentro del mismo, el rol estará relacionado de forma específica con todas las demás posiciones dentro del sistema. Los roles se pueden dividir en dos grupos:

- Los que deben ser y
- Los que se pueden hacer. <sup>51</sup>

"Prestigio.- Se refiere al valor que le es otorgado a un individuo por los mismos miembros de un sistema social, donde se le reconoce una posición en especial. <sup>52</sup>

"Significado.- Se encuentra en las personas, consiste en los modos en que respondemos a los mensajes internamente y en las predisposiciones que tenemos para responder al mensaje exteriormente. Los significados se aprenden y constituyen una función de la experiencia personal. Es importante la estructuración lógica de los mensajes para transmitirlos y posteriormente influir en las posibles respuestas del receptor. <sup>53</sup>

---

<sup>49</sup> Ibid. Pp. 99 - 100

<sup>50</sup> Ibid. p.p. 101 - 106

<sup>51</sup> Ibid. P.p.106 - 121

<sup>52</sup> Passím. Pp. 239

<sup>53</sup> Ibid. Pp. 127 - 143

"Significado denotativo.- Son relaciones entre palabras, signos y objetos existentes en el mundo físico. Con él se dice que algo existe, que se va a hablar de ello o se va a hacer referencia a ello."<sup>54</sup>

"Significado connotativo.- Son significados vagos o extremadamente personales. Es una relación entre un signo y un objeto, esto conlleva una percepción individual del objeto. Está relacionado con la experiencia personal y se encuentra íntimamente vinculado con las características que conforman al usuario."<sup>55</sup>

"Significado estructural.- Se basa en una relación entre unos signos y otro, para analizarlo no se debe entrar al mundo físico, sino que se ha de estudiar la relación formal existente entre ellos. Es el dominio de la realidad formal. Se apoya en la Gramática para valerse de ciertos procedimientos para colocar las palabras en orden de sucesión."<sup>56</sup>

Con base en lo explicado anteriormente en este capítulo se puede concluir para los fines de esta investigación que la comunicación; es un proceso planificado donde intervienen un emisor, un código, un mensaje y un receptor para transmitir con una finalidad específica determinada información. El proceso comunicativo se entenderá para esta investigación como la estructura sistemática que permite la difusión de información con una determinada intención para lograr un objetivo. En dicho proceso intervienen la persuasión, la manipulación, la estrategia y la planificación, entre otros conceptos que se consideraron anteriormente con el apoyo del libro El Proceso de la Comunicación de David K. Berlo.

---

<sup>54</sup> Ibid. Pp. 146 - 149

<sup>55</sup> Ibid. Pp. 158 - 162

<sup>56</sup> Ibid. Pp. 149 - 157

### 1.3.2.- Conceptos Propios para la Investigación.

En este apartado del capítulo uno, se estructurarán diversos conceptos propios de la organización. Citaré las definiciones de cuatro autores, Manuel Castells, Blau, Talcott Parsons y Weber, porque sus aportaciones permiten analizar y conocer al Comité Vecinal 12053-1 bajo sus perspectivas de organización. Se hace referencia a estos autores clásicos porque aportan categorías fundamentales para el desarrollo de diversas disciplinas de la postura de conocimiento Empírico Analítica, como lo es la Comunicación Organizacional.

"Manuel Castells, define a la organización como:

**Organización.-** Sistema específico de recursos orientados a la realización de objetivos determinados.

**Según la tipología Identidad Proyecto una organización es.-** Cuando los actores sociales apoyándose de proyectos existentes buscan una nueva identidad que redefina la suya (ciudadanos) y los reposiciona y les redefine su lugar.

**Misión.-** Razón de ser de la organización, los fines por los cuales existe y su función.

**Visión.-** Aspiración de la organización, a dónde quiere ir y cuales son sus proyectos para lograrlo.

**Objetivos.-** Son aspiraciones a corto, mediano y largo plazo, son metas en un tiempo determinado.

Para la tipología de Blau que conceptualiza a las organizaciones bajo la categoría de "quién se ve beneficiado" por ésta, existen los siguientes conceptos:

**Organizaciones públicas.-** Quien se beneficia directamente, es la ciudadanía en general y su valor predominante es la eficiencia.

**Asociaciones u organizaciones de beneficios mutuos.-** Los miembros que componen a la organización son los que se benefician principalmente, su valor primordial es la participación.

***Para la tipología de Talcott Parsons que se rige por la categoría de los fines de la organización se encuentran:***

**Organización de metas políticas.-** En ellas se desarrollan la generación y distribución del poder.

**Organizaciones integrativas.-** Su fin es solucionar conflictos para conservar la estabilidad social.

Max Weber establece en su tipología de las organizaciones una categoría rectora; la legitimación del poder:

**Organización normativa.-** Dentro de esta organización la legalidad y la normatividad son un factor de control primordial.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Apuntes de la Materia Organizaciones Emergentes, impartida por la Profa. Alma Rosa Alva de la Selva, Marzo 2000 Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UNAM.

## II.- La Comunicación Organizacional.

### 2.1.- Escuela Clásica de Comunicación Organizacional. Panorámica General.

A lo largo de la historia el individuo ha tenido la necesidad de comunicarse para sobrevivir y poco a poco ha hecho que este fenómeno se estudie desde distintas perspectivas teórico metodológicas, lo cual ha llevado a la comunicación a desarrollarse como una disciplina esencial para el desarrollo social.

El lenguaje es una cualidad humana que a diferencia de los demás medios de comunicación, le permite al hombre organizar su pensamiento y por medio de la intencionalidad crear mensajes para poner en común una determinada cantidad de información que fue previamente planeada para producir un determinado tipo de respuesta.

Como se puede apreciar en el capítulo anterior la comunicación será considerada para esta investigación como un proceso social que implica ciertos elementos clave para poderse desarrollar. La comunicación es un proceso sistemático que permite la difusión de información con una determinada intención para lograr ciertos objetivos. Así la comunicación permitirá la interrelación entre los individuos y la organización entre estos.

Con base en lo desarrollado anteriormente en el capítulo uno, se puede partir de la visión instrumental de la comunicación, para poder desarrollar una visión general de una disciplina Empírico Analítica denominada Comunicación Organizacional, la cual se encarga de analizar las redes de comunicación interna y externa de un organismo para eficientar los procesos organizacionales y generar mejores resultados y el logro de objetivos.

En este capítulo se pretende realizar una panorámica general de los estudios de las organizaciones y como estos poco a poco fueron conformando la disciplina que hoy se denomina Comunicación Organizacional. Se abordarán diversas definiciones y concepciones de lo que es una organización para poder

analizar cómo ésta se vincula con la comunicación y posteriormente desde estas dos perspectivas visualizar el que hacer de un instrumento de participación ciudadana del gobierno del Distrito Federal, como lo es el comité vecinal Hacienda de San Juan 12053 – 1.

Para el tipo de sociedad en la que se vive actualmente, una sociedad industrializada fuertemente diferenciada y orientada hacia el rendimiento, el progreso y el éxito, las organizaciones existentes en estos espacios son un medio de ordenación necesario, que permiten cierta dinámica social.

Los primeros estudios científicos aplicados a las organizaciones fueron realizados por la Sociología, siendo las organizaciones una característica de las sociedades modernas, fue natural que esa disciplina se hubiera ocupado de ese fenómeno.

En un principio las investigaciones de la Sociología se interesaron más en el papel que desempeñaban las organizaciones en el proceso social general, en lugar de estudiar a las organizaciones en singular. Así se trató de describir el proceso de desarrollo social, aludiendo a generalizaciones y tipificaciones, por lo que no se pudo cristalizar un interés especial por las organizaciones.

Hacia finales del siglo XIX se pueden encontrar más aportaciones que pueden servir como material para la construcción de una teoría sociológica de la organización. Algunos de los pioneros alemanes de esta teoría sociológica general de las organizaciones son George Simmel y Max Weber.

George Simmel estudiaba los conflictos que surgían en las organizaciones y entre las organizaciones, las repercusiones del número de los miembros sobre la diferenciación en la división del trabajo, sobre las relaciones sociales y sobre las normas en la organización y otras cuestiones que hoy día son parte fundamental del análisis de la organización. Dicho autor no separó a la organización como una

categoría propia de formación social dentro del conjunto de los grupos sociales que él estudiaba.

Por otra parte "Las contribuciones de Max Weber a la teoría moderna de la organización son sistemáticas, conceptualmente claras y numerosas. Al contrario de Simmel, Weber es considerado como uno de los fundadores de esta rama de la Sociología y no sólo en Alemania, sino ante todo en los Estados Unidos. El análisis de la organización, en nuestros días, está basado principalmente en la teoría de la burocracia y de las formas de dominación de Max Weber."<sup>58</sup>

La Sociología siguió ocupándose de especies particulares de organización, desde el punto de vista de las sociologías especiales, sin que se desarrollara una teoría general de la organización. No sólo se desarrolló en Alemania sino que también tuvo avances en Inglaterra, Francia y Estados Unidos.

En Inglaterra la investigación social estuvo orientada en mayor medida, hacia problemas sociales, cuestiones relativas a la planificación y la orientación. En Francia por el contrario, se encuentra la ya tradicional Sociología de la Administración una posición expresamente formulada de la Teoría de la Organización, también ha incluido puntos de vista psicológico-sociales y sociológico-empresariales y se ha desarrollado en la dirección de un análisis sociológico de la organización.

Al contrario que en Alemania, Inglaterra y Francia, en Estados Unidos hay una Sociología de la Organización designada con este nombre, en donde se entiende, con referencia expresa a Talcott Parsons, por organizaciones; las formaciones sociales que se dirigen a lo largo de objetivos específicos, independientemente de que sean asociaciones voluntarias o instituciones estructuradas burocráticamente, en las esferas más importantes de la vida.

---

<sup>58</sup> RENATEMAYNLE. Sociología de las Organizaciones. Ediciones Castilla, S.A. Madrid, España 1967. P 41

"Entre las raíces de la Sociología de la Organización en los Estados Unidos se encuentran, en primer término, la teoría científico-social de la Administración y la Sociología de la Organización, que se han desarrollado allí con más fuerza que en Alemania, y la sociología de la empresa. (...) la sociología americana de la empresa se caracteriza además por una fuerte tendencia psicológico-social y un interés precoz por los elementos informales y, por tanto, por los procesos no planificados que tienen lugar en la organización. El interés por las cuestiones de la dirección y la decisión han marcado igualmente un punto de partida importante para la expansión analítico-organizativa de la sociología de la empresa en los Estados Unidos. Otras raíces de la Sociología de la Organización en los Estados Unidos se encuentran en las encuestas sociológicas y psicológico-sociales de grupos, en los análisis antropológico- culturales y antro-po-sociológicos de instituciones y, finalmente en la especialidad de la Business Administration".<sup>59</sup>

Se puede afirmar que a partir del año de 1950, la inversión para el estudio de las organizaciones fue mucho mayor a la que se destinó a otras ramas de la ciencia social o la tecnología social, a excepción de las investigaciones sobre consumo. Esto ocurrió debido al desarrollo del movimiento de la dirección científica de las empresas, anterior y posterior a la Primera Guerra Mundial, evento que coincidió en el tiempo con la racionalización de la producción en las grandes empresas y con el reconocimiento de la cadena de montaje como típicos de la industria moderna.

Lo anterior explica la abundancia de consultores empresariales en la industria y de los individuos expertos en organización y métodos en la administración pública; profesionales que tenían la función manifiesta de

---

<sup>59</sup> RENATEMAYNLE. Sociología de las Organizaciones. Ediciones Castilla, S.A. Madrid, España 1967. P 50

maximizar la producción con relación al costo y las funciones latentes de actuar como terapeutas que relajan las tensiones y las ansiedades en los magnates.

Las obras más antiguas dedicadas al desarrollo empresarial, reúnen una buena cantidad de conocimientos asistemáticos. "En la vieja escuela administrativa alemana se produjeron estudios bastante agudos aunque de carácter más formal hasta la época de Lorenz von Stein en la década de 1860 y otro tanto se puede decir de Bentham y sus discípulos, a partir de finales del siglo XVIII, hasta que Oxford y Cambridge (en particular Oxford) resucitaron el culto del aficionado talentoso en las décadas de 1860 y 1870 (...) Pero en aquella época se produjo una fuerte quiebra en las tradiciones de la tecnología y la educación, y la nueva era partió casi de cero."<sup>60</sup>

El análisis de la Teoría Clásica de las Organizaciones se inició en dos niveles: el máximo nivel de gerencia y el nivel del taller.

En el máximo nivel de gerencia se encuentran obras de los clásicos como Henri Fayol, francés que se distinguió como tecnócrata en muchos campos de la administración, tanto públicos como privados, conoció las doctrinas de Saint-Simon y Comte entre otros. De Henri Fayol proceden directamente o en su esencia, muchas de las proposiciones acerca de la unidad de mando, tipos de especialización personal, extensión del control, lo cual forma parte de la base de los antiguos textos en torno a la dirección de empresas. Aquí se comienzan a desarrollar términos como la planificación, organización, personal, dirección, coordinación, informes y presupuestos, los cuales se encontraban desprovistos de contenido práctico.

"En Estados Unidos, de manera mucho más explícita que en Gran Bretaña, se partió del supuesto de que esta doctrina implicaba una clara división entre la política y la administración. Los antiguos textos norteamericanos sobre la

---

<sup>60</sup> MACKENZIE. Política y Ciencias Sociales. Editorial Aguilar. p.239

administración pública presentaban con toda claridad la perspectiva demasiado simplista de que una administración firme y eficiente es compatible con la democracia, y que de hecho es necesaria para ella, debido a que la política la elabora un ejecutivo y una legislatura elegidos, y que puede ser puesta en práctica por unos funcionarios incorruptibles que sean neutrales tanto en el aspecto político como en el de su realización efectiva."<sup>61</sup>

En Norteamérica los términos anteriormente mencionados en torno al mando, quedaron muy lejos del trabajador, por lo que el nivel del taller contempla a autores como Taylor, Gilberth y Gantt, quienes hicieron un interesante esfuerzo por estudiar lo referente al trabajo y las diferentes vías para intensificarlo, en donde se consideraba al hombre, al nivel de taller, como maximizador racional independiente (capataz funcional), lo que quiere decir que la unidad de mando cambia, el jefe se visualiza como un auxiliar necesario, para producir mayor funcionalidad y provecho para las empresas u organizaciones.

"La doctrina de Taylor en torno a los "capataces funcionales" contradecía la doctrina de la unidad de mando; triunfó finalmente esta última, y rara vez se aplicó en forma coherente el taylorismo. Ciertamente que los estudios del trabajo, de organización y métodos, la ergonomía \*, sobrevivieron en diversas formas y tal vez contribuyeron a aumentar la productividad, pero raras veces se han realizado investigaciones destinadas a comprobar sus efectos a largo plazo sobre la estructura y las relaciones industriales. Todos partimos del supuesto de que tales efectos ocurrieron, pero aún no se ha resuelto satisfactoriamente el problema de su medición."<sup>62</sup>

La Teoría Clásica de la organización se enfoca con mayor atención a la estructura de las organizaciones formales. Los autores de esta Escuela Clásica,

---

\*Ergonomía: Conjunto de técnicas que buscan la mejor adaptación de las personas a su trabajo, por eliminación a sus aspectos más molestos o perjudiciales.

<sup>61</sup> Ibid. P. 240

<sup>62</sup> Ibid. P.241

se preocupan más por el diseño y la estructura de las organizaciones que por las personas. Esta Teoría Clásica evolucionó históricamente desde los años anteriores a la primera Guerra Mundial, con el movimiento de la "administración científica" que reconocía al hombre como un ser racional y económico que podía ser motivado en su trabajo con las técnicas del "premio y el castigo", es decir sistemas de trabajo a destajo, sistemas de primas, estudios de tiempo y movimiento, sistemas de costos, y más. Se sostenía que el hombre trabajaría al máximo de su eficacia cuando se le ofreciese la suficiente motivación de dinero.

La administración científica que propone esta Escuela Clásica, radica en que toda actividad de la organización debe ser estudiada y calculada para hacer más eficaz y eficiente el trabajo de los empleados. Existen normas para todos los empleados y los resultados generados se analizan en reuniones semanales ya que "tiempo es dinero", son ante todo técnicas de eficacia en una sociedad post-industrial.

"Sin embargo, es importante considerar que las teorías clásicas para organizar a los trabajadores se desarrollaron para satisfacer las necesidades de los gerentes científicos. Dos de los estudios más famosos que contribuyeron a la herencia de la escuela clásica fueron Fayol (1949) y Weber (1947)".<sup>63</sup>

Con base en los escritos de Gerald M Goldhaber, se pueden considerar los siguientes principios de dirección, recomendados por Fayol:

- 1.- División del Trabajo (especialización)
- 2.- Autoridad y Responsabilidad (poder)
- 3.- Disciplina (obediencia)
- 4.- Unidad de Mando (un jefe)
- 5.- Unidad de Dirección (un plan)

---

<sup>63</sup> GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional. Editorial Djiana, México 1991 p. 40

- 6.- Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales (preocupación primaria por la organización)
- 7.- Remuneración del personal (salarios justos)
- 8.- Centralización (unión)
- 9.- Cadena escalar (cadena de mando)
- 10.- Orden (todo mundo con una posición única)
- 11.- Equidad (firme pero justo)
- 12.- Estabilidad en el personal (bajo índice de cambios en el personal)
- 13.- Iniciativa (ideas fuera del plan previsto)
- 14.- Compañerismo (moral elevada)

Max Weber a diferencia de Fayol distingue entre autoridad inherente (poder tradicional, que pudo haber sido ilegítimo) y autoridad legítima (ganada, respetada y establecida por normas racionales y legales). Este último concepto proporciona los cimientos de lo que Weber describe con el nombre de "burocracia" y que se caracteriza como: (resumido por Huse y Bowditch)

- 1.- Una organización con continuidad que opera según unas reglas.
- 2.- Un área, o un dominio, de competencia en el que el individuo involucrado comparte su trabajo para conseguir unos objetivos bajo el mando de unos líderes predeterminados.
- 3.- Una organización con principios escalares (jerárquicos).
- 4.- Una organización con reglas que pueden ser normas o reglas técnicas.
- 5.- Una organización en la que el personal administrativo es separado de la propiedad de los instrumentos de producción o de administración, y también se separa la propiedad privada y los equipos de la organización.
- 6.- Una organización cuyos recursos están libres de cualquier control externo, y en la que ningún administrador puede monopolizar posiciones personales.
- 7.- Una organización en la que los actos administrativos, las reglas, las políticas, etc. Se hacen por escrito.

Todos los aspectos mencionados anteriormente se abordarán implícitamente en el capítulo cuatro de esta investigación para comprender el tipo de estructura y organización que es el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 y a su vez conocer cuales son las relaciones de los integrantes de dicha organización.

Davis (1972) sostiene que los miembros de una burocracia pueden tener la seguridad de seguir con su trabajo siempre y cuando "sigan las reglas y no perturben la paz", como en el Gobierno Federal. Scott (1967) resume la literatura gerencial elaborando una definición de la organización "formal", con base en los principios básicos, como "un sistema de actividades coordinadas de un grupo de individuos que trabajan conjuntamente para conseguir un objetivo en común bajo un liderato y autoridad". Este autor identifica cuatro componentes básicos en la teoría clásica: división del trabajo, procesos escalares y funcionales, estructura y campo de control. Bajo estos componentes básicos puedo afirmar que la estructura de un Comité Vecinal se ve afectada, por ello la importancia de estudiar los principios de la Escuela Clásica de las Organizaciones.

La división del trabajo se refiere a cómo se divide una cantidad de trabajo dado entre los recursos humanos disponibles. Esta división del trabajo se puede hacer teniendo en cuenta la naturaleza de los distintos trabajos o según la cantidad de autoridad y responsabilidad que cada persona asuma. En el primer caso se trata de una división funcional de trabajo, en el segundo caso se trata de una división escalar.

"Los procesos escalares y funcionales hacen referencia al desarrollo y a la estructura vertical y horizontal de la organización. El término escalar se utiliza con relación a los distintos niveles de la jerarquía (la cadena de mando) de la organización. Los procesos funcionales denotan el trabajo específico que realiza cada empleado de la organización. (...) la estructura hace referencia a las relaciones y roles que existen en la organización. La estructura permite que la

organización alcance los objetivos eficazmente y de manera ordenada. Por regla general, la teoría clásica trata con dos estructuras: de línea y de staff. La organización de línea incluye la cadena de mando y las funciones primarias de la organización formal. Puede identificarse muy fácilmente consultando el diagrama de la organización (...). La organización de staff existe como un complemento de la organización de línea. La organización de staff aconseja y está al servicio de la organización de línea. El staff puede ser general y especializado (según Davis 1972). El staff general (normalmente identificados como "ayudante de...") sirve a un gerente; el especializado sirve a amplios sectores de la organización. <sup>64</sup>

El campo de control hace referencia al número de empleados que un gerente puede controlar eficazmente. Se ha explicado el número total de posibles relaciones que pueden establecerse entre un gerente y sus empleados. A medida que se incrementa el número de empleados supervisados, el número de relaciones posibles se incrementa geoméricamente. Cuanto mayor sea el número de interrelaciones posibles, mayor será la posibilidad de que se den conflictos humanos. El campo de control más austero se establece entre cinco y quince empleados, según Davis.

"El campo de control también influencia a la configuración de la organización. Si la mayoría de los gerentes gozan de un pequeño campo de control dentro de la organización, la configuración general de la organización será "alta". Pero si el campo de control medio es extenso, la configuración general de la organización será "plana" <sup>65</sup> esto implica diferentes estilos de comunicación en una organización.

"Otra aplicación del campo de control se relaciona con la centralizada o descentralizada que sea la estructura de la organización. Las organizaciones centralizadas tienen el poder y la toma de decisiones localizados en unos cuantos puntos. Las organizaciones descentralizadas extienden la autoridad y la toma de

---

<sup>64</sup> Ibid. P. 42 - 43

decisiones dentro de la organización, por regla general delegando autoridad a las unidades prácticas más pequeñas. Es más probable que la centralización se de en las organizaciones "altas" y la descentralización en las organizaciones "planas". La centralización de la autoridad acelera la toma de decisiones (debido principalmente al hecho de que es menor el número de personas involucradas). La descentralización implica un mayor número de individuos, consume más tiempo, pero quizá mejore la moral de la organización (dándoles a todos los empleados la oportunidad de participar en la toma de decisiones)."<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> *Ibid.* .p.44

### 2.1.1.- Panorámica General de la Comunicación Organizacional.

El hombre y la mujer como individuos biopsicosociales, cuentan con la capacidad de transmitir información y poder comunicarse por medio del lenguaje; que es el conjunto de símbolos y signos que por medio de una convención hace posible las relaciones sociales.

Con el paso del tiempo, el hombre ha ido perfeccionando los medios de comunicación para transmitir sus mensajes. De una forma más efectiva, más rápida y que permita que más personas se involucren.

Actualmente en la postura de conocimiento Empírico Analítica, el término comunicación se usa principalmente en el sentido de transmisión de información. La comunicación, en tanto que transmisión de información, es la base de todas la culturas. Las personas se comunican mediante diversos sistemas de signos, de los cuales el más importante es el lenguaje.

Entre el emisor y el receptor, la comunicación puede sufrir diversas interferencias, tantas que, a veces, no se comprende el mensaje. Este riesgo sucede con más frecuencia hoy en día, debido a la intensidad y la complejidad de la comunicación.

En la postura de conocimiento Empírico Analítica, la Comunicación Organizacional es una disciplina que se desarrolla con mayor auge en Norteamérica después de la segunda guerra mundial. Sus características generales para ubicarla dentro de esta postura de conocimiento son: que busca llegar al máximo beneficio organizacional para lograr el éxito, por medio del control de la información y el logro de objetivos, lo cual se hace apelando al método científico, por lo que se recurre a técnicas cuantitativas y cualitativas que le permitan al científico social, evaluar un determinado problema comunicativo (en

---

<sup>66</sup> Ibid .p. 45

este caso se le reconoce al problema como área de oportunidad), el cual será solucionado si se le puede visualizar como un producto de la "causa- efecto" de la dinámica social que no funciona.

En esta disciplina, la comunicación es un instrumento que permite a la dirección de un organismo público o privado, conocer e implementar las estrategias necesarias para hacer funcionar a dicho organismo y lograr sus objetivos en concreto. Su campo de acción no se reduce a detectar las áreas de oportunidad, sino a implementar planificadamente las técnicas necesarias para lograr el desarrollo y crecimiento de la organización. El individuo dentro de esta visión juega un papel importante, es considerado como un ente racional que puede ser motivado con la finalidad de producir más y generar una cohesión social interna del organismo que permita a la organización ser más fuerte y enfrentar los retos del entorno y las posibles crisis internas.

La comunicación es un elemento fundamental para la cohesión y el intercambio de información. La comunicación como un proceso debe estudiarse dentro de un contexto social, así se puede comprender mejor el contenido de cada mensaje, que varía según su lugar de procedencia y la intención que éste traiga.

También la forma en que se difunde el mensaje tiene que ver con el efecto que se quiere provocar, el medio que lo difunde también contribuye al fin del mensaje. Por ello cada mensaje tiene una intención y el fin de la comunicación es convencer y persuadir con un propósito.

Prácticamente todos los seres vivos poseen la facultad de comunicarse entre sí mediante sistemas de signos más o menos complejos y evolucionados. La humanidad ha ido mucho más lejos en este aspecto que cualquier otra especie: las personas pueden producir e interpretar las combinaciones de sonidos que conforman el lenguaje y, así, expresan deseos, pensamientos y sentimientos.

Cualquier circuito de comunicación, ya sea "humano", o "mecánico", incluye un emisor, un canal de transmisión y un receptor. El emisor genera un mensaje (por ejemplo un pensamiento), que se codifica (en palabras por ejemplo) y se transmite mediante un canal de transmisión (en el lenguaje hablado, la atmósfera entre el que habla y el que escucha). Esta emisión puede sufrir interferencias o ruidos (interferencias de radio etc.) El receptor del mensaje codificado tiene que interpretarlo: lo decodifica y lo compara con la información almacenada previamente en la memoria.

La comunicación entre las personas es un requisito previo para el desarrollo de la cultura, pero es también esencial para sostener la identidad del individuo. De hecho se dice que nuestra individualidad no existe en realidad, sino en virtud de la relación con los demás.

El lenguaje "mudo" de los gestos y la expresión corporal tienen una importancia mucho mayor de lo que generalmente se cree: la experiencia demuestra que ciertos mensajes orales idénticos pueden interpretarse de manera diferente, según sean los gestos y la actitud del que habla.

La palabra es el medio de comunicación por excelencia entre los hombres. En realidad nuestra capacidad para asimilar palabras es muy superior a la que tenemos para producirlas. En un plano técnico podría decirse, que el individuo constituye un sistema de información notablemente deficitario, toda vez que, en plural, sólo aprendemos los rasgos generales de cada mensaje y sólo en el caso de que éste sea interesante procedemos, después a completarlos.

La conversación no se limita al uso de la palabra, los gestos (kinésica) y el lenguaje corporal (Proxemia), que son factores importantes para el desarrollo de ésta. Cuando se expresa la realidad mediante la palabra o la escritura, los prejuicios e intereses del propio emisor modifican el mensaje. Tanto la interpretación de la información como la selección de los datos se ven, por tanto,

afectados. Por ejemplo para que una persona llegue a captar una noticia en un periódico; el mensaje pasa por varios filtros; primero surge un suceso que pasa por la escala de valores del periodista, interpretación y selección. Escala de valores de la agencia de noticias, interpretación y selección. Escala de valores de la editorial del periódico, interpretación y selección, escala de valores del propio lector, interpretación y selección.

No es posible imaginar una organización sin comunicación, ésta se desarrolla de diversas formas y direcciones dependiendo de la organización y de su situación, siempre se debe considerar que toda organización es única y que los métodos para detectar las áreas de oportunidad son diferentes, al igual que las estrategias a implementar. Por ello es importante hacer eficientes y eficaces los flujos de comunicación para el mejor desempeño organizacional.

Común a todas las organizaciones, es que se tratan de formaciones sociales, de totalidades articuladas con una cantidad de miembros y una interna diferenciación de funciones. Están orientadas de una manera consciente hacia fines y objetivos específicos. Están configuradas racionalmente al menos en su intención con vistas al cumplimiento de estos fines u objetivos.

La comunicación es un fenómeno que se desarrolla en todas las organizaciones. Las organizaciones tanto públicas como privadas no podrían desarrollar sus objetivos sin el apoyo de la comunicación. En sí la comunicación organizacional es una disciplina que se encarga de conocer y analizar las redes de comunicación interna, tanto como externa, de un organismo. Esto con la finalidad de facilitar el logro de objetivos de la organización. La Comunicación organizacional permite por medio de diagnósticos corporativos elaborar un sin número de estrategias; que van desde el diseño de la filosofía organizacional, la elección de medios comunicativos para lograr objetivos en concreto, hasta la toma de decisiones importantes con ayuda de la comunicación proactiva, la cual se explicará más adelante, en este capítulo.

Es importante considerar las definiciones de algunos autores sobre la Comunicación Organizacional, para tener el panorama más claro y complementar las afirmaciones sobre la disciplina que se elaboraron anteriormente. Para Gerald M. Goldhaber, la Comunicación Organizacional "es un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes". También añade que la comunicación organizacional "estudia el flujo de mensajes en las organizaciones"<sup>67</sup>.

Thayer, la define como "aquel flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación de la organización"<sup>68</sup>.

F. Rodarte dice que: "La comunicación organizacional es la relación entre la administración y los trabajadores, en la cual se incluyen sus políticas y sus prácticas"<sup>69</sup>.

Jorge Ríos concibe a la comunicación organizacional como "un conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de la empresa"<sup>70</sup>.

Horacio Andrade menciona que 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, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos"<sup>71</sup>.

---

<sup>67</sup>-Goldhaber Gerard. ob. cit., p. 23

<sup>68</sup>- Thayer Lee. ob. cit., p. 14

<sup>69</sup>- Rodarte F. La empresa y sus relaciones públicas, p. 145

<sup>70</sup>- Ríos Jorge. Relaciones públicas, p. 13

<sup>71</sup>- Andrade, Horacio. Hacia una definición de la comunicación organizacional, en Fernández, Carlos. ob. cit., p. 31

Harry Levinson sostuvo que cerca del 90% de los individuos que trabajan lo hacen dentro de una organización convenientemente establecida, ya sea comercial, de salud, pública bancaria, educativa, religiosa o cívica. Y considera a las organizaciones como sistemas vivos y abiertos en los que fluye constantemente la información interpersonal. En tal contexto, no cabe duda sobre la importancia de los sistemas comunicativos dentro de una organización para obtener mayores posibilidades de desarrollo personal y grupal.

"Las actividades que se realizan en una organización se dividen en internas y externas. Las internas pueden ser reuniones de supervisores, de la organización en su conjunto, de sindicatos, sistemas de sugerencias, funciones sociales, informes técnicos, representaciones orales, programas de capacitación, sesiones de orientación y de información o instrucción. Las externas pueden ser conferencias para mejorar el prestigio de la organización, comerciales, publicidad o política, etc."<sup>72</sup>

La comunicación es en el campo organizacional, "una serie de sistemas ordenados, previamente analizados, cuyos objetivos deberán ser: motivar al personal a ejecutar su trabajo eficazmente; evitar la desintegración o marginación obrera; estimular la cooperación y la satisfacción en el trabajo, y fomentar el pensamiento colectivo. Además debe promover el funcionamiento uniforme del proceso administrativo, ayudar a la planeación de la organización; asegurar la transmisión de conocimientos y experiencias; y permitir el intercambio de opiniones. En ese sentido deberá generar una información confiable; crear y mantener una imagen de la organización en el exterior; utilizar canales o medios estructurados cuidadosamente, y ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales."<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> RAMOS Padilla, Carlos G. La comunicación: un punto de vista organizacional. P. 17

<sup>73</sup> Idem.p. 19-20

En nuestro país, el desarrollo de la Comunicación Organizacional ha sido muy lento y se ha basado en los principios de la administración de empresas y el desarrollo de las relaciones humanas en las organizaciones, generados en Norteamérica, por lo cual se ha buscado adaptarlos a la realidad de las organizaciones mexicanas.

Muy brevemente la historia de la Comunicación Organizacional en México comienza en la década de los años sesenta, cuando se iniciaron en el país los estudios de la comunicación a nivel universitario centrados principalmente en los medios masivos de comunicación, por lo que los egresados de dicha carrera optaban por desarrollarse en disciplinas como Publicidad, Relaciones Públicas y Propaganda Política.

Algunos de estos egresados que ejercían en el área de Relaciones Públicas intentaron implementar sistemáticamente la comunicación no masiva en las instituciones, en donde su trabajo se concentraba en la administración de recursos humanos en sus normas y el control, por lo que se inició un campo de trabajo de la comunicación al interior de las instituciones, pero enfocado hacia el exterior: publicidad y promoción, difusión de comunicados, organización de eventos, atención a clientes y proveedores principalmente.

En la década de los años setenta, el estudio de la Comunicación Organizacional se concentró en adaptar a la realidad del país y a sus instituciones los estudios y avances realizados en los Estados Unidos de Norteamérica. Con la fundación de la Asociación Mexicana de Comunicación Organizacional (AMCO) y la inicial relación con la International Association of Business Communicators<sup>74</sup> y las demandas del campo profesional hacia finales de la década, permitieron un primer esfuerzo por diferenciar a la Publicidad de la Comunicación Organizacional, lo que provocó que el campo profesional de la Comunicación Organizacional se contemplara como diferente al campo de las Relaciones Públicas.

Las principales actividades de esta disciplina, para aquella época fueron el uso de medios comunicativos al interior de las instituciones, tales como; revistas, boletines, informes, circulares, videos y más. Esto propició el desarrollo de las herramientas comunicativas, la informática y consecuentemente del mercado de trabajo.

Poco a poco la comunicación en las instituciones, tanto públicas como privadas se definió como una profesión con características específicas. Al mismo tiempo disciplinas como las Relaciones Públicas, la Publicidad y la Propaganda avanzaron aceleradamente.

Al final de esta década, adquirieron mayor fuerza los planteamientos, que posteriormente darían origen a la corriente del desarrollo organizacional. Que ayudado de la clara separación de los ámbitos de la Publicidad y de las Relaciones Públicas, permitió el desarrollo de ambas y el desarrollo incipiente de la Comunicación Organizacional. Así apareció un conjunto de prácticas profesionales, antes desarrolladas de manera incipiente (básicamente centradas alrededor de la publicación de órganos internos de comunicación como boletines, revistas, manuales de inducción entre otros) en el campo de la comunicación interna. Esta fue la década de la identidad de la Comunicación Organizacional como profesión.

En la década de los años ochenta, los estudios de la comunicación se enfocaron en la búsqueda de nuevos caminos por las crisis existentes en los paradigmas de estudio. En materia de la Comunicación Organizacional se continuó con los patrones provenientes de los Estados Unidos. El desarrollo de la administración de Recursos Humanos llegó a la etapa del "sistema abierto y del actor racional" de Scott, en la que se puso un énfasis especial en la relación entre las instituciones y su medio ambiente o entorno, sin considerar como primordial

---

<sup>74</sup> Nota: La IABC es la Asociación de Comunicadores de negocios más grande e importante del mundo,

el aspecto humano de la Administración. Esta tendencia se reforzó por la crisis que atravesó México durante la década y por el incremento de competitividad en los mercados.

El deterioro del ingreso real de los trabajadores, y el malestar social generado por el olvido del factor humano, ha forzado a las organizaciones a poner atención a su personal y sus intereses, como medio necesario para alcanzar los objetivos institucionales (Incluyendo la obtención de utilidades, en el caso de las empresas) y su consecuente supervivencia. Con la persistencia de la crisis en el país, los estudios y análisis sobre el entorno de las organizaciones se hacen más persistentes.

Con la evolución de la administración de Recursos Humanos, se comienzan a desarrollar más las prácticas profesionales propias del comunicador organizacional, en materia del desarrollo comunicativo interno de los organismos. Por lo que se generan estudios referentes a los flujos de comunicación interna; ya sean ascendentes, descendentes u horizontales, esto responde a las necesidades de comunicación del personal al igual que las de la organización.

Esos intereses que buscan satisfacer las organizaciones a sus integrantes, se relacionan directamente con el ámbito laboral: satisfacción en el trabajo, remuneración satisfactoria, condiciones laborales adecuadas, reconocimiento, entre otras.

Estos procesos de cambio en las prácticas profesionales de comunicación en las organizaciones y en la concepción de las relaciones laborales implican un paso adelante en el proceso de humanización de las organizaciones. Y esto a su vez motiva la conciencia de la importancia de propiciar una imagen corporativa, por medio de las actitudes y acciones de los miembros de las organizaciones y el

---

ya que agrupa a más de 12,000 miembros en 40 países.

uso adecuado de los mecanismos de comunicación para difundirla de la mejor manera posible.

En esta década los estudios comunicacionales también muestran un interés notorio en conocer a los diversos públicos que serán en potencia o ya lo son, los receptores de la imagen corporativa de la organización. Se busca sostener una comunicación coherente en la relación directa con el público, con apoyo de los programas de Relaciones Públicas y las campañas publicitarias, por lo que ya se puede hablar que el trabajo del comunicador organizacional ya se concentra en crear, desarrollar, mantener o bien renovar una identidad organizacional.

"El que la evolución de la comunicación al interior de las organizaciones en México en las últimas tres décadas se haya dado al amparo del desarrollo de la administración de recursos humanos de los Estados Unidos, en parte es explicable por la dependencia económica e ideológica acentuada en los grupos dominantes, respecto de los Estados Unidos y a que, como tendencia general, los profesionales de la comunicación organizacional han asumido la ideología de estos sectores, lo cual puede explicarse, en parte, porque para responder a las demandas de su trabajo los profesionales de la comunicación organizacional han recurrido a la única fuente que han encontrado para documentarse: los estudios de profesionales y académicos estadounidenses"<sup>75</sup>.

La década de los años ochenta conformó el desarrollo de la Comunicación Organizacional, y la década de los años noventa será la de su consolidación ya que en esa época surgieron varias condiciones en el país, que promovieron el desarrollo del mercado y la inversión extranjera, lo cual promovió la competencia y sugirió a las organizaciones nacionales que el manejo de la comunicación organizacional era una alternativa que ya manejaban las empresas extranjeras y

---

<sup>75</sup>.- Casares Pablo. op. cit., p. 71

que era pertinente hacer uso de ella para competir en el mercado y no perder utilidades.

A finales de esta década, se comenzaron a realizar procesos de certificación de calidad a diversas organizaciones, que contemplaban muchos ámbitos, que con la Comunicación Organizacional bien sustentada en el interior de un organismo, se podían generar para que estos certificados le fuesen otorgados a la organización (Identidad, desarrollo organizacional, calidad, atención en el servicio y más) me refiero a los denominados "ISOS" : ISO 9000, ISO 9001 (Servicios), ISO 9002 (Industria), ISO 9003 (Procedimientos administrativos), ISO1000 (Servicios profesionales), ISO 14000 (Ecología), ISO 18000 (Tecnología).

Estos procedimientos de certificación, permiten a las empresas y organizaciones que se someten al proceso de auditoría mejorar sus procesos de producción, en menor tiempo, con mayor eficacia y eficiencia que a su vez generarán mayor calidad.

Las normas de calidad se fueron estableciendo en nuestro país a finales de la década de los años noventa y principios del 2000, cabe mencionar que existen muy pocas empresas nacionales certificadas a la fecha, y muchos obstáculos que no le permiten al empresario o a la dirección de una organización certificarse con los diversos "ISOS", como lo son los sindicatos y cuestiones aún más cotidianas como la falta de presupuesto para solicitar una auditoría de calidad, existen préstamos de instancias pero en general las medias empresas no los solicitan, hasta que se ven en la necesidad de contar con un certificado de calidad para sus exportaciones, ya que en el mercado extranjero se solicitan estos certificados para poder avalar los productos y su proceso de producción.

Es importante reflexionar que el papel de la comunicación para el desarrollo de una organización es fundamental y en la actualidad con las exigencias de la

globalización, nuestro país ha recurrido al uso de la Comunicación Organizacional para generar niveles de competencia con los organismos extranjeros en el mercado.

Las diversas aplicaciones de la Comunicación Organizacional no se limitan a generar utilidades en las empresas, sino que tiene alcances ilimitados y puede auxiliar a organismos civiles o gubernamentales, públicos o privados. La comunicación es fundamental para el desarrollo social y si la contemplamos como la base para generar estructuras de pensamiento que coordinen a determinados grupos de personas, puede ser una herramienta funcional en materia de democracia y organización social, o bien un mecanismo que promueva la participación ciudadana.

La Comunicación Organizacional como una disciplina perteneciente a la Postura de conocimiento Empírico Analítica que comparte criterios instrumentales y de análisis funcional puede realizar análisis tanto en organismos privados, como en organismos públicos, en agencias gubernamentales, asuntos de consenso, participación ciudadana, políticas públicas y sistemas políticos entre otros.

## 2.1.2.- KATZ Y KAHN

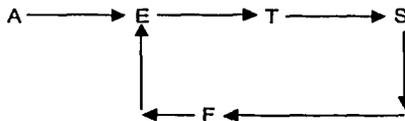
Es necesario para la investigación, hacer referencia a distintos conceptos que desarrollan dos autores Daniel Katz y Robert Kahn, los cuales permitirán conocer y explorar el desarrollo de la comunicación en el estudio de caso del Comité Vecinal. Para estos dos autores la Comunicación Organizacional consiste 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.

Para los fines de esta investigación es pertinente compartir los conceptos de Katz y Khan cuando definen a la organización como un sistema social abierto con entradas y salidas, transformaciones, feedback, equilibrio e interdependencia.

El modelo teórico para comprender a la organización de Katz y Kahn es "(...) un sistema de energía de entradas y salidas en el que el retorno de las salidas reactivan al sistema. Las organizaciones sociales son sistemas notoriamente abiertos en los que las entradas de energía y la conversión de las salidas en posteriores entradas de energía consisten en transacciones entre la organización y su medio ambiente".<sup>76</sup>

Así es como se concibe el modelo de Katz y Kahn en las organizaciones visualizadas como sistemas abiertos:

A: Ambiente  
E: Entradas  
S: Salidas  
T: Transformación  
F: Feedback



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

<sup>76</sup> KATZ y KAHN, en GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional. Editorial Diana, México 1991 Ob. Cit p.53

Para Daniel Katz y Robert Kahn un sistema puede ser considerado como abierto o como cerrado. Los sistemas abiertos son dinámicos, los sistemas cerrados son estáticos. Los sistemas abiertos están cambiando constantemente, los sistemas cerrados permanecen inalterables. Una organización es un sistema abierto debido a sus constantes interacciones con su medio ambiente. Recibe entradas y envía salidas, por lo que existe un intercambio constante de energía o recursos que producen un cambio en el interior del organismo y a su vez repercute a su exterior.

Se denomina entradas a la energía (recursos) que procede del medio ambiente. Una organización visualizada como un sistema abierto, necesita recursos naturales y humanos de su medio ambiente para mantenerse a sí misma lo que se puede traducir en energía, personas e información.

Como se explica en el texto de Goldaber Comunicación Organizacional, "el proceso mediante el cual las entradas se convierten en salidas se conoce con el nombre de transformación, Katz y Kahn (1966) hacen referencia a este proceso como "cantidad tratada" (...) "<sup>77</sup> esto ocurre en una organización cuando "los productos son diseñados y construidos, los individuos son educados y capacitados y los servicios proporcionados o vendidos".<sup>78</sup>

"El producto o servicio que el sistema exporta al medio ambiente se conoce con el nombre de salidas. (...) Algunas de las salidas del sistema vuelven al sistema como nuevas entradas. Debido a que los sistemas abiertos no están completamente incomunicados con el mundo exterior, se ven afectados por el medio ambiente y, a su vez, afectan al medio ambiente por medio de la información salida que, a su vez, vuelve al sistema como una entrada para guiar y controlar a las operaciones del sistema."<sup>79</sup> A esto se le reconoce como *feed back* aplicado a las organizaciones desde la teoría de la información.

---

<sup>77</sup> GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional. Editorial Diana, México 1991 p.55

<sup>78</sup> ídem. P. 55

<sup>79</sup> íbid. p. 56

El término *feed back* se relaciona en el proceso de comunicación como un concepto adaptado para determinar la cantidad de información que entra, en un sistema, sufre un proceso y es aprovechada de determinada manera para producir ciertos resultados.

"Los sistemas aseguran su supervivencia importando más energía de la que se exporta, cuando esta proporción se invierte, el sistema muere, si se mantiene el equilibrio entre la energía entrada y el producto salido se produce un estado de homeostasis. (...) Cuando se habla de un sistema en equilibrio o en estado de homeostasis, los autores se refieren a un sistema que sobrevive debido a que es capaz de generar el suficiente número de entradas procedentes del medio ambiente."<sup>80</sup>

Es pertinente aludir a las bases de la Teoría de la Información para comprender un poco más el concepto de *feed back* y la importancia de la información y sus direcciones para el desarrollo del fenómeno comunicativo.

Brevemente los orígenes de la Teoría de la Información se remontan a la década de los años cuarenta, la idea de esta teoría llegó a varios investigadores independientemente. Norberto Wiener, fundador de la cibernética, llegó a esta mientras trabajaba en aspectos estadísticos de la ingeniería computacional. Por su parte el matemático soviético A.N. Kolmogoroff la concluyó en la teoría de la probabilidad, y Claude Shannon de los Laboratorios de Teléfonos Bell en Estados Unidos la desarrolló mientras trabajaba en problemas de codificación y desciframiento de mensajes. El estadístico británico R.A. Fisher, conocido por sus análisis de variación, sugirió una expresión cuantitativa para la cantidad de información que un experimento provee. Casi un siglo antes de estos cuatro autores el físico austríaco Ludwig Boltzmann había medido la entropía termodinámica con una función que recuerda a la utilizada ahora en la Teoría de la

---

<sup>80</sup> *Ibid.* p. 56-57

Información. Sin embargo, fue Shannon el que publicó el informe más elaborado de la teoría en 1948, ofreciendo pruebas de la singularidad de su forma y veintiún teoremas de considerable generalidad.

La Teoría de la Información sostiene que la información y la comunicación no pueden dividirse como si fuesen universos disociados. Si la comunicación es un proceso social en que intervienen una serie de códigos, sistemas de señales, sistemas simbólicos, imaginarios colectivos y otros elementos, entonces es posible afirmar tentativamente que no hay información fuera de un proceso comunicativo, pues la información en sí misma vincula aquellos sistemas y códigos que constituyen a la acción comunicativa.

El fenómeno de la información ha sido analizado desde diversas posturas, tanto científicas como ideológicas, hecho que hace necesario deslindar entre cada una de estas posiciones para diferenciar sus contenidos y para emprender una crítica consistente de este tema.

La Teoría de la Información surge estrictamente a partir de los estudios realizados por Shannon en la década de los años cuarenta, cuando afirma que puede haber una relación entre la cantidad de información existente y el de entropía. La importancia de esta afirmación estriba en las posibilidades de aplicación práctica que Shannon imaginó, siendo la principal, la de reducir a un mínimo la pérdida de los elementos del mensaje emitido o su distorsión. A pesar de las ventajas que reporta al proceso comunicativo la aplicación de los postulados a la teoría de la información, algunos autores plantean dificultades tanto teóricas, como prácticas a dicha teoría.

Ha sido llamada también teoría de la comunicación; no obstante, es necesario aclarar que se pueden tomar como sinónimos si se acepta tentativamente la extrapolación que desplaza el análisis de los procesos de intercambio y procesamiento de información entre máquinas, hacia la relación de

interacción y de práctica humana, suponiendo con ello lo que deben demostrar; que ambos procesos son equivalentes.

Otro concepto base dentro de la teoría de la información, es el *feed back* o retroalimentación. Este término es aportado por la cibernética. El *feed back* es la capacidad de una máquina para utilizar los resultados de su propio funcionamiento a modo de información para regularse a sí misma. Este concepto ha tomado una especial significación, pues se ha convertido en parte de una jerga, y se le llega a considerar como un proceso continuo entre personas, cuando se refiere a un proceso interno de máquinas o que en su caso puede ser dado en una relación hombre máquina como en el caso de la computación, Internet y realidad virtual.

*Feed back* puede ser traducido como retroalimentación; es una técnica de control que compara a cada instante el resultado de un proceso con un patrón preestablecido. Cuando hay desviaciones, el sistema controlador actúa en el sentido de restablecer el patrón deseado.

Esta es, en efecto, una de las principales tareas planteadas por la Teoría de la Información: de qué manera pueden ser identificados, los errores, la interferencia o los ruidos en la información, y no sólo cómo pueden ser identificados, sino que se plantea cómo corregirlos automáticamente en el instante en el que se presentan.

Así visto, el *feed back* puede entenderse como un elemento de retroalimentación que los ordenadores o las máquinas automatizadas utilizan para corregirse así mismas, es una especie de capacidad para adaptarse a las dificultades que presenta el entorno o que presenta la propia máquina u ordenador en el momento de estar funcionando.

Dentro de la Teoría de la Información, la cibernética puede considerarse como una teoría del mantenimiento del orden en un sistema, ya sea natural o

artificial (sistema en el sentido de sistema de información). Esta idea del orden, al mismo tiempo conduce al concepto de entropía el cual obliga a hacer uso de la estadística, ciencia auxiliar en los estudios de la teoría de la información.

La entropía es un concepto que surge a partir de los estudios de la física, específicamente dentro de la termodinámica, en los cuales se indicaba una medida estadística de pérdida de energía. De acuerdo con la Segunda Ley de la termodinámica, en el sistema natural existe un proceso irreversible de consumo y pérdida de energía, mismos que llevan hacia tendencias naturales más estables y no a estados menos uniformes.

Así los sistemas de comunicación dentro de una organización se pueden entender como una serie de proceso que cambian a través del tiempo y se modifican con base en los intereses del organismo. La programación de actos por medio de estos sistemas de comunicación conlleva a la superación de metas de producción, de integración, y metas morales o de progreso personal.

Los sistemas de comunicación tienden a evitar conflictos entre los esfuerzos y la duplicidad de tareas u la omisión de otras, a dar confianza, estimular y motivar a los integrantes del grupo de trabajo. Estos sistemas de comunicación aportan toda la información necesaria para que la toma de decisiones se haga de la mejor forma posible y no sólo aludiendo a los designios de una persona, sino que permite la posibilidad de someter al análisis las decisiones, porque permite el flujo de información y lo orienta a los fines de la organización. Bajo el enfoque de Katz y Kahn la Comunicación Organizacional ayuda a definir misiones y responsabilidades en concreto, por el uso de sistemas de comunicación en una organización entendida como un sistema abierto.

### 2.1.3.- Persuasión, Entorno Organizacional y Sistema Abierto.

En este apartado del capítulo dos, se hará referencia a la importancia de la persuasión en el proceso comunicativo y como este concepto puede ayudar a un comunicador organizacional para controlar los flujos de información en una organización y producir los efectos deseados.

Para los fines de esta investigación, la persuasión desempeña un papel importante en la forma en que los integrantes del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, elaboran sus comunicados hacia sus diferentes públicos. Estos integrantes estructuran sus mensajes de manera empírica pero a su vez hacen un esfuerzo por diseñarlos con las palabras más indicadas dependiendo el público al que van dirigidos.

En esta parte del capítulo dos, se hace referencia a la persuasión, al entorno organizacional y al sistema abierto. Porque es necesario comprender la relación que existe entre los tres conceptos ya que como se explicará en los siguientes capítulos, el objeto de estudio; el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 ha considerado su entorno organizacional como fundamental para generar y desarrollar sus estilos comunicativos, y a su vez esta información del entorno, las entradas y salidas de energía y su propia interacción como órgano de participación ciudadana son posibles porque es una organización que se considera un sistema abierto, y está dispuesta a interactuar, estructurarse y regenerarse si es necesario para cumplir con sus funciones básicas y sus objetivos, por medio de la persuasión.

“La persuasión es la actividad de demostrar y de intentar modificar la conducta de por lo menos una persona mediante la interacción simbólica”.<sup>81</sup> La persuasión es una práctica de la comunicación “calculada” en función de un resultado, se considerará como el producto de la manipulación de información en

un mensaje para generar el convencimiento en un receptor. La persuasión se logra gracias a la planeada estructuración lógica del lenguaje, que permite la elaboración de un discurso bien argumentado para lograr un fin. Por lo que la comunicación y la persuasión requieren niveles más altos de funcionamiento cognitivo y de conciencia.

En un Comité Vecinal, como el que se analizará en esta investigación, el 12053-1, la persuasión es un elemento implícito en todos sus comunicados y se vuelve hasta cierto punto algo necesario para promover la participación ciudadana y el interés de los habitantes de su unidad territorial hacia los problemas cotidianos y los posibles acontecimientos, como para propiciar la respuesta de las autoridades.

"La persuasión es una manifestación particular de la influencia social, que debe concebirse como un proceso intencionado desde la perspectiva de quien lo impulsa, aun cuando no necesariamente respecto de quien lo padece. Es una manifestación de la influencia social, que conduce a algún tipo de cambio que no proviene de la coacción ni requiere de la vigilancia, dado que se constituye sobre la base de una percepción de elección. Esencialmente es un acto de construcción o restitución del sentido."<sup>82</sup>

La persuasión es una extraña actividad del inconsciente y debido al carácter multidisciplinario de las ciencias de la comunicación se recurrirá a la Psicología. La Psicología Social que es un área del conocimiento que trata sobre aquellos eventos de la interacción y de la interrelación de un individuo con sus semejantes, integrantes de un grupo. Así mismo se acepta, como el estudio de los fenómenos de influencia social.

---

<sup>81</sup> KATHLEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación Editorial Piados. Buenos Aires, Argentina 1982 p. 31

<sup>82</sup> KATHLEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación, p. 17-37.

"La Psicología Social es uno de los campos científicos dedicados al estudio objetivo de la conducta humana. Su atención se centra, especialmente, en la comprensión de las influencias que producen regularidades y diversidades en el comportamiento social humano, par cuyo estudio apela al análisis sistemático de datos, obtenidos mediante rigurosos métodos científicos. El carácter distintivo de la Psicología Social surge de dos factores fundamentales. Primero su interés en el individuo como participante en las relaciones sociales; segundo la singular importancia que atribuye a la comprensión de los procesos de influencia social subyacente bajo tales relaciones".<sup>83</sup>

La Psicología Social es uno de los campos científicos dedicados al estudio objetivo de la conducta humana. Su enfoque particular está orientado para los psicólogos sociales hacia las actitudes y acciones, las cuales tienen una relación reciproca, cada una alimenta a la otra. Las actitudes permiten que nos distingamos entre el resto de las personas y nos permite ubicarnos como seres históricos.

Al crecer dentro del ceno familiar comenzamos a adquirir actitudes y valores como resultado de nuestra incorporación a los modos y costumbres de la sociedad, esta adquisición se ve influenciada por el entorno sociocultural en el que nos desenvolvemos.

Las actitudes al igual que los valores, son adquiridos como resultado de la incorporación del individuo al proceso de socialización, lo que se considera, como representaciones psicológicas de la influencia de la sociedad y la cultura sobre el individuo.

Todos los hombres y las mujeres nacen en una sociedad organizada, es decir, en un medio social. En el proceso de crecimiento dentro de este ambiente aprendemos a adoptar los usos y costumbres de otros individuos. El contenido de

---

<sup>83</sup> HOLLANDER, Edwin. Principios y Métodos de Psicología Social p.10

este proceso varía enormemente según las personas y las circunstancias con las que se establece un contacto.

Los individuos están necesariamente orientados hacia otros individuos dentro de su medio, y la influencia social se manifiesta cada vez que una persona responde a la presencia real o implícita de otra u otras personas.

Las actitudes contribuyen a explicar las diferencias individuales de reacción ante circunstancias similares, las actitudes son un modo de reacción y están relacionadas con la parte temperamental de la personalidad.

Las actitudes inconscientes también pueden influir sobre la conducta espontánea, así que todo el bagaje cultural o bien el sistema de referencia de las personas determinará la influencia de lo que se percibe y la posible interpretación de los acontecimientos y por ende la forma en que se reaccionará.

"Una de las teorías funcionales mejor conocidas fue la desarrollada por Katz (1960). De acuerdo con Katz, desarrollamos actitudes favorables hacia aquellas cosas de nuestro contorno que nos dan satisfacción y actitudes desfavorables hacia los aspectos de nuestro mundo que generan displacer. Esta conducta de búsqueda de satisfacción ha sido denominada función instrumental, de adaptación o utilitaria de las actitudes".<sup>84</sup> En el libro citado se establecen otras tres funciones de las actitudes del individuo según Katz; la función de la actitud ego defensiva, la función de valor expresivo de la actitud y la cuarta función de la actitud que es el conocimiento.

"La segunda función de la actitud que introduce Katz (1960) es ego defensiva. Nos negamos a asumir actitudes que nos obligan a admitir una información desfavorable acerca de nosotros mismos. Las actitudes ego

---

<sup>84</sup> KATHLEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación, p. 75

defensivas son mecanismos de defensa. Los prejuicios son ego – defensivos. Nos aseguran nuestra superioridad sobre los demás.

La función de valor expresivo de la actitud nos permite mostrarnos competentes, sensibles, afirmativos, discriminatorios, etc. Estas actitudes se desarrollan para alentar impresiones dominantes".<sup>85</sup>

"La cuarta función de la actitud es el conocimiento. Katz sostiene que valoramos la coherencia sobre la incoherencia, y la certidumbre sobre la incertidumbre"<sup>86</sup>. Hago referencia a estas funciones de la actitud, porque la mayoría de las personas que conforman la unidad territorial de Comité Vecinal 12053-1 rigen su comportamiento por intereses personales y un mecanismo cognitivo de estímulo - respuesta con base en la funcionalidad de los posibles resultados que puedan obtener por medio de sus actitudes.

Así la mayoría de las personas que se interesan en los asuntos del Comité Vecinal 12053-1 presentan una función instrumental, de adaptación o utilitaria de las actitudes, ya que basan su comportamiento en la búsqueda de satisfacción.

Todas las formas de comunicación ejercen influencia sobre quiénes somos y sobre lo que deseamos ser, incluso lo configuran. Las formas de comunicación a las que estamos expuestos todos los días, proporcionan parámetros para formar la personalidad.

La Persuasión, por el hecho de ser un tipo de comunicación social que busca el cambio de actitudes y opiniones en la percepción y comportamiento de los sujetos, no debe entenderse como un ejercicio comunicacional negativo, esto depende del diseño de mensajes que realiza el emisor según la finalidad que desee. Estos mensajes en un organismo como un Comité Vecinal pueden variar

---

<sup>85</sup> KATHILEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación p.75

<sup>86</sup> KATHILEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación p 76

dependiendo a que público vayan dirigidos y dependiendo de la intencionalidad del emisor.

Para algunos autores como Farace y Cols (1978) y Kelly (1955) "La comunicación es efectiva cuando se puede predecir con exactitud el resultado de un mensaje. En la medida en que la predicción sea incorrecta, la comunicación de que se trate es inefectiva"<sup>87</sup>. En el enunciado anterior, se habla de la predicción, concepto que también es importante en el momento de estructurar un mensaje, para tener mayor probabilidad de persuasión y convencimiento en el receptor.

Una organización como el Comité Vecinal, que es un sistema social abierto, reconoce que existe un entorno, cuyos elementos interactúan con los suyos propios, influyendo y siendo influida por él. Se puede decir que la organización dispone de circuitos de retroalimentación que, al experimentar estos impactos, le ayudan a corregir su proceso y sus objetivos.

Esta organización es una unidad social que para su funcionamiento reclama un cierto grado de autonomía y de autosuficiencia, es independiente sólo en cierto sentido y grado. Utiliza mecanismos de regulación y de control que ajustan su equilibrio interno a los intercambios entre ella y su entorno y busca alcanzar sus objetivos al mantener un equilibrio dinámico de modo que, experimenta un cambio o evolución constante, sin modificar el patrón general.

Un Comité Vecinal al ser considerado como un Sistema Abierto, se refiere a que es un organismo social que interviene como un mediador que conoce y permite el flujo de energía, de la información que lo rodea como organismo sistemático y la que procesa a su interior para generar una determinada respuesta a su exterior. En este caso esa energía e información serían las demandas ciudadanas, las cuales se procesan en el Comité Vecinal, que es un instrumento

---

<sup>87</sup> KATHLEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación, P. 187.

de participación ciudadana, para que así se desarrollen en un futuro soluciones de las problemáticas de las unidades territoriales.

En sí un Comité Vecinal como el denominado Hacienda de San Juan 12053-1 es una célula que permite la organización de la ciudadanía para que esta junto con las autoridades correspondientes lleve las demandas sociales a una posible solución para generar políticas públicas y a su vez para fomentar la democracia y generar poco a poco una cultura de la corresponsabilidad con una perspectiva actual de lo que es un Sistema Democrático.

Los términos entorno y contexto pueden utilizarse de forma indiferenciada, algunos autores contemplan al entorno; como la influencia que proviene de fuera de la organización y el contexto; como todos los elementos internos que permiten el funcionamiento de la organización. El conjunto de todos estos elementos puede ser analizado en dos niveles. Uno macro, en el se estudian los influjos provenientes de los entornos institucionales legales, económicos, culturales, políticos educativos... Otro micro, en el que el foco del análisis se limitan a los individuos, grupos y organizaciones concretas relacionados con la organización. Se conoce más la relación de las organizaciones con su entorno a nivel micro que a nivel macro.

A nivel micro, las relaciones entre una organización y el resto de organizaciones que constituyen su entorno suelen entenderse más bien como un campo organizativo con influencias mutuas entre unas y otras. Este espacio cambia con el tiempo, por lo que se modifican entre otras características; el número de sus componentes, las posiciones relativas de distancia, poder, prestigio, competición, y más entre unas y otras.

El entorno puede ser entendido en sentido macrosocial, como el conjunto de condicionamientos sociales, económicos tecnológicos, políticos y culturales que rodean e intercambian sus relaciones con la organización. Pueden ser también

entendidos en sentido microsocial como el conjunto de personas, grupos e instituciones que interactúan más estrecha y habitualmente con la organización. No todas las organizaciones tienen ni la misma dependencia ni la misma influencia sobre su entorno.

El entorno de una organización está constituido por todos aquellos elementos (personas, grupos, organizaciones, condiciones sociales y técnicas) con las que intercambia sus materiales, su energía y su información y que, por tanto, ejercen influjo sobre ella y ésta, a su vez lo ejerce sobre ellos. Ninguna organización puede existir sin un entorno, la organización puede tener capacidad en muchos casos para elegir su propio entorno y sobre todo, para cambiarlo y alterarlo.

Un entorno puede variar, a lo largo del tiempo en función de su homogeneidad, su estabilidad, su incertidumbre. Existen el entorno plácido conjuntado donde los elementos del entorno presentan un alto nivel de estabilidad. El entorno plácido aleatorio con un alto grado de estabilidad y de relativa homogeneidad con un nivel notable de incertidumbre. El entorno aleatorio experimenta un imprevisto cambio en su nivel de homogeneidad o en su intensidad de cambio sin que ninguno de estos dos cambios sean suficientes para crear una condición de incertidumbre y el entorno turbulento estado ambiental cuando el nivel de heterogeneidad y de inestabilidad son alterados inesperadamente de tal forma que se crea un alto grado de incertidumbre al no poder prever los parámetros.

Hay un proceso de ajuste en la interdependencia entre entorno y organización y el éxito dependerá fundamentalmente de su nivel de acomodación a las exigencias de esta misma como a las condiciones del medio ambiente y así la organización es quien tiene la facultad de dirigir y administrar su propio entorno. Esta el Modelo de Adaptación donde el entorno selecciona las dimensiones organizacionales que son más congruentes con él, por lo que las organizaciones

congruentes sobreviven en el entorno. Está el modelo de Control que busca cambiar el entorno y ambos coinciden en la elección natural y la adaptación de el entorno.

Las organizaciones comprenden el entorno y adaptan a él su estructura interna dado que aquél juega un papel importante en la relación de la estructura organizacional con el éxito corporativo. Se pueden adaptar estrategias internas y externas para lograr los objetivos institucionales donde se deben visualizar las amenazas y oportunidades del entorno.

El medio ambiente lejos de ser unidimensional, uniforme, sencillo y estable es complejo, cambiante y multidimensional. Entre la organización y el entorno existe un influjo mutuo que priva a la organización de toda autonomía e independencia, pero, al mismo tiempo le confiere la necesidad de influir, cambiándolo y alterándolo, sobre su propio entorno.

La sociedad es un sistema que integra a diferentes grupos de individuos con rasgos diferenciales que les proporcionan cierta identidad. Los grupos sociales están estructurados de cierta manera debido a su experiencia histórica, sus costumbres, sus tradiciones, educación, condición, geográfica, social, cultural, económica y política; a lo cual se le llama entorno. Esas estructuras dan como resultado múltiples organizaciones.

El individuo como parte de una sociedad sistematizada ha buscado a lo largo del tiempo establecer un orden a todo nivel para poder interactuar con sus semejantes y con lo que le rodea. Toda sociedad está formada por organizaciones, las cuales toman muy diversas formas y representan los sistemas de valores dentro de una sociedad.

El individuo es visualizado como un ente psíquico que percibe información y funge como medio comunicador entre sistemas bajo un entorno. Por el individuo

y los sistemas la comunicación se vuelve acción y se permite especificar los límites del sistema y la capacidad de acción colectiva.

El conjunto de individuos que conforman las organizaciones interactúan entre sí por medio de la comunicación, la división de las responsabilidades de trabajo, las relaciones de poder y de jerarquía. Cada organización se sitúa en un entorno y dependiendo de esto la planeación y la toma de decisiones será diferente. Así los elementos que conforman el entorno como los individuos, los antecedentes del organismo como su historia, la función de la empresa, el contexto, la interacción, los tipos de sociedades, la cultura, las costumbres, lo que sucede al exterior y al interior del organismo, o sea lo social, lo político, lo económico, lo administrativo, lo normativo, en sí lo macro y lo micro, establecerán el contexto en el cual los individuos se desarrollarán dentro de una organización.

Estudiar el entorno de las organizaciones es básico para ubicar la función y el papel que tiene un organismo dentro de la sociedad. Para ello se deben analizar los objetivos de las organizaciones y nunca perder de vista que éstas nunca están solas y que actúan en conjunto para poder ser funcionales y eficientes. El contexto y el entorno deben ser comprendidos para que se pueda abogar por un orden que busque cumplir con las metas y fomente la colaboración y la motivación de los individuos.

Comprender que existen intereses del entorno y de las organizaciones ayuda a contextualizar los problemas internos y externos a los que toda organización se enfrenta. Para saber que elementos ordenados y estructurados le sirven y benefician a la organización. Los intereses del entorno como el desarrollo de la nación, el sistema de normas y los acontecimientos cotidianos del territorio en donde está la organización, afectan a la planificación y a las expectativas de la misma.

Los sistemas abiertos, se preocupan más de analizar las relaciones entre ella misma y el entorno, viendo a la organización como una entidad que se ajusta

y adapta a su ambiente de forma que los elementos de éste sean las variables exploratorias. La definición de la organización como sistema abierto ve a ésta como una entidad en relación estrecha con su entorno e insiste más en sus esfuerzos por la supervivencia.

Las características de los sistemas abiertos aplicadas a la organización, se concentran en: Importación de Energía, el output o salida, los sistemas como ciclos de eventos, entropía negativa, inputs informativos, feed back negativo y proceso de codificación, estado de constancia y homeostasis dinámica, diferenciación, equifinalidad.

Los sistemas abiertos, no presentan límites físicos, ni una estructura física establecida como la de los sistemas biológicos. Posee una estructura, pero es más de sucesos y eventos que de partes físicas y ésta es inseparable de su funcionamiento, están ideados artificialmente y lo que los mantiene unidos a sus miembros son lazos psicológicos más que biológicos. Se pueden diseñar para un amplio rango de objetivos y requieren de mecanismos de control que mantengan sus partes unidas y en funcionamiento de modo interdependiente.

La organización como sistema abierto no está ausente de dificultades, dado que; las características del entorno suelen ser muy abstractas, y por consiguiente, difíciles de operacionalizar y de medir. Un sistema abierto es una organización que entra en intercambios con el ambiente, pero ese intercambio es un factor esencial en la viabilidad del sistema, su capacidad reproductiva o continuidad y su capacidad de transformación.

Para Katz y Khan es erróneo catalogar las influencias del medio ambiente como "variantes de error" para un sistema, así que establecen que el medio ambiente juega un papel muy importante en lo que sucede dentro de las organizaciones.

Estos dos autores sugieren nueve características que comparten los sistemas abiertos:

1.- La importancias de energía. Los nuevos suministros de energía entran a la organización en forma de personas y materiales. Esta energía es proporcionada por otras organizaciones o por el medio general.

2.- El aporte intermedio. Este es simplemente el trabajo que se hace en el sistema (la organización). La entrada se altera a medida que los materiales se procesan o las personas reciben un servicio.

3.- Las Salidas. Cualquier cosa que provenga de una organización es utilizada, consumida, rechazada, etc., por el medio.

4.-Sistemas como ciclos de eventos. Los productos que se envían al medio son la base para la fuente de energía que permite repetir la acción. La industria emplea el trabajo y los materiales para sacar un producto que se vende. Las entradas que el producto reporta se destinan a la compra de más materiales y trabajo. Las organizaciones voluntarias pueden hacer por sus miembros algo que los lleve a seguir contribuyendo con energía a la organización. En ambos casos, la importación de nueva energía para la organización genera un nuevo ciclo. Cada ciclo puede estar compuesto por subsistemas o ser parte de un sistema mayor. Al mismo tiempo los ciclos en sí son afectados por los cambios en el sistema total.

5.- Entropía negativa. Las organizaciones tienden a importar más energía de la que consumen. La energía puede retenerse en depósito para evitar un gasto de energía superior a la importación. (Esta última situación conduce a la muerte organizacional).

6.- Entradas de información, retroalimentación negativa y proceso de codificación. La información que entra a la organización es codificada y seleccionada de

manera que la organización no rebose con más de lo que requiere. La información proporciona señales provenientes del medio, la retroalimentación negativa indica desviaciones con relación a lo que el medio desea. Este es un mecanismo de control.

7.- Estado constante y homeostasis dinámica. Los sistemas tienden a mantener su carácter básico, tratando de controlar los factores externos amenazantes. Al tiempo que se presentan el crecimiento y la expansión, las características básicas del sistema tienden a permanecer constantes. Bajo condiciones de crecimiento o expansión extremas puede desarrollarse una nueva característica que sirva como base hemostática.

8.- Diferenciación. Existe una tendencia a la descripción de funciones y a la especialización de oficios.

9.- Equifinalidad. En las organizaciones existen múltiples medios para los mismos fines. A medida que aumenta el conocimiento, el número de medios convencionales puede verse reducido, pero siempre habrá más de una forma de llegar a los objetivos".<sup>88</sup>

La perspectiva del sistema abierto, afirma que la racionalidad dentro de las organizaciones, puede debilitarse, ya que pueden presentarse eventos que ocurren sin intención por parte de la organización. En sí las organizaciones intentan ser racionales controlando sus operaciones y su medio interno hasta el mayor grado posible, pero nunca alcanzan el sistema racional totalmente cerrado. El grado hasta el cual la organización alcanza la racionalidad depende de las fuerza de las presiones internas y externas y de la capacidad de control de la organización.

---

<sup>88</sup> HALL, Richard H. Organizaciones Estructura y Proceso. Editorial Prentice/Hall Internacional. 1972 pp. 23-24

## 2.2.- Tipos de Comunicación Formal e Informal.

El acto de la comunicación implica un proceso en donde se intercambian ideas, pensamientos, actitudes y en sí mensajes constituidos en diversos códigos que se emiten con una determinada intención. Es importante tener en cuenta que el emisor y el receptor deben compartir un mismo código para que exista la decodificación interpretativa del mensaje.

En dicho proceso se involucran el emisor, quien produce el mensaje, el receptor, quien decodifica el mensaje, un código, que son las distintas estructuras del lenguaje que se basan en el sistema de referencia para producir un mensaje, el mensaje es la información transmitida y producida según las reglas del código con una determinada intención, también no se debe dejar a un lado el contexto el cual es la situación que moldeará la producción del mensaje y la interpretación del mismo; aquí el canal juega un papel importante porque es el medio físico ambiental que hace posible la transmisión del mensaje.

El carácter fundamental de la comunicación humana es precisamente el ser un acto guiado por la intención, lo que permite a las personas poder diseñar mensajes para producir los efectos deseados. Esto permite que exista la comunicación proactiva; que es aquella que lleva un proceso de planificación y análisis para influir en la respuesta o actitud del receptor.

Es importante considerar que el acto comunicativo puede desarrollar la denominada comunicación reactiva, la cual implica una respuesta "causa- efecto" del mensaje decodificado. Y su proceso no depende de la planificación del mensaje sino que la comunicación se desarrolla según las circunstancias.

Varios autores empírico analíticos mencionan que existe un elemento fundamental para que la comunicación sea eficaz. Ese elemento lo denominan "retroalimentación" concepto propio de la Teoría de la Información que ya

expliqué con anterioridad, pero que aplicado al proceso comunicativo humano se refiere a la cantidad de información que un receptor puede decodificar de la manera más parecida y fidedigna a la codificación del emisor, a mayor información decodificada tal cual fue emitida por el emisor, mayor probabilidad de que el receptor genere una respuesta "correcta" al mensaje que codificó el emisor. Implica que hubo entendimiento por las dos partes del proceso comunicativo y por ende se producirá una respuesta.

Las organizaciones están constituidas por individuos que ocupan ciertas posiciones o representan determinados roles. El flujo de mensajes entre estas personas sigue unos caminos determinados, denominados redes de comunicación. Las redes de comunicación pueden existir si en el proceso comunicativo intervienen dos personas o si en dicho proceso se involucra toda la organización.

La naturaleza y extensión de las redes de comunicación depende del rubro de la organización, el papel que tienen las relaciones personales en el organismo y el contenido de los mensajes entre otras.

### **Comunicación Formal**

En ciertas organizaciones, las redes de comunicación vienen determinadas por mecanismos formales, sin embargo otras redes de comunicación pueden emerger de la organización sin ninguna planeación previa, a estas redes se les denomina informales.

Cuando en una organización los mensajes fluyen por una red de comunicación prescrita por procesos escalares o funcionales, o por el rol formal de las relaciones determinado por la cadena de mando y por los trabajos realizados afectará al flujo de los mensajes. Otros mensajes pueden no compartir esta estructura y fluir a su propia velocidad tomando la dirección que ellos mismos

determinen, influenciados tan solo por la naturaleza informal de las relaciones establecidas entre los individuos que se estén comunicando.

Cuando los mensajes fluyen siguiendo los caminos oficiales dictados por la jerarquía de la organización o por la función laboral se dice, que fluyen siguiendo redes formales. Por regla general estos mensajes fluyen ascendente o descendentemente cuando se emplea el principio escalar de autoridad o jerarquía, y a través de la organización cuando se aplica el principio funcional de la clasificación del trabajo, por consiguiente la dirección del mensaje indica el tipo de red seguido.

El objetivo de la comunicación formal es lograr una coordinación eficiente de todas las actividades establecidas en la estructura de la organización. Como mencioné anteriormente los mensajes formales fluyen ascendente y descendentemente.

Los mensajes de la comunicación descendente son aquellos que fluyen de la dirección, con destino a los empleados, se desencadenan de arriba hacia abajo, a través de la cadena de mando. Estos mensajes suelen ser de tarea o de mantenimiento, relacionados con directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas y políticas. Los utilizan los superiores, para ponerse en contacto con sus subordinados, según el grado de autoridad que tengan.

Katz y Khan identifican cinco elementos en la comunicación descendente. El primero se refiere a "Instrucciones laborales", en el cual por medio de distintos mecanismos como; órdenes directas, capacitación y más se le explica al subordinado como realizar una tarea específica.

El segundo elemento comprende "La exposición razonada de los trabajos", comprende los mensajes que explican la relación entre algunas de las tareas de la organización.

El tercer punto, habla de la información que el empleado debe saber sobre "procedimientos y prácticas" dentro de la organización. Son mensajes que contienen información sobre las políticas, reglas, regulaciones, beneficios, etc., de la organización.

El cuarto paso que sugieren Katz y Khan en el sistema de comunicaciones descendentes es la "retroalimentación" que son los mensajes que sirven para elogiar el trabajo individual de un empleado. Este punto implica que la organización, el líder y el supervisor, estén en constante contacto con los empleados. Finalmente Katz y Kahn hablan del "adoctrinamiento de objetivos" que son los mensajes diseñados para motivar a los empleados explicándoles la "misión" general de la organización y cómo se relaciona con dichos sistemas de objetivos.

### **Comunicación descendente.**

Las comunicaciones verticales, que comprenden a la comunicación descendente y la comunicación ascendente son primordiales para el desarrollo de la comunicación en las organizaciones, ambos sistemas, descendente y ascendente, se complementan, sin uno de ellos, el otro, simplemente no funciona. Ya que en esta dinámica primero se emiten los mensajes de forma descendente y posteriormente surgen respuestas de forma ascendente, por lo que se desarrolla la comunicación.

Se puede afirmar que la comunicación baja desde el más alto nivel y sube desde el más bajo y en esa trayectoria descendente y ascendente, la comunicación se transfiere de manera horizontal y se expande a través de todos los canales, formas y medios de la estructura organizacional.

Tomando en cuenta la jerarquización de una organización, los mensajes que comprenden la comunicación descendente son aquellos que fluyen de los superiores a los subordinados, técnicamente se puede decir que son mensajes que se emiten de arriba hacia abajo. Contienen información que la dirección o la propia organización quiere que se sepa.

### **Comunicación ascendente.**

Las comunicación ascendente es aquella que contiene mensajes que se transmiten de un nivel inferior a uno superior, técnicamente se podría decir que fluyen de abajo hacia arriba. Este estilo de comunicación sirve para que los empleados entren en contacto con sus superiores y para que éstos estén también enterados de las preocupaciones, necesidades o inquietudes de sus subordinados.

La comunicación ascendente, permite que el empleado se exprese libremente con sus superiores y así se mejoren poco a poco las relaciones en la organización, tanto a nivel individual como a nivel grupal.

Este tipo de comunicación es poco usual en las organizaciones tradicionales que manejan una estructura más conservadora que no permite que fluyan los mensajes de los subordinados hacia los superiores, pero si existe en algunos casos, en donde el grado de temor, incertidumbre y desconfianza es más bajo y por ende es posible generar la comunicación ascendente.

Algunas de las actividades que se incluyen en la comunicación ascendente, son: asesoramiento, sistemas de discusión, sistemas de sugerencias, encuestas de opinión, cartas de los empleados, reuniones sociales y mítines.

## **Comunicación Horizontal.**

La comunicación horizontal, es la que se logra entre el personal de un mismo rango jerárquico, es el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de una organización. Este tipo de comunicación va a permitir a los miembros de un organismo, no sólo coordinar sus labores, sino también apoyarse en forma emotiva y social.

Algunos de los propósitos de la comunicación horizontal dentro de una organización son:

"1.-Coordinación de la Tarea.- Los jefes de departamento pueden reunirse mensualmente para discutir la contribución de cada departamento para la consecución de los objetivos del sistema. (...)

2.-Resolución de problemas.- Los miembros de un departamento pueden reunirse para discutir cómo se enfrentarán a un posible corte en el presupuesto; quizá intenten solucionarlo con la técnica de buscar sugerencias.

3.-Participación en la información.- Los miembros de un departamento pueden reunirse con los representantes de otros departamentos para facilitarles datos nuevos. (...)

4.-Resolución de Conflictos.- Los miembros de un departamento pueden reunirse para discutir un conflicto inherente a su departamento o a varios departamentos."<sup>89</sup>

Existen muy pocos estudios sobre la comunicación horizontal, ya que en muchas ocasiones las organizaciones prefieren brindar más atención dentro de la comunicación formal a la comunicación descendente.

Comunicación Informal.

---

<sup>89</sup> GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional. Editorial Diana, México 1991. p.139

Este tipo de comunicación, comprende a todos los mensajes que se generan en cualquier nivel de una organización, sin una planeación previa para seguir un determinado canal, o bien no responden a los procedimientos y políticas establecidas en la organización, por lo que no siguen ni las líneas, ni los canales formales de información impuestos por la dirección.

En el sistema de información de la comunicación informal los mensajes circulan por canales abiertos, de manera espontánea, basados en la preferencia, interés y objetivos de los integrantes de la organización, a quienes en esta circunstancia no les brindan importancia al cargo que desempeñan en la organización.

En la actualidad la investigación sobre la comunicación informal y su importancia en las redes de comunicación interna de una organización es muy poca, se han desarrollado trabajos de investigación sobre la comunicación descendente, pero casi no existen documentos que hablen sobre las consecuencias de la comunicación informal.

Como consecuencia de una comunicación interna mal sustentada en una organización, surge la probabilidad de un mayor desarrollo de la comunicación informal, lo cual puede provocar confusiones y malos entendidos por contra-informaciones que provienen de los rumores o comentarios extraoficiales que hacen los integrantes del organismo.

### 2.3.- Tipos de Públicos.

Dentro del proceso de la comunicación el receptor es un elemento sumamente importante ya que el mensaje y su eficiencia depende de la capacidad del emisor para utilizar la codificación y el sistema de referencia correcto para que el receptor logre comprender el mensaje. El receptor es quien da sentido al proceso de comunicación y el emisor debe adecuar su mensaje a las limitaciones y posibilidades del receptor, a sus gustos y preferencias.

Existen tres tipos de público, según Paul Lazarsfeld: los que toman decisiones, los que discuten e influyen en los que toman decisiones y las masas desinteresadas. Para Holzschuber en el individuo coexisten la "persona primitiva" y la "persona del yo". La "persona del yo" controla las actividades superiores, eminentemente humanas producto de la reflexión y de la experiencia consciente. La "persona primitiva" dirige todos los signos vitales, los instintos, impulsos y toda nuestra vida emotiva e irreflexiva. La persona del yo la clasifica como una derivación del cerebro nuevo y a la persona primitiva como el cerebro viejo, que es el cerebro con el que nacemos; así sobre el cerebro viejo se ve formado el cerebro nuevo que almacena lo que se nos enseña o lo que aprendemos.

La persona primitiva rige nuestros actos repetitivos. Ese ser primitivo se comunica con los que le rodean a través de estereotipos (saludos, frases prefabricadas para toda ocasión, frases de cortesía). Cuando se interpreta un mensaje se debe tener en cuenta que es más confiable una actitud o un acto que una simple opinión. La persona primitiva representa la tendencia de la masa, masa entendida como concepto de alma o mente colectiva.

La mente colectiva regula la conducta social de un grupo humano. Y posee su propia memoria en la cual están grabadas las tradiciones, idiosincrasia, costumbres, prejuicios colectivos, hechos históricos, en sí todo aquello que conforma el patrón de conducta social; sentimientos, expectativas y más. La mente colectiva se manifiesta en las costumbres de cada pueblo, en sus gustos,

hábitos alimenticios, forma de reaccionar, sentido del humor, filosofía de la vida, visión religiosa y más. La integración del individuo al alma colectiva es a través de la imitación propiciada por el instinto gregario.

El alma colectiva tiene sus propias características en cada grupo social, logradas por la interacción de las características de cada miembro del grupo y evoluciona con el grupo y sus experiencias. En la Comunicación Organizacional aunque los mensajes son recibidos por individuos concretos, debido a la interacción existente entre ellos y la interacción que de ellos se deriva, los mensajes serán evaluados por la mente pública del grupo y la retroalimentación resultante será grupal. La interacción surge a través de la comunicación existente entre los mismos miembros del grupo por medio de un proceso dialéctico de tesis-antítesis-síntesis. El resultado final de la interacción de todos ellos será un fenómeno de opinión pública.

La mente colectiva de un grupo siempre está afectada por un Clima de Opinión, que le sirve como marco de referencia para asimilar, interpretar y digerir los mensajes que recibe. El clima de opinión es sumamente importante pues va a ser decisivo en el sentido en que se perciba un asunto y en la forma de la actitud posterior. El hecho y el mensaje, siendo los mismos, pueden ser interpretados de forma diametralmente opuesta; la variable decisiva en esa interpretación es el clima de opinión.

El clima de opinión es un conglomerado de circunstancias guardadas en la memoria colectiva, que van a ser decisivas en la formación de la respuesta del grupo. En la Comunicación Organizacional es necesario conocer el clima de opinión prevaleciente entre el personal de la organización, a fin de adecuar mensajes en forma tal, que cuando éste sea adverso para lo que queremos dar a conocer, busquemos la forma de expresión que suavice las diferencias entre los contenidos de nuestros mensajes y el clima de opinión.

Aunque la recepción de los mensajes se realice en forma individual, debido a la interacción entre los miembros del grupo se dará una reacción de uniformización de criterios, que a través de la mente colectiva del grupo dará una actitud grupal e incluso hasta una respuesta grupal. Esto nos obliga como comunicadores organizacionales, a tratar a nuestro público como un todo, como grupo, o masa. (El comportamiento de masa se basa en; el impulso gregario -los individuos se reúnen y se asocian en un colectivo- el impulso a subordinarse a un guía y el impulso de imitación que se basa en el principio primitivo -para integrarte en el mundo-, en el impulso a aprender, en el anhelo de hacer valer, en impulsos sociales superiores, e impulso colectivo de prestigio).

El público del comunicador está compuesto no por individuos, sino por grupos, formados por hombres masa que no reaccionan de igual manera que el hombre individual, quien muchas veces no actúa como tal por la presión que ejerce la masa sobre él. Festinger describe que con frecuencia entre lo que sabemos y nuestra manera de actuar hay una discordancia, por lo que el conocimiento de la existencia de procesos inconscientes que pueden modificar actitudes en los integrantes de un organismo, nos deben hacer más observadores de la conducta humana y cuidadosos en la elaboración de mensajes.

El hombre la mayoría de las veces reacciona emotivamente y cuando debe actuar individualmente confronta su "yo primitivo" con su "yo racional" por lo que se asegura que una persona actúa de una manera diferente cuando lo hace en masa que cuando lo hace individualmente, por lo que bajo el acto consciente de la reflexión transcurre un acto de comprensión, primero se actúa y luego se justifica, así la forma de ser y la forma de reaccionar de una determinada persona al formar parte de una masa o un grupo existe una discordancia o disonancia, como la hay en lo que sabemos y en nuestra forma de actuar.

Dentro del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 se elaboran distintos comunicados con una determinada intención, hacia un grupo de

personas en específico. Estos grupos de personas los voy a denominar públicos. Estos públicos intervienen en la gestión del Comité y se conforman por:

- Los vecinos de la demarcación territorial y los que se ven afectados por alguna circunstancia y por ende el Comité también los deba integrar como parte del este público.
- Las instancias cercanas (empresas, escuelas, comercios)
- La Delegación Tlalpan (sus integrantes de todas las áreas)
- Entidades Sociales (Asociación de Comités Vecinales, Organizaciones no Gubernamentales)
- Comités Vecinales aledaños a su demarcación.
- Secretarías de Gobierno.
- Congreso de la Unión.

#### 2.4.- Estilos de Comunicación: Comunicación Reactiva y Comunicación Proactiva.

En este apartado del capítulo se hará referencia a dos estilos relativamente nuevos de denominar la comunicación; la Comunicación Reactiva y a la Comunicación Proactiva. Cuando se refiere a dos estilos nuevos de denominar la comunicación, significa que la forma de hacer comunicación por medio de estos dos estilos ahora denominados reactivo y proactivo ya existían como tal, pero no con esos nombres.

La comunicación Reactiva es aquella que se desarrolla naturalmente en un organismo, es el proceso comunicativo que implica una respuesta por parte del receptor, como reacción a un mensaje transmitido. La información de tipo reactivo, es aquella que se desarrolla cuando la organización reacciona a los hechos y deja especulando a los individuos sobre las causas y el significado del acontecimiento.

Este tipo de comunicación se limita a informar a la organización sólo lo que pasó, no explica las causas y significado del evento y deja al auditorio especulando sobre lo ocurrido. Es un estilo que diluye la responsabilidad de la comunicación en la organización y no se arriesga a planificar ni a administrar las áreas de oportunidad que puedan presentarse, para disminuir los riesgos.

"La comunicación reactiva tiende a añadir piezas al rompecabezas, al mismo tiempo que ayuda poco a completarlo. El resultado es que nuestra provisión de información prima, noticias, rumores y opiniones es frecuentemente expandida cuando leemos el último comunicado organizacional"<sup>90</sup>.

Todo el modelo reactivo o de reportaje es una respuesta a un evento. Sin el evento, la reacción no puede tomar parte; con el evento la comunicación ocurre casi por sí misma.

---

<sup>90</sup>- D'Aprix Roger. . Communication in contemporary organizations, p.17

Es imposible parar la comunicación reactiva por todas las sorpresas de la vida, pero es posible parar la dependencia de la comunicación reactiva como un modo primario de comunicación organizacional. En la organización actual es esencial hacer esto<sup>91</sup>.

Y la comunicación proactiva, es aquella que se refiere al proceso de comunicación previamente analizado para poder desarrollar un mensaje que pueda generar una respuesta lo más parecida a lo que el emisor desea. Es un estilo de comunicación que nace con la idea de que el comunicador organizacional debe anticiparse a los hechos y tener planes para manejarlos.

La comunicación proactiva parte de un plan de comunicación estratégico, por lo que sustenta mensajes más claros y creíbles por los integrantes de la organización y a su vez por los distintos públicos externos del organismo. Se vale de la comunicación descendente, ascendente y horizontal, es decir de la comunicación formal.

"La planeación de una comunicación proactiva, es enfrentar la pregunta que muchos tienden a ignorar, ¿Por qué se invierte tiempo y recursos en el proceso de comunicación?. ¿Qué ganancias se esperan?, lo que se asume aquí es usualmente implícito en lugar de explícito. Todos saben que están comunicando para reconocer las contribuciones de la gente y motivarlos. Todos saben también que se trata de mejorar la moral a base de mejor información, todos saben que se intenta ganar el apoyo de los empleados para la estrategia y metas del negocio, etc., pero realmente lo saben?"<sup>92</sup>.

Ambos estilos de comunicación existen en un organismo, pero sería más benéfico en cuestión de control y estabilidad de una organización; que la

---

<sup>91</sup>.- D'Aprix Roger. Op.cit p. 25

comunicación proactiva se desarrollara más que la comunicación reactiva. La comunicación reactiva nunca va a dejar de existir ya que siempre existirán acontecimientos que por más que se traten de evitar podrán ser parte del acontecer organizacional. En sí la comunicación reactiva permite que la energía del entorno y los flujos de información estén en circulación para intercambiar información y generar lo más parecido a un estado de homeostasis, con ayuda de la comunicación proactiva.

La comunicación proactiva se anticipa para responder a los intereses de los integrantes y lograr los objetivos organizacionales, por medio de la negociación. Es evidente que según la naturaleza del acontecimiento es más probable que se desencadene un estilo de comunicación u otro.

Por ejemplo en el Comité Vecinal se está consciente de las posibles respuestas de sus públicos así que los integrantes de este organismo realizan una mezcla entre los dos estilos de comunicación. En algunos casos el Comité desarrolla la comunicación reactiva, principalmente en sus primeros dos años de existir manejaban este tipo de comunicación. Posteriormente comenzaron a desarrollar un estilo proactivo, donde planeaban con base en su experiencia adquirida como diseñar los mensajes y a quién dirigiérselos.

---

<sup>91</sup>- D'Aprix Roger. Op. cit., p. 31

### III.- Proceso de democratización de la participación ciudadana.

#### 3.1.- Ley de Participación Ciudadana

En el capítulo anterior se establece una lógica de lo que es la Comunicación Organizacional, su historia y su importancia para el análisis de lo que es un organismo como el Comité Vecinal 12053-1, se explicó lo que es una organización entendida como sistema abierto, la importancia del entorno en la estructura y funcionamiento de un organismo y la comunicación formal y la comunicación informal, los cuales son medios comunicativos que emplea el objeto de estudio.

Bajo esta concepción, en este capítulo se describirá de manera somera lo que es la estructura legal que sustenta lo que hoy se conoce como Ley de Participación Ciudadana, es un recuento que ayudará a la investigación a visualizar como se formalizó la participación de la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos y cómo en este proceso interviene la comunicación organizacional.

"La democracia es un concepto que proviene del griego *déemos* (pueblo) y *krátos* (autoridad o poder), gobierno en el que el pueblo ostenta la soberanía"<sup>93</sup>, se refiere en la actualidad a una forma de organización política en donde cada uno de los miembros de la comunidad tienen reconocido el derecho a participar e intervenir en la gestión y dirección de los asuntos públicos, estas actividades se hayan reguladas por una ley o constitución.

En los Estado Unidos Mexicanos, existe la carta magna, denominada Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ley fundamental actualmente en vigor aprobada, firmada y jurada por el Congreso Constituyente promovido por Venustiano Carranza, en su calidad de primer jefe del triunfante Ejército Constitucionalista, el 31 de enero de 1917. Fue promulgada el 5 de febrero y tuvo vigencia a partir del primero de mayo del mismo año.

En nuestra constitución se manifiestan los derechos y obligaciones de los ciudadanos mexicanos, como se establece en la Constitución Mexicana son ciudadanos los mexicanos y mexicanas mayores de 18 años que tengan un modo honesto de vivir (Cabe mencionar que en el año de 1953 se otorgó a la mujer mexicana la calidad de ciudadano). Frente a la carta magna todos los reconocidos como ciudadanos mexicanos son iguales, no existen diferencias por lo que el sistema democrático exige igualdad y libertad.

Para Giovanni Sartori "la democracia no es sólo una forma política. Significa, en primer lugar, que debe buscarse una mayor igualdad social y un mayor bienestar económico. También quiere decir que en sus fundamentos la vida democrática se desenvuelve en torno a pequeños grupos, en el ámbito de las relaciones cara a cara, en el contexto de una sociedad multigrupal."<sup>94</sup> Por lo que especifica que "la fórmula de la democracia liberal es la igualdad a través de la libertad, por medio de la libertad, no la libertad por medio de la igualdad".<sup>95</sup>

Participar es un derecho y un deber ciudadano, este derecho se reconoce en la Constitución Mexicana, desde antes que existiera como tal la Ley de Participación Ciudadana, por ejemplo en el artículo 8º donde se estipula el derecho a la petición, en donde la responsabilidad de la autoridad es responder por escrito a quién hizo la petición. "Artículo 8º Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición

---

<sup>93</sup> CORRIPIO Fernando. Diccionario Etimológico general de la lengua castellana. Bruquera Libros de Consulta. Barcelona España 1973 p.137

<sup>94</sup> SARTORI, Giovanni. Teoría de la democracia "Los problemas clásicos" traducción al español Santiago Sánchez González. Tomo II Alianza Editorial Mexicana. México 1989 p.p. 473

<sup>95</sup> *Ibid* p. 474

deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario." <sup>96</sup>

También los siguientes artículos de la Constitución Mexicana se refieren a la participación; "Artículo 9° No se podrá coartar el derecho de asociación o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la República podrán hacerlo para tomar parte en los asuntos políticos del país. Ninguna reunión armada tiene derecho a deliberar. No se considera ilegal, y no podrá ser disuelta, una asamblea o reunión que tenga por objeto hacer una petición, o presentar una protesta por algún acto a una autoridad, si no se profieren injurias contra ésta, ni se hiciera uso de violencias o amenazas para intimidar u obligarla a resolver en el sentido que se desee." <sup>97</sup> Así este artículo habla del derecho de asociación y reunión, en donde la autoridad no podrá disolver ninguna asociación lícita y pacífica.

En el artículo 25 de la Constitución, se establece el derecho a participar en la planeación del desarrollo nacional, por lo que el poder Ejecutivo establece los procedimientos para que los ciudadanos participen en la consulta popular, por lo que debe recoger en el Plan Nacional de Desarrollo las aspiraciones y demandas sociales. Así la responsabilidad del gobierno es apoyar e impulsar las empresas de los sectores social y privado.

"Artículo 25° Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la soberanía de la nación y su régimen democrático y que, mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución.

---

<sup>96</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Trillas, S.A. de C.V., febrero 1994 p.

18

<sup>97</sup> Ibid. P. 19

El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución.

Al desarrollo económico nacional concurrirán, con responsabilidad social, el sector público, el sector social y el sector privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo de la Nación.

El sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva, las áreas estratégicas que se señalan en el artículo 28, párrafo cuarto, de la Constitución, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos que en su caso se establezcan.

Asimismo, podrá participar por sí o con los sectores social y privado, de acuerdo con la ley, para impulsar y organizar las áreas prioritarias del desarrollo.

Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolas a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente.

La ley establecerá los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social: de los ejidos, organizaciones de trabajadores, cooperativas, comunidades, empresas que pertenezcan mayoritariamente o exclusivamente a los trabajadores y, en general, de todas las formas de organización social para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios.

La ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y proveerá las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, en los términos que establece esta Constitución.”<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup> <http://www.camaradediputados.gob.mx/marco/constitucion/index>

"Artículo 26 ° El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la Nación.

Los fines del proyecto nacional contenidos en esta Constitución determinarán los objetivos de la planeación. La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo. Habrá un Plan Nacional de Desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal.

La ley facultará al Ejecutivo para que establezca los procedimientos de participación y consulta popular en el sistema nacional de planeación democrática, y los criterios para la formulación, instrumentación, control y evaluación del plan y los programas de desarrollo. Asimismo determinará los órganos responsables de proceso de planeación y las bases para que el Ejecutivo Federal coordine mediante convenios con los gobiernos de las entidades federativas e induzca y concierte con los particulares las acciones a realizar para su elaboración y ejecución. En el sistema de planeación democrática, el Congreso de la Unión tendrá la intervención que señale la ley.<sup>99</sup> Aquí se establece el derecho a participar en la planeación del desarrollo nacional.

El derecho a votar, a ocupar cargos públicos, a tomar las armas, a asociarse y ejercer el derecho de petición, se establecen en el artículo 35 de la Constitución. "Artículo 35° Son prerrogativas del ciudadano:

**I. Votar en las elecciones populares;**

**II. Poder ser votado para todos los cargos de elección popular y nombrado para cualquier otro empleo o comisión, teniendo las calidades que establezca la ley;**

---

<sup>99</sup> Ibid. p. 35

**III. Asociarse individual y libremente para tomar parte en forma pacífica en los asuntos políticos del país;**

**IV. Tomar las armas en el Ejército o Guardia Nacional para la defensa de la República y de sus instituciones, en los términos que prescriben las leyes, y**

**V. Ejercer en toda clase de negocios el derecho de petición.”<sup>100</sup>**

Así como la Constitución nos otorga una serie de garantías, nos señala obligaciones con las cuales debemos cumplir, y son obligaciones que implican la participación de los ciudadanos, como las que se establecen en el artículo 36 “Son obligaciones del ciudadano de la República:

**I. Inscribirse en el catastro de la municipalidad, manifestando la propiedad que el mismo ciudadano tenga, la industria, profesión o trabajo de que subsista; así como también inscribirse en el registro nacional de ciudadanos, en los términos que determinen las leyes.**

La organización y el funcionamiento permanente del registro nacional de ciudadanos y la expedición del documento que acredite la ciudadanía mexicana, son servicios de interés público y, por tanto, responsabilidad que corresponde al Estado y a los ciudadanos en los términos que establezca la ley;

**II. Alistarse en la Guardia Nacional;**

**III. Votar en las elecciones populares en los términos que señale la ley;**

**IV. Desempeñar los cargos de elección popular de la Federación o de los estados, que en ningún caso serán gratuitos, y**

**V. Desempeñar los cargos concejiles del municipio donde resida, las funciones electorales y las de jurado. “<sup>101</sup>**

---

<sup>100</sup> <http://www.camaradediputados.gob.mx/marco/constitucion/index>

<sup>101</sup> <http://www.camaradediputados.gob.mx/marco/constitucion/index>

Finalmente el artículo 41° habla del derecho a formar partidos políticos, del derecho a formar parte de los distintos Órganos del Instituto Federal Electoral, en él se establece que sólo los ciudadanos podrán afiliarse libre e individualmente a los partidos políticos. El gobierno determinará como participarán los partidos políticos en el proceso electoral, y su obligación es determinar las reglas para el financiamiento de los partidos y organizar las elecciones federales. En él se estipula el ejercicio de la soberanía popular a través de la elección de representantes y en sí la organización política.

“Artículo 41° El pueblo ejerce su soberanía por medio de los poderes de la Unión, en los casos de la competencia de éstos, y por los de los estados, en lo que toca a sus regímenes interiores, en los términos respectivamente establecidos por la presente Constitución Federal y las particulares de los estados, las que en ningún caso podrán contravenir las estipulaciones del Pacto Federal.

La renovación de los poderes Legislativo y Ejecutivo se realizará mediante elecciones libres, auténticas y periódicas, conforme a las siguientes bases:

I. Los partidos políticos son entidades de interés público; la ley determinará las formas específicas de su intervención en el proceso electoral. Los partidos políticos nacionales tendrán derecho a participar en las elecciones estatales y municipales.

Los partidos políticos tienen como fin promover la participación del pueblo en la vida democrática, contribuir a la integración de la representación nacional y como organizaciones de ciudadanos, hacer posible el acceso de éstos al ejercicio del poder público, de acuerdo con los programas, principios e ideas que postulan y mediante el sufragio universal, libre, secreto y directo. Sólo los ciudadanos podrán afiliarse libre e individualmente a los partidos políticos.

II. La ley garantizará que los partidos políticos nacionales cuenten de manera equitativa con elementos para llevar a cabo sus actividades. Por tanto, tendrán derecho al uso en forma permanente de los medios de comunicación social, de

acuerdo con las formas y procedimientos que establezca la misma. Además, la ley señalará las reglas a que se sujetará el financiamiento de los partidos políticos y sus campañas electorales, debiendo garantizar que los recursos públicos prevalezcan sobre los de origen privado.

El financiamiento público para los partidos políticos que mantengan su registro después de cada elección, se compondrá de las administraciones destinadas al sostenimiento de sus actividades ordinarias permanentes y las tendientes a la obtención del voto durante los procesos electorales y se otorgará conforme a lo siguiente y a lo que disponga la ley:

a) El financiamiento público para el sostenimiento de sus actividades ordinarias permanentes se fijará anualmente, aplicando los costos mínimos de campaña calculados por el Órgano Superior de Dirección del Instituto Federal Electoral, el número de senadores y diputados a elegir, el número de partidos políticos con representación en las cámaras del Congreso de la Unión y la duración de las campañas electorales. El 30% de la cantidad total que resulte de acuerdo con lo señalado anteriormente, se distribuirá entre los partidos políticos en forma igualitaria y el 70% restante se distribuirá entre los mismos de acuerdo con el porcentaje de votos que hubieren obtenido en la elección de diputados inmediata anterior;

b) El financiamiento público para las actividades tendientes a la obtención del voto durante los procesos electorales, equivaldrá a una cantidad igual al monto del financiamiento público que le corresponda a cada partido político por actividades ordinarias en ese año y

c) Se reintegrará un porcentaje de los gastos anuales que eroguen los partidos políticos por concepto de las actividades relativas a la educación, capacitación, investigación socioeconómica y política, así como a las tareas editoriales.

La ley fijará los criterios para determinar los límites a las erogaciones de los partidos políticos en sus campañas electorales; establecerá los montos máximos que tendrán las aportaciones pecuniarias de sus simpatizantes y los

procedimientos para el control y vigilancia del origen y uso de todos los recursos con que cuenten y asimismo, señalará las sanciones que deban imponerse por el incumplimiento de estas disposiciones.

**III.** La organización de las elecciones federales es una función estatal que se realiza a través de un organismo público autónomo denominado Instituto Federal Electoral, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, en cuya integración participan el Poder Legislativo de la Unión, los partidos políticos nacionales y los ciudadanos, en los términos que ordene la ley. En el ejercicio de esa función estatal, la certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad serán principios rectores.

El Instituto Federal Electoral será autoridad en la materia, independiente en sus decisiones y funcionamiento y profesional en su desempeño; contará en su estructura con órganos de dirección, ejecutivos, técnicos y de vigilancia. El Consejo General será su órgano superior de dirección y se integrará por un consejero presidente y ocho consejeros electorales, y concurrirán, con voz pero sin voto, los consejeros del Poder Legislativo, los representantes de los partidos políticos y un Secretario Ejecutivo; la ley determinará las reglas para la organización y funcionamiento de los órganos, así como las relaciones de mando entre éstos. Los órganos ejecutivos y técnicos dispondrán del personal calificado necesario para prestar el servicio profesional electoral. Las disposiciones de la ley electoral y del estatuto que con base en ella apruebe el Consejo General, regirán las relaciones de trabajo de los servidores del organismo público. Los órganos de vigilancia se integrarán mayoritariamente por representantes de los partidos políticos nacionales. Las mesas directivas de casilla estarán integradas por ciudadanos.

El consejero presidente y los consejeros electorales del Consejo General serán elegidos, sucesivamente, por el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de la Cámara de Diputados o en sus recesos por la Comisión Permanente, a propuesta de los grupos parlamentarios. Conforme al mismo

procedimiento, se designarán ocho consejeros electorales suplentes, en orden de prelación. La ley establecerá las reglas y el procedimiento correspondientes.

El consejero presidente y los consejeros electorales durarán en su cargo siete años y no podrán tener ningún otro empleo, cargo o comisión, con excepción de aquellos en que actúen en representación del Consejo General y de los que desempeñen en asociaciones docentes, científicas, culturales, de investigación o de beneficencia, no remunerados. La retribución que perciban el consejero presidente y los consejeros electorales será igual a la prevista para los ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

El Secretario Ejecutivo será nombrado por las dos terceras partes del Consejo General a propuesta de su presidente.

La ley establecerá los requisitos que deberán reunir para su designación el consejero presidente del Consejo General, los consejeros electorales y el Secretario Ejecutivo del Instituto Federal Electoral, los que estarán sujetos al régimen de responsabilidades establecido en el Título Cuarto de esta Constitución.

Los consejeros del Poder Legislativo serán propuestos por los grupos parlamentarios con afiliación de partido en alguna de las cámaras. Sólo habrá un consejero por cada grupo parlamentario no obstante su reconocimiento en ambas cámaras del Congreso de la Unión.

El Instituto Federal Electoral tendrá a su cargo en forma integral y directa, además de las que le determine la ley, las actividades relativas a la capacitación y educación cívica, geografía electoral, los derechos y prerrogativas de las agrupaciones y de los partidos políticos, el padrón y lista de electores, impresión de materiales electorales, preparación de la jornada electoral, los cómputos en los términos que señale la ley, declaración de validez y otorgamiento de constancias en las elecciones de diputados y senadores, cómputo de la elección de Presidente de los Estados Unidos Mexicanos en cada uno de los distritos electorales uninominales, así como la regulación de la observación electoral y de las

encuestas o sondeos de opinión con fines electorales. Las sesiones de todos los órganos colegiados de dirección serán públicas en los términos que señale la ley.

IV. Para garantizar los principios de constitucionalidad y legalidad de los actos y resoluciones electorales, se establecerá un sistema de medios de impugnación en los términos que señalen esta Constitución y la ley. Dicho sistema dará definitividad a las distintas etapas de los procesos electorales y garantizará la protección de los derechos políticos de los ciudadanos de votar, ser votados y de asociación, en los términos del artículo 99 de esta Constitución.

En materia electoral la interposición de los medios de impugnación constitucionales o legales no producirá efectos suspensivos sobre la resolución o el acto impugnado.”<sup>102</sup>

Como se puede apreciar en los párrafos anteriores, los ciudadanos y las ciudadanas mexicanas, tenemos conforme a la ley, el derecho a participar para elegir a nuestros representantes, pero para ello necesitamos registrarnos en el padrón electoral, revisar el padrón, recoger nuestra credencial y votar en las casillas respectivas según nuestra zona. También tenemos derecho a tomar decisiones en los asuntos que nos afectan directa o indirectamente, a opinar sobre las acciones de gobierno, a asociarnos y a ser elegidos como representantes.

En la lógica de la democracia moderna los gobernantes y los ciudadanos son corresponsables, esto quiere decir que tanto las autoridades correspondientes como los ciudadanos deben actuar conjuntamente para resolver los problemas que se suscitan a diario en nuestra sociedad. Es responsabilidad del ciudadano y del gobernante analizar lo que está bien y lo que está mal y proponer acciones para mejorarlo.

Las leyes van cambiando según las necesidades y exigencias sociales, por lo que se ajustan con el paso del tiempo, en materia de participación ciudadana el Distrito federal es un ejemplo clave, que muestra como la necesidad de resolver

---

<sup>102</sup> <http://www.camaradediputados.gob.mx/marco/constitucion/index>

los problemas de la comunidad impulsó a distintos órganos sociales a buscar alternativas para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos. Lo que llevó a la realización de la Ley de Participación Ciudadana.

La participación ciudadana es una de las mejores alternativas para transformar por medio de la organización social, todo aquello que como pueblo soberano no nos satisface, ésta permite que junto con el gobierno construyamos el país que necesitamos.

La participación ciudadana para esta investigación, es un esfuerzo racional para intervenir en la toma de decisiones que afectan a un grupo de personas. Es una actividad intencionada para buscar beneficios públicos por medio de la cooperación, en sí es un derecho y una oportunidad política, para negociar y conseguir objetivos que favorezcan a la comunidad.

El sistema político democrático brinda, por decirlo así, cierto grado de apertura, que permite la posibilidad de ofrecer opciones a la población para manifestar o hacer evidente sus demandas.

El gobierno de la ciudad de México actualmente bajo el mandato del Lic. Andrés Manuel López Obrador declara en un documento emitido en el mes de Agosto del presente año, lo siguiente: "entendemos la participación ciudadana como un eje articulador de las acciones de gobierno, signo básico de identidad de su compromiso democrático y expresión irrenunciable del proyecto político que nos guía. La participación de l agente en la definición, ejecución y evaluación de las políticas públicas pretende ser un método de gobierno y, sobre todo, una propuesta de transformación cultural de la relación entre la sociedad y sus autoridades."<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> Gobierno del Distrito Federal, Secretaría de Desarrollo Social, Dirección General de Participación Ciudadana. La Participación Ciudadana en el Gobierno del Distrito Federal. México D.F. 28 Agosto 2002.

La creación de órganos de participación proviene de la iniciativa de ley del presidente Plutarco Elías Calles en 1927, quién solicitó a la Cámara de Diputados la expedición de una normatividad para crear un "cuerpo consultivo oficial permanente, autónomo, de iniciativa y consulta necesaria en asuntos económicos y sociales, integrado por representantes del gobierno, obreros, industriales, comerciantes, sociedades científicas y consumidores."<sup>104</sup>

Los Consejeros Delegacionales tuvieron una limitada duración, pues fueron eliminados por el presidente Manuel Ávila Camacho, aunque la estructura territorial de representación reapareció en 1972, durante el gobierno de Luis Echeverría, ahora con el nombre de Juntas de Vecinos, con una complicada estructura burocrática, las Juntas de Vecinos eran formadas por Asociaciones de Residentes, que se componían a su vez por Comités de Manzana.

Desde 1972 hasta mediados de los años ochenta, comenzó a tomar mayor peso la discusión sobre la reestructuración de la participación vecinal, surgieron cuatro figuras:

- a) El Consejo Consultivo de la Ciudad de México (Presidentes de las Juntas de Vecinos. Órgano colegiado de consulta del Jefe del Departamento del Distrito Federal)
- b) Juntas de Vecinos (Una por cada una de las 16 delegaciones, formada por los miembros directivos de las Asociaciones de Residentes)
- c) Asociaciones de Residentes (Jefes de los Comités de Manzana en cada colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional)
- d) Comités de Manzana (Vecinos de una Manzana)

---

<sup>104</sup> "68 años de historia. La representación vecinal, una puerta a la participación política de la ciudadanía" por

El Distrito Federal permaneció sin ninguna representación ciudadana que se plasmara en Ley de 1928 a 1995, no hay que perder de vista que cualquier lucha social que no se sustente en una Ley es casi inútil.

La presencia efectiva en 1970, del Consejo Consultivo de la Ciudad de México y las Juntas de Vecinos, órganos más de apoyo y legitimación de los gobernantes en turno, fueron la semilla de donde partieron los canales de participación ciudadana.

En 1997 se crean las Asociaciones de Residentes y los Comités de Manzana (órganos de colaboración vecinal más que de representación y participación, pero ya enlazados con las autoridades delegacionales, aunque no con facultades de ejecución).

"La Ley de Participación Ciudadana asentó los principios de Democracia, Corresponsabilidad, Inclusión, Solidaridad, Legalidad, Respeto, Tolerancia, Sustentabilidad y Pervivencia, ésta última como modo de garantizar que las prácticas democráticas se generalicen y reproduzcan en la sociedad"<sup>105</sup>

La Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, es aprobada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, I Legislatura, el 26 de noviembre de 1998 y es publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de diciembre de 1998, consta de 112 artículos distribuidos en 4 títulos, el último de los cuatro se refiere a la representación vecinal (Artículos 80 al 112).

Existe una norma legal del mismo nombre, publicada en el Diario Oficial de la federación, el día 12 de junio de 1995, constó de tres títulos 150 artículos y 12 transitorios, 34 artículos referentes a las autoridades, 110 a los Consejeros Ciudadanos y sólo 6 a las Asociaciones de Residentes. El 15 de Agosto de 1997, desaparecen los Consejos de Ciudadanos y el 28 de marzo de 1998, terminan las

---

Arturo Parra, en El Nacional 8 de marzo de 1996

Asociaciones de residentes quedando sólo los artículos que se refieren a los delegados políticos (1 al 34) hasta la aprobación de la actual Ley que hasta hoy nos rige.

En la actualidad la Ley de Participación Ciudadana cuenta con 112 Artículos y 6 artículos transitorios, el artículo 6º transitorio surgió, por el hecho de que no se efectuaron elecciones para determinar a los nuevos integrantes de los Comités Vecinales en las distintas Unidades Territoriales.

#### Artículos Transitorios

Artículo Primero.- La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Artículo Segundo.- Se abroga la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal del 10 de junio de 1995, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de junio de 1995 y se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente ordenamiento.

Artículo Tercero.- El catálogo de unidades territoriales que deberá formular el Instituto Electoral del Distrito Federal será aprobado por el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal.

Artículo Cuarto.- Para los efectos de esta ley durante el periodo 1998-2000, se entenderá por órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales a las actuales delegaciones del Distrito Federal y por titular de los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales a los actuales delegados.

Artículo Quinto.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal para su entrada en vigor y, en el Diario Oficial de la Federación para su mayor difusión.

---

<sup>105</sup> Gaceta Oficial del D.F. L.P.C Capítulo I Disposiciones Generales. 21 de diciembre de 1998

Artículo Sexto transitorio.- Se publicó el 31 de enero de 2002 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal "El proceso de elección de los Comités Vecinales que conforme al artículo 83 de la Ley de Participación Ciudadana, debe celebrarse el 7 de julio del 2002, no se realizará hasta que la Asamblea Legislativa del Distrito Federal establezca lo conducente en la Nueva Ley de Participación Ciudadana.

Los integrantes de los actuales Comités Vecinales permanecerán en el desempeño de su encargo hasta en tanto, entren en vigor las reformas que determinen las figuras, los plazos y procedimientos correspondientes."<sup>106</sup>

El Código Electoral del Distrito Federal fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 5 de enero de 1999, consta de 277 artículos distribuidos en ocho libros y regula las normas de la Constitución Política y del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal en lo que corresponde a los derechos y obligaciones político- electorales ciudadanos entre otros aspectos.

Una vez aprobadas en la Asamblea Legislativa las leyes de Participación Ciudadana y el Código Electoral, el naciente Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF) se abocó a la tarea de organizar las elecciones de Comités Vecinales, que tendrían una duración de tres años y estarían organizados acorde a la división de más de 1,300 secciones en que serían repartidas las colonias del Distritos Federal.

"Al igual que en 1995, la elección vecinal generó serios cuestionamientos sobre la imparcialidad partidista en el proceso a efectuarse en julio de 1999. Algunas opiniones fueron reiterativas en el sentido de considerar a los comicios como un medio político para afianzar posiciones electorales."<sup>107</sup>

---

<sup>106</sup> Gaceta Oficial del Distrito Federal, 31 de enero de 2002, Artículo 6 o transitorio, p. 22

<sup>107</sup> Vid. Loria, Cecilia. "¿Y la ciudadanía qué?" Servicio Universal de Noticias (SUN) 19 mayo de 1998.

La desconfianza de los mexicanos llevó a pensar de este modo a muchas personas, no se puede negar que algunos ciudadanos hayan tenido la idea de considerar a los comicios de 1999 como un medio político para afianzar posiciones electorales, pero ello no frenó la elección vecinal y está se llevó al cabo.

"Con la Ley de Participación Ciudadana aprobada, el IEDF hecho a andar la complicada maquinaria para la elección de Comités Vecinales, en la cual se registraron 3,800 planillas en las cuales participarían 42,994 ciudadanos. Las cifras oficiales informaron también, de la instalación de más de 10,000 casillas receptoras del sufragio y la impresión de más de seis millones de boletas. " <sup>108</sup>

La Ley de Participación Ciudadana pone al alcance de todo ciudadano un conjunto de mecanismos de comunicación a fin de que la ciudadanía pueda externar, los planteamientos que le surjan respecto a la actuación de los servidores públicos durante el desempeño de sus funciones la calidad y oportunidad en la prestación de servicios públicos, y también en relación con la legalidad y transparencia con que deben ejercerse los recursos y presupuestos de la Nación.

Conforme al texto vigente la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 21 de diciembre de 1998, Estructura de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, impreso en la Gaceta Oficial No. 189, el 21 de diciembre de 1998.

Se establecen determinados artículos que citaré para tener en claro cuales son las perspectivas del proyecto de gobierno del Distrito Federal en la actualidad, para desarrollar la democracia bajo un enfoque de participación ciudadana. Y para establecer en que principios reside esta ley y ver los derechos y las obligaciones que se establecen en estos documentos para los ciudadanos mexicanos.

---

<sup>108</sup> Santiago Castillo, Javier. "Los retos del IEDF para el 2000". Semanario Etcétera . 1º Julio de 1998.

"Artículo 1o.- Las disposiciones de esta Ley tienen por objeto fomentar, promover, regular y establecer los instrumentos que permitan la organización y funcionamiento de la participación ciudadana y su relación con los órganos del gobierno de la Ciudad de México, conforme a las disposiciones del Estatuto de Gobierno, de esta Ley y las demás disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 2o.- La participación ciudadana radicará en los principios de:

I. Democracia, la igualdad de oportunidades de los ciudadanos y en su caso, de los habitantes, para ejercer influencia en la toma de decisiones públicas sin discriminaciones de carácter político, religioso, racial, ideológico, de género o de ninguna otra especie;

II. Corresponsabilidad, el compromiso compartido de acatar, por parte de la ciudadanía y el gobierno, los resultados de las decisiones mutuamente convenidas; reconociendo y garantizando los derechos de los ciudadanos a proponer y decidir sobre los asuntos públicos; postulando que la participación ciudadana es condición indispensable para un buen gobierno y no sustitución de las responsabilidades del mismo;

III. Inclusión, fundamento de una gestión pública socialmente responsable, que englobe y comprenda todas las opiniones de quienes desean participar que reconoce desigualdades y promueve un desarrollo equitativo de la sociedad y de los individuos que la conforman;

IV. Solidaridad, disposición de toda persona de asumir los problemas de otros como propios, contrario a todo egoísmo o interés particular, que propicie el desarrollo de relaciones fraternales entre los vecinos, eleva la sensibilidad acerca de la naturaleza de las propias situaciones adversas y las de los demás, así como nutre y motiva las acciones para enfrentar colectivamente los problemas comunes;

V. Legalidad, garantía de que las decisiones de gobierno serán siempre apegadas a Derecho; con seguridad para la ciudadanía en el acceso a la información y con la obligación expresa, por parte del gobierno, de informar, difundir, capacitar y educar para una cultura democrática;

VI. Respeto, reconocimiento pleno a la diversidad de visiones y posturas, asumidas libremente en torno a los asuntos públicos. En este caso comienza incluso por la libertad de elegir cuándo y cómo se participa en la vida pública del Distrito Federal;

VII. Tolerancia, garantía de reconocimiento y respeto a la diferencia y a la diversidad de quienes conforman la sociedad y como un elemento esencial en la construcción de consensos;

VIII. Sustentabilidad, responsabilidad de que las decisiones asumidas en el presente aseguren a las generaciones futuras el control y disfrute de los recursos naturales del entorno; y IX. Pervivencia, responsabilidad social de garantizar que las prácticas democráticas se generalicen y reproduzcan de modo que aseguren el desarrollo, ahora y en el futuro, de una cultura ciudadana crítica, activa, responsable y propositiva.<sup>109</sup>

## "Capítulo II

### De los Derechos y las Obligaciones de los Habitantes

Artículo 8o.- Los habitantes del Distrito Federal tienen derecho a:

I. Proponer la adopción de acuerdos o la realización de actos al órgano político administrativo de la demarcación territorial en que residan, por medio de la Audiencia Pública;

II. Ser informados sobre Leyes y Decretos respecto de las materias relativas al Distrito Federal;

III. Recibir la prestación de servicios públicos;

IV. Presentar quejas y denuncias por la prestación de servicios públicos o por la irregularidad de la actuación de los servidores públicos en los términos de ésta y demás leyes aplicables;

V. Emitir opiniones y formular propuestas para la solución a la problemática del lugar en que residan por conducto de la Consulta Vecinal; y

---

<sup>109</sup> Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Ley de Participación Ciudadana I Legislatura. Imprenta de Medios S.A. de C.V. México D.F. Abril 1999. P. P. 17-119

VI. Ser informados sobre la realización de obras y servicios de la Administración Pública del Distrito Federal mediante la Difusión Pública.

Artículo 9o.- Los habitantes del Distrito Federal tienen las siguientes obligaciones:

- I. Cumplir con las disposiciones de la presente Ley;
- II. Ejercer los derechos que les otorga la presente Ley sin perturbar el orden y la tranquilidad públicos ni afectar la continuidad del desarrollo normal de las actividades de los demás habitantes; y
- III. Las demás que en materia de participación ciudadana les impongan esta y otras leyes.”<sup>110</sup>

### “Capítulo III

De los Derechos y Obligaciones de los Ciudadanos

Artículo 10.- Los ciudadanos del Distrito Federal tienen los siguientes derechos:

- I. Integrar los órganos de representación ciudadana y vecinal;
- II. Promover los instrumentos de participación ciudadana a que se refiere el Título Tercero de esta Ley;
- III. Aprobar o rechazar mediante el plebiscito actos o decisiones del Jefe de Gobierno que a juicio de éste sean trascendentes para la vida pública del Distrito Federal; salvo las materias señaladas en el artículo 16 de esta Ley;
- IV. Presentar a la Asamblea Legislativa, mediante la Iniciativa Popular proyectos de creación, modificación, derogación o abrogación de leyes respecto de las materias que sean competencia legislativa de la misma, salvo las materias señaladas en el artículo 37 de esta Ley;
- V. Opinar sobre la aprobación, modificación, derogación o abrogación por medio del referéndum, de leyes que expida la Asamblea Legislativa; salvo las materias señaladas en el artículo 31 de esta Ley;

---

<sup>110</sup> Op cit Ley de Participación Ciudadana p.p. 23-24

VI. Ser informado de las acciones y funciones de la Administración Pública del Distrito Federal;

VII. Participar en la planeación, diseño, ejecución y evaluación de las decisiones de gobierno, sin menoscabo de las atribuciones de la autoridad;

VIII. Ejercer y hacer uso de los instrumentos de participación ciudadana en los términos establecidos en esta ley; y

IX. Los demás que establezcan ésta y otras leyes.

Artículo 11.- Es obligación de las autoridades locales de gobierno del Distrito Federal, en su ámbito de competencia, garantizar el respeto de los derechos de los vecinos y de los ciudadanos del Distrito Federal previstos en la Ley.

Artículo 12.- Los ciudadanos del Distrito Federal tienen las siguientes obligaciones:

I. Cumplir con las funciones de representación vecinal y ciudadana que se les encomienden;

II. Ejercer sus derechos sin perturbar el orden y la tranquilidad públicos; y

III. Las demás que establezcan las Leyes."<sup>111</sup>

---

<sup>111</sup> Op cit Lev de Participación Ciudadana p.p. 25-26

### 3.2.- Nueva Forma de Organización para el Gobierno del Distrito Federal

En México la democracia se combina con tesis de justicia social, con derechos programáticos, con causas sociales, con el problema de la equidad y la distribución de la riqueza. En México a la democracia se le han dado una serie de atributos que trascienden la cuestión del procedimiento. Por ello particularmente desde 1917, hablamos de democracia social, de la democracia que garantiza el constitucionalismo social, de una democracia para la justicia, de una democracia equitativa.

La democracia aparece ligada al problema de la igualdad. Nuestra democracia ha sumado desde siempre las libertades y la igualdad. Libertades ciudadanas inalienables de asociación, expresión, elección y participación y al mismo tiempo un vocación programática instalada en las causas sociales, en la equidad y en la búsqueda de mejores condiciones de vida para las personas.

Democracia, igualdad y libertad, han sido las grandes palabras que definen nuestro ejercicio republicano y también han sido el centro de las definiciones nacionales en materia de desarrollo. La idea del Constituyente se convirtió en ley y la ley representa la obligación del gobierno ante el mandato soberano.

En el México posrevolucionario el presidencialismo y la hegemonía de un partido casi único definen las grandes vías de organización política que desde 1934 hasta 1982 definirán el rostro de un país, estable en lo social, sostenido en el crecimiento económico, y cerrado en lo político.

Sin embargo el desarrollo político de la nación carecía de la presencia de otras fuerzas y actores, que el PRI aglutinaba los espacios de representación popular y que la propia legitimidad del orden democrático estaba en riesgo ante los consuetudinarios carros completos del partido en el gobierno. Desde inicios de los sesenta resulta evidente que poder político y legitimidad política no son la

misma cosa, que el cierre a otras expresiones políticas eran una negación a la tan socorrida democracia, y que la estabilidad de la República y la legitimidad de orden precisaba de otras manifestaciones e ideas.

Al mismo tiempo diferentes ciudadanos, organizaciones políticas y partidos políticos clamaban por su presencia en la vida pública, por su participación en la toma de decisión o reclamaban la transformación radical de las condiciones de vida existentes. Durante el curso de la bipolaridad algunas oposiciones buscarán una forma de organización social y política diferente al capitalismo.

Con la incorporación del voto de la mujer en 1952 y con la creación de los diputados de partido diez años después se colocan algunas de las bases de lo que en el futuro será una constante serie de reformas electorales que cambiarán paulatinamente el orden político del país. En 1977 al introducirse la representación proporcional se logra vincular dos principios el de la mayoría y el de representatividad, por primera vez los partidos tienen una presencia asegurada en el Congreso de la Unión.

El año de 1986 representa una continuidad y un crecimiento de la Reforma de 1977 ahora el número de diputados crece a 500 y 200 de estos entran a la Cámara por el principio de representatividad, México asiste a sus primeros encuentros con la pluralidad, con la diversidad y el debate abierto. Todo estos avances son incuestionables como también insuficientes.

Es en 1990 cuando se logran algunos avances radicales para la democracia en México como la creación de IFE del TRIFE y del COFIPE, institución electoral, órgano de vigilancia y ley que sientan las bases para el respeto definitivo a la voluntad ciudadana y que establecen estructuras de imparcialidad para el desarrollo de las jornadas electorales. La democracia en México avanzaba en las igualdades de oportunidad pero quedaba pendiente la equidad de condiciones de competencia.

En 1993 con el programa de fotocredencialización se da un paso adelante más en la transparencia de los procesos electorales. La elección federal presidencial de 1994 ha sido la más transparente de la historia del México posrevolucionario, sin embargo y como las oposiciones políticas lo subrayaron en su momento, esta elección se dio en un marco de condiciones no equitativas.

En 1994 se logra lo que había sido un propósito permanente de diferentes fuerzas y partidos políticos que es la ciudadanización de los órganos electorales, los partidos dejan de tener voto en el Consejo General del IFE y al mismo tiempo nace la figura del senador de primera minoría.

La reforma de 1996 ha significado un avance sustantivo en la organización electoral y política del país, sin alcanzar a ser definitiva porque en realidad ninguna reforma puede serlo sino adaptarse a las necesidades de una sociedad real, se logró el consenso en más del 95 por ciento de los contenidos de la reforma y sólo los temas de financiamiento y presencia en medios de comunicación no fueron aprobados por consenso.

Con la reforma de 1996 termina la presencia del poder ejecutivo en el Consejo General del IFE. Surge un Consejero Presidente elegido por la Cámara de Diputados entre las propuestas de los grupos parlamentarios. Es en 1996 cuando nace la Comisión de Fiscalización de los Recursos de los Partidos y Agrupaciones Políticas. Se consigue que ningún partido tenga más de 300 diputados por los principios de mayoría y de representación. El esquema de financiamiento también se aplica al tiempo de transmisión en medios, de los dineros el 70 por ciento se reparte según la fuerza electoral y el 30 por ciento es igualitario. El TRIFE pasa al poder judicial. Aparecen cuatro senadores por estado dos por votación mayoritaria, uno por primera minoría y otro por representación proporcional. Se decide que los Consejeros Electorales duren en el cargo siete años.

Como puede apreciarse las normas y las instituciones en materia política y electoral hoy brindan seguridad sobre el respeto al voto, aseguran la transparencia de los recursos públicos y establecen condiciones de equidad para todos los partidos políticos.

El presidente Mexicano Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, estableció una reforma, que consistió en dar al Distrito Federal la libertad de elegir a su gobernador, eliminando el puesto de Regente de la Ciudad. Las propuestas y manifestaciones ciudadanas no se dejaron esperar, como consecuencia las fracciones sociales denominadas de izquierda empezaron a tomar credibilidad ante la ciudadanía, así el 6 de julio de 1997 es el día en que se realizan las primeras elecciones para gobernador del Distrito Federal en las cuales triunfa el Partido Revolucionario Democrático (PRD), representado por el Lic. Cuauhtémoc Cárdenas Solórzano.

Con la llegada del PRD al gobierno del Distrito Federal comenzaron a surgir espacios democráticos y de apertura que permitieron que varios sectores de la sociedad, como organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, civiles, investigadores y legisladores estipularan una Ley de Participación Ciudadana, estatuto legal que regiría desde entonces la nueva forma de organización del Distrito Federal y su gobierno.

La situación de apertura para la participación ciudadana, provocó en cierta manera el aceleramiento legislativo, y una escasa, pero no por ello poco importante intervención de los ciudadanos en la gestión de los asuntos públicos, por medio de la nueva estructura de gobierno democrática, respaldada por la Ley de Participación Ciudadana. Así el surgimiento de la Ley de participación ciudadana, permite a los ciudadanos construir una democracia participativa más directa

En el sistema político denominado democrático los ciudadanos eligen representantes cuyo papel en las distintas instituciones de gobierno asegura la defensa de sus intereses respectivos.

En un sistema democrático, los ciudadanos controlan el poder político mediante la herramienta del voto, de forma que pueden retirar del ejercicio del poder a aquellos partidos cuyos gestores no hayan cumplido sus promesas electorales o hayan cometido lo que los ciudadanos consideran errores de gestión política, económica o social. En su control del poder ejecutivo, el parlamento puede, en casos extremos y de acuerdo con los supuestos fijados en la constitución, llegar a retirar su confianza al gobierno. En tales casos, se procede a la celebración de elecciones anticipadas.

Aunque históricamente, la democracia surgió para garantizar el ejercicio de las libertades públicas frente al poder omnímodo del estado, los sistemas democráticos consagran, asimismo, una serie de deberes sociales que todos los ciudadanos en cuanto tales están obligados a cumplir (ejercicio del servicio militar). Derechos y obligaciones, son la clave de la democracia participativa que sustenta la Ley de Participación Ciudadana

La política es una actividad necesaria y constructiva, dirigida a mantener la convivencia humana, gobernada por ideales elevados, normas y estructuras que se superan en el devenir histórico.

La democracia que permite la organización social y la legitimidad del poder, sin la comunicación, no sería posible. Esta afirmación puede sonar un tanto extremista, pero prácticamente es así. Los Comités Vecinales son células de participación ciudadana y no existirían sin la comunicación ni la organización. Estos dos conceptos son básicos y le permiten al ciudadano poder intervenir en los asuntos de gobierno, fomentar al desarrollo político, permitir una gobernabilidad y a su vez solucionar sus problemas y atender las necesidades de la comunidad de una forma más rápida y eficiente, ya que los Comités Vecinales son células

comunicativas que intervienen en los asuntos públicos como interlocutores para facilitar el ejercicio de la democracia y lograr la gobernabilidad.

Los Comités Vecinales son órganos de representación ciudadana que relacionan a los habitantes con las autoridades del Gobierno del Distrito Federal en las demarcaciones.

Estas estructuras sociales supervisan, evalúan y gestionan las diferentes demandas de los ciudadanos ante las citadas autoridades, en cuanto a servicios públicos, modificaciones al uso del suelo, aprovechamiento de la vía pública, verificación de programas de seguridad pública y verificación de giros mercantiles que estén bajo jurisdicción delegacional.

En cada colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional existirá un Comité Vecinal. Son independientes y tienen atribuciones distintas a las funciones y responsabilidades de los órganos de gobierno. En caso de que una de estas unidades territoriales, por su tamaño y densidad poblacional, no haga operativo el funcionamiento de un solo Comité, podrá dividirse en dos o más unidades territoriales podrá fusionarse. En todo caso deberá privilegiarse la identidad cultural. Lo anterior será determinado por el Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF).

Los cargos de representación vecinal serán honoríficos, es decir, sus integrantes desempeñan sus responsabilidades por compromiso con sus vecinos, sin recibir remuneración económica alguna.

**"Título Cuarto**  
**De la Representación Vecinal**  
**Capítulo I**  
**Del Comité Vecinal**

Artículo 80.- Los Comités Vecinales son órganos de representación ciudadana que tienen como función principal relacionar a los habitantes del entorno en que hayan sido electos con los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales para la supervisión, evaluación, y gestión de las demandas ciudadanas en temas relativos a servicios públicos, modificaciones al uso de suelo, aprovechamiento de la vía pública, verificación de programas de seguridad pública, verificación de giros mercantiles, en el ámbito y competencia de los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales.

Artículo 81.- En cada colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional existirá un Comité Vecinal. Estos órganos serán independientes y tendrán atribuciones distintas de las funciones y responsabilidades de los órganos de gobierno.

Artículo 82.- Para ser miembro del Comité Vecinal se necesita cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano del Distrito Federal, en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Residir en la colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional correspondiente cuando menos un año antes de la elección;
- III. No haber sido condenado por delito doloso; y
- IV. No desempeñar ni haber desempeñado ningún cargo público por seis meses anteriores a la fecha de la elección.

Artículo 83.- Los Comités Vecinales se renovarán en su totalidad cada tres años. Se elegirán el primer domingo del mes de julio e iniciarán sus funciones el primer lunes del mes de agosto.

Artículo 84.- Los cargos de representación vecinal serán honoríficos.<sup>112</sup>

---

<sup>112</sup>Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Ley de Participación Ciudadana I Legislatura. Imprenta de Medios S.A. de C.V. México D.F. Abril 1999. p.51-52

"El desarrollo de una ciudad, y en particular el aumento de la superficie urbana, exigirían la diferenciación social para que la ciudad subsista como tal y la colectividad se mantenga (...) Por consiguiente tenemos que enfrentar una colectividad disociada, en la cual se manifiesta una ruptura, por un lado, entre las instituciones y fuerzas que expresan y afirman la individualidad colectiva, y por otro entre las partes espaciales del cuerpo mismo de la colectividad. En consecuencia, no puede sorprender que las ciudades actuales más vastas, y muy en especial las áreas metropolitanas, (...) no tengan sino una individualidad colectiva muy poco acentuada. Ello se debe a que los factores de integración colectiva sólo poseen una fuerza limitada"<sup>113</sup>

Los nuevos tiempos nos están dando señales de que la solución a la variedad de problemas que se tienen cotidianamente, no la pueden realizar el gobierno por sí sólo, por lo que lo denominado gubernamental, como instancia de coordinación, administración y consenso debe facilitar el crecimiento de la sociedad, y lo denominado social debe ser la instancia desde donde se generen las mejores propuestas, ideas y acciones sobre cómo satisfacer las necesidades económicas y humanas de nuestra sociedad.

La autogestión que requerimos los mexicanos es un actitud individual y grupal frente a la vida misma. La situación mundial exige de los ciudadanos mexicanos tomar una nueva actitud de cooperación y participación en los asuntos que le conciernen. Se debe ejercer la política y la toma de decisiones conjuntamente con las autoridades y generar un ambiente de corresponsabilidad, para poder avanzar como sociedad.

Avanzar como sociedad sería ser más responsables y consientes de las tendencias globales de mercados, de interdependencia económica, y los accesos inmediatos a la información, así como tomar en cuenta los problemas inmediatos de nuestra unidad territorial y participar en la solución de estos mediante la

---

<sup>113</sup> LEDRUT, Raymond. El espacio social de la ciudad, Editorial Amorrortu editores. Buenos Aires,

organización y la comunicación; son factores que se deben tomar en cuenta para fortalecernos como sociedad libre y madura.

México es un país que ha enfrentado una crisis económica recurrente desde hace 2 décadas, y se puede añadir también una crisis en el ámbito político y social. Esta circunstancia que vive nuestro país se debe entender como una oportunidad de cambio para poder transitar hacia una etapa en donde las demandas de justicia y democracia con apoyo de la ciudadanía puedan finalmente empezar a hacerse realidad.

Las crisis que vivimos tanto económica, política y social, nos debe llevar a reflexionar sobre la necesidad de replantear el papel del gobierno, de la empresa privada y de la sociedad civil organizada, mediante una nueva estructura funcional basada en la organización y la comunicación.

La situación radica en que hay que repensar el modelo de sociedad viable para nuestro país, en la actualidad, como se ha mencionado en la investigación, existe una Ley de Participación Ciudadana y unas estructuras denominadas por esa ley como Comités Vecinales, los cuales son instrumentos de participación ciudadana que permiten desarrollar una política distinta en donde la voz y el voto de la ciudadanía cuenta para mejorar su calidad de vida.

Hacer lo que se sabe hacer, como ciudadano mexicano, pero bajo un enfoque que considere una visión e interés por el conjunto social en el que vivimos, es un valor debilitado, que conviene rescatar en el ejercicio del gobierno y la administración pública, en la producción de bienes y servicios, en nuestra vida privada y en las circunstancias cotidianas.

A pesar de que los esfuerzos de los Comités Vecinales muchas veces se entiendan como formas de unos cuantos para buscar el beneficio personal, lo

primero que debe estar en la mente de los ciudadanos es sacar adelante a su país, y éste no se va a salvar a menos de que participemos juntos por medio de la legalidad, la comunicación, el respeto, la tolerancia y la organización, en los asuntos públicos y ayudemos a las autoridades con nuestro ejemplo a solucionar los problemas.

Como se comprende el Gobierno del Distrito Federal a apoyado desde 1997 una estructura de gobierno que apela a la participación ciudadana, una forma moderna de democracia que se implementa en un país impune que trata de mejorar su situación. Esta nueva forma de organización del gobierno del Distrito Federal ha tenido como objetivo fomentar el apoyo ciudadano y la participación ciudadana, mediante una planificación democrática legislada que incluya al ciudadano como interlocutor y pieza clave para la gestión de los asuntos públicos, dinamizando la vida de los Comités Vecinales para la democratización que dará como resultado el bienestar social.

### 3.3 Organizaciones Emergentes

Las organizaciones emergentes, son estructuras sociales bien organizadas, bajo una serie de objetivos, se les considera emergentes por su aparición oportuna y planificada en un contexto y un entorno social que exigía la aparición de unidades con ciertas características especiales.

La teoría moderna de la democracia ha visto como necesaria la intervención de la sociedad civil para lograr la gobernabilidad. En vista de la necesidad que tiene todo grupo social de organizarse y definir todo lo relacionado a su territorio, comunidad, derechos, obligaciones y en sí todos los elementos que conforman a un Estado; se considera indispensable la participación de los habitantes, quienes en la mayoría de las comunidades o bien grupos sociales, son representados por un líder, quien se encarga de difundir una ideología y una pauta a seguir dentro de la vida cotidiana de su sociedad.

"La democracia no es sólo una forma política. Significa en primer lugar, que debe buscarse una mayor igualdad social y un mayor bienestar económico. También quiere decir que en sus fundamentos la vida democrática se desenvuelve en torno a pequeños grupos, en el ámbito de las relaciones cara a cara, en el contexto de una sociedad multigrupal."<sup>14</sup>

En el Distrito Federal los habitantes de una determinada unidad territorial son representados por un instrumento de participación ciudadana denominado Comité Vecinal el cual se define según la Ley de Participación Ciudadana en su artículo 80 como: "Los Comités Vecinales son órganos de representación ciudadana que tienen como función principal relacionar a los habitantes del entorno en que hayan sido electos con los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales para la supervisión, evaluación, y gestión de las demandas ciudadanas en temas relativos a servicios públicos, modificaciones al

uso de suelo, aprovechamiento de la vía pública, verificación de programas de seguridad pública, verificación de giros mercantiles, en el ámbito y competencia de los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales."

Un Comité Vecinal puede considerarse como una organización emergente, porque aparece como una entidad planificada para enfrentar ciertos problemas que no eran solucionados por las organizaciones existentes anteriormente, así que este instrumentos de participación ciudadana es una organización emergente del Gobierno del Distrito Federal al igual que la estructura de gobierno, para brindar alternativas de solución a los problemas de la ciudad de México, mediante el apoyo de los Comités Vecinales.

A pesar de la existencia de esta nueva forma de organización para los ciudadanos y las autoridades del Distrito Federal, la participación ciudadana es muy poca, es contrastante que exista una cantidad importante de mexicanos en el Distrito Federal registrados en el padrón electoral "6 millones 417 de electores"<sup>115</sup> y que esta población que está en todo su derecho de ejercer la democracia y desarrollar la corresponsabilidad lo haga muy poco, como se expone en el siguiente capítulo.

Para tener algunas cifras aproximadas de la Participación Social que ejercen los jóvenes en nuestro país, el Instituto Mexicano de la Juventud que sostiene la cantidad de 33,949,900 jóvenes de 15 a 29 años de edad que habitan en la República Mexicana, publicó en la Encuesta Nacional de Juventud 2000, bajo la Coordinación General de José Antonio Pérez Islas, que de los jóvenes con edad para votar (21,274,367 jóvenes) un 84% posee credencial de elector, de este mismo total ocho de cada 10 han votado alguna vez; y siete de cada 10 votaron en las últimas elecciones del 2000. Esto es importante y muestra para la investigación

---

<sup>114</sup> SARTORI, Giovanni. *Teoría de la Democracia*. "Los problemas clásicos" traducción al español Santiago Sánchez González. Tomo II Alianza Editorial Mexicana. México 1989 p. 473

<sup>115</sup> RAMÍREZ, Berta Teresa. "Encuesta del Jefe de Gobierno" en *La Jornada* 9 Diciembre 2002.

que los jóvenes son un sector clave para desarrollar poco a poco la participación ciudadana.

"La razón que aducen los que votaron para hacerlo, casi un 40% lo plantean como un derecho, una tercera parte como una forma de participación y 23.6% como un deber. De los que no votaron, los motivos que expresan incluye una amplia variedad de razones, destacando la pérdida de la credencial como la mayor participación porcentual"<sup>116</sup>

Lo anterior refleja cierta irresponsabilidad por parte de los jóvenes mexicanos, por ejercer un derecho primordial del ciudadano, el hecho de perder la credencial de elector quiere decir que no le otorgan un significado especial, ya que con ella podrán votar y ser parte de la democracia.

Así la nueva forma de organización del Distrito Federal debe tomar en cuenta, que la intervención de los ciudadanos es muy importante y que la participación ciudadana requiere de investigaciones y análisis que brinden información sobre la cultura política que tiene el país, para poder implementar estrategias comunicativas y organizacionales que involucren al ciudadano mexicano y lo hagan parte de la corresponsabilidad y el desarrollo democrático de México.

### 3.4.- Instrumentos de Participación Ciudadana

"Artículo 3o.- Los Instrumentos de la Participación Ciudadana son:

- I. Plebiscito;
- II. Referéndum;
- III. Iniciativa Popular;
- IV. Consulta vecinal;
- V. Colaboración Vecinal;
- VI. Unidades de Quejas y Denuncias;
- VII. Difusión Pública;
- VIII. Audiencia Pública; y
- IX. Recorridos del titular del órgano político administrativo de la demarcación Territorial.

Artículo 4o.- Los órganos de representación ciudadana serán los Comités Vecinales que se elijan en cada colonia, pueblo, barrio o unidad habitacional en los términos de lo dispuesto por el Título Cuarto de esta Ley.

Artículo 5o.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

- I. Ley: Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal;
- II. Estatuto: Estatuto de Gobierno del Distrito Federal;
- III. Instrumentos de Participación Ciudadana: Medios con los que la ciudadanía puede disponer en forma individual o colectiva, según sea el caso, para expresar su aprobación, rechazo, opinión, propuestas, colaboración, quejas, denuncias, recibir información y en general expresar su voluntad respecto de asuntos de interés general;
- IV. Demarcación Territorial: División territorial del Distrito Federal para efectos de la organización político administrativa;

---

<sup>116</sup> PÉREZ, Islas José Antonio. Encuesta Nacional de Juventud 2000. Instituto Mexicano de la Juventud y Secretaría de Educación Pública. Informe Instituto Mexicano de la Juventud, Noviembre del 2000. p. 31

V. Titular: Titular del Órgano Político Administrativo de cada Demarcación Territorial del Distrito

Federal; y

VI. Comité Vecinal: Comité de Colonia, Pueblo, Barrio o Unidad Habitacional;

## Título Segundo

De los Habitantes y Ciudadanos del Distrito Federal

### Capítulo I

De los Habitantes y Ciudadanos

Artículo 6o.- De conformidad con lo establecido por el Estatuto, son habitantes del Distrito Federal las personas que residan en su territorio. Son vecinos del Distrito Federal, los habitantes que residan en él por más de seis meses. La calidad de vecino se pierde por dejar de residir en el Distrito Federal por más de seis meses, excepto con motivo del desempeño de cargos públicos de representación popular o comisiones de servicio que les encomiende la federación o el Distrito Federal, fuera de su territorio.

Artículo 7o.- Son ciudadanos del Distrito Federal los varones y mujeres que teniendo calidad de mexicanos reúnan los requisitos del artículo 34 Constitucional y posean, además, la calidad de vecinos u originarios del mismo. <sup>117</sup>

Los instrumentos de participación ciudadana son esos mecanismos que le permiten a los ciudadanos mexicanos ejercer su derecho a la decisión y a la negociación de los asuntos públicos.

El **Plebiscito** consiste en que el Jefe de Gobierno del Distrito Federal consulte a los electores para que expresen su aprobación o rechazo previo a actos o decisiones. Esta consulta siempre se aplica a acciones o actos que aún no ocurren o a decisiones que aún no se toman. El plebiscito se iniciará mediante convocatoria que deberá expedir cuando menos noventa días naturales antes de

---

<sup>117</sup> Op cit Ley de Participación Ciudadana p.p. 19-23

la fecha de realización de la misma. Mediante el **Referéndum** la ciudadanía prueba o rechaza una decisión legislativa sobre la creación, modificación, derogación o abrogación de leyes.

La **Iniciativa Popular** es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual, los ciudadanos del Distrito Federal, podrán presentar a la Asamblea Legislativa, proyectos de creación, modificación, reforma, derogación o abrogación de leyes que le correspondan a ésta expedir.

La **Consulta Vecinal** es un mecanismo por el cual los vecinos de las demarcaciones territoriales podrán emitir opiniones y formular propuestas de solución a problemas colectivos del lugar donde residan. La consulta vecinal podrá ser dirigida a los vecinos de una o más demarcaciones territoriales, o de una o varias colonias, los sectores industrial, comercial, de prestación de servicios o de bienestar social y demás grupos sociales organizados y a los Comités Vecinales de una o varias colonias. Se podrá realizar por medio de consulta directa, de encuestas y de otros medios, por lo que el procedimiento y la metodología que se utilicen se harán del conocimiento público.

La **Colaboración Vecinal** es un esfuerzo que hacen los vecinos del Distrito Federal, para colaborar con las autoridades del órgano político administrativo en que residen, en la ejecución de alguna obra o la prestación de un servicio en su ámbito de competencia, aportando para su realización recursos económicos, materiales o trabajo personal.

Las **Unidades de Quejas y Denuncias** son mecanismos de comunicación entre los ciudadanos y las autoridades, por lo que en cada Dependencia, órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales, organismo y entidad de la Administración Pública del Distrito Federal se establecerán unidades de recepción de quejas y denuncias y se difundirá ampliamente su ubicación.

**La Difusión Pública** es una obligación del Gobierno del Distrito Federal, quien instrumentará de manera permanente un programa de difusión pública acerca de las leyes y decretos que emita el Congreso de la Unión en las materias relativas al Distrito Federal y de las que emita la Asamblea Legislativa ; así como introducción de obra pública, prestación de servicios públicos y las instancias para presentar quejas y denuncias, a efecto de que los habitantes del Distrito Federal se encuentren debidamente informados.

**La Audiencia Pública** es un mecanismo de participación ciudadana por medio del cual los vecinos en el Distrito Federal podrán: proponer al órgano político administrativo de la demarcación territorial en que residan, la adopción de determinados acuerdos o la realización de ciertos actos y recibir información con relación a determinadas actuaciones, siempre que sean competencia del órgano político administrativo de la demarcación territorial.

**Los Recorridos del Titular del Órgano político administrativo de la demarcación territorial**, se podrán solicitar al órgano político administrativo de la demarcación territorial, por el o los Comités Vecinales de la demarcación territorial interesados, por los representantes de los sectores que ocurran en la demarcación territorial en el desarrollo de actividades industriales, comerciales, de prestación de servicio y de bienestar social, y los diputados a la Asamblea Legislativa.

Los titulares de los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales, para el mejor desempeño de sus atribuciones, deberán realizar recorridos periódicos dentro de su jurisdicción, a fin de verificar la forma y las condiciones en que se presenten los servicios públicos, así como el estado en que se encuentren los sitios, obras e instalaciones en que la comunidad tenga interés.

### 3.5.- La comunicación para la estructura, el funcionamiento y la organización de los Comités Vecinales.

A lo largo de la historia el ser humano, al vivir en sociedad, ha presentado una determinada organización, la cual ha sido posible gracias a la comunicación. Todo tipo de comunicación al ser emitida por un individuo, genera repercusiones en los receptores que captan los mensajes, por ende podemos decir que la comunicación ejerce política, en el sentido de que se presenta una postura frente a la vida y una decisión y un punto de vista sobre algo o alguien.

La política se puede definir como los actos de los individuos en sociedad, que tienen un fin determinado y son defendidos, por lo que toman cierto tipo de postura lo que nos indica que se hace política a cualquier nivel.

Si tomamos en cuenta que el hombre es un ser social por naturaleza y que hace política al momento en que defiende sus intereses, la comunicación no deja de ser menos importante; debido a que por medio de la comunicación se dan a conocer las diferentes ideas del ámbito político y se ponen a consideración de la sociedad, como consecuencia es de su prioridad que exista este tipo de comunicación, para el buen funcionamiento de una sociedad.

Toda política que está hecha por medio de la comunicación aplicada a la propaganda y a la publicidad, genera la opinión pública, lo que a su vez genera política. La comunicación política se alude de planes y estrategias, para convencer a su público y difundir una serie de postulados, que posteriormente serán defendidos por las personas que realizaron el proceso comunicativo y lograron interpretar como el emisor buscaba todos los mensajes intencionados.

La comunicación es la clave de la estructura y organización de un Comité Vecinal, en un grupo como este existen diferentes niveles de organización de los participantes, los liderazgos, las redes sociales establecidas, los recursos (información, conocimiento, logística, materiales) de los que disponen como grupo para involucrarse en un proceso participativo y, a partir de aquellos, su posibilidad de acceder al ejercicio de la ciudadanía.

#### IV.- ¿Qué son los Comités Vecinales?

##### 4.1.- Comités Vecinales en la Delegación Tlalpan

Como se estableció en el capítulo anterior bajo el contexto del desarrollo de la Ley de Participación Ciudadana, los Comités Vecinales son órganos de representación ciudadana, los cuales son electos por voto popular y deben fungir como instrumentos de participación que permitan al ciudadano integrarse con su entorno y hacer conscientes sus problemáticas para que de una forma organizada pueda solicitar la ayuda correspondiente a las autoridades. Las funciones de un Comité Vecinal consisten en la supervisión, evaluación y gestión de las demandas ciudadanas, para así conjuntamente brindar alternativas a las autoridades y generar corresponsablemente una mejor calidad de vida.

En este capítulo se pretende proporcionar los elementos necesarios para dar a conocer lo que es un Comité Vecinal y abordar de una forma más directa el objeto de estudio, el cual se ha analizado a lo largo de los otros capítulos de esta investigación, pero en este capítulo se brindará una perspectiva de la organización, estructura, funcionamiento y comunicación del Comité Vecinal 12053-1.

En la Ley de Participación ciudadana se establece como definición del Comité Vecinal lo siguiente: "Los Comités Vecinales son Órganos de representación ciudadana que tienen como función principal relacionar a los habitantes del entorno en que hayan sido electos con los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales para la supervisión, evaluación, y gestión de las demandas ciudadanas en temas relativos a servicios públicos, modificaciones al uso de suelo, aprovechamiento de la vía pública, verificación de programas de seguridad pública, verificación de giros mercantiles, en el ámbito y competencia de los órganos político administrativos de las demarcaciones

territoriales.<sup>118</sup> Esta definición brinda a la investigación los lineamientos oficiales que proporciona la Ley de Participación Ciudadana sobre lo que es un Comité Vecinal.

El 4 de julio de 1999, el Instituto Electoral del Distrito Federal se encargó de convocar las elecciones vecinales con base en las divisiones territoriales que marca el padrón electoral. En esta elección popular los ciudadanos mexicanos en pleno ejercicio de sus derechos votaron por la planilla que más les convenció para conformar su Comité Vecinal. Los candidatos para ser integrantes de cada Comité Vecinal de las distintas unidades territoriales del Distrito Federal cumplieron con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano del Distrito Federal en pleno ejercicio de sus derechos.
- b) Residir en la colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional correspondiente cuando menos un año antes de la elección.
- c) No haber sido condenado por delito doloso.
- d) No desempeñar ni haber desempeñado ningún cargo público por seis meses anteriores a la fecha de la elección.

Conforme a la Ley de Participación Ciudadana los cargos de representación vecinal serán honoríficos, este cargo debía de haber durado 3 años, pero conforme al artículo Sexto transitorio publicado el 31 de enero de 2002 en la Ley de Participación Ciudadana "El proceso de elección de los Comités Vecinales que conforme al artículo 83 de la Ley de Participación Ciudadana, debe celebrarse el 7 de julio del 2002, no se realizará hasta que la Asamblea Legislativa del Distrito Federal establezca lo conducente en la Nueva Ley de Participación Ciudadana.

Los integrantes de los actuales Comités Vecinales permanecerán en el desempeño de su encargo hasta en tanto, entren en vigor las reformas que determinen las figuras, los plazos y procedimientos correspondientes.<sup>119</sup>

---

<sup>118</sup> Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, Asamblea Legislativa del Distrito Federal I

Respecto a este artículo Sexto transitorio, la Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1 Hacienda de San Juan, la Profesora Laura Osorio, comentó su descontento al respecto ya que ningún Comité Vecinal en el Distrito Federal cuenta con un documento oficial que avale la estancia de los ciudadanos como integrantes activos de un organismo de participación ciudadana a pesar de la existencia del Artículo Sexto Transitorio; "La diputada Susana Manzaneres, la diputada encargada de Participación Ciudadana en lo que a la Asamblea Legislativa respecta, no ha dicho terminantemente porque la causa de que no haya votaciones, parece ser que ha esbozado que es por falta de recursos, pero que pasó con esos recursos destinados a las partidas presupuestales para el ejercicio democrático de nuevas elecciones, entonces se le hace muy fácil de "dedazo" decir se quedan los que están, sin embargo a la fecha no hay ningún documento que se te entregue o que se anexe a la Ley de Participación Ciudadana, que dice que hasta tal fecha están vigentes los Comités Vecinales, como no hay nada de constancias (...) según el Dr. Zermeño dice que ya es oficial, pero aunque sea oficial mientras tú no tengas un documento donde dice su comisión se amplía si usted quiere que esto y que el otro, firmen acá, nosotros firmamos un documento que dice que hasta tal fecha nos comprometemos a hacernos responsables de la colonia, de manera que con cualquier asunto que surja cualquier vecino te dice usted ya no es mi representante, ahora sí con argumentos te dicen que usted ya no me representa, pues sí, mientras no haya un documento efectivamente no representamos a nadie, esto es antidemocrático, no hay un documento donde diga se prorroga su comisión, firmado por la Asamblea Legislativa, por el Instituto Electoral del Distrito Federal, por quien sea no hay nada"<sup>120</sup>

A cada Comité Vecinal le correspondió un número de integrantes que osciló entre un mínimo de 7 y un máximo de 15 ciudadanos, dependiendo del

---

Legislatura, Imprenta de Medios S.A. de C.V. México D.F. 1999. P.51

<sup>119</sup> Gaceta Oficial del Distrito federal. 31 de enero de 2002, Artículo 6 o transitorio, p. 22

<sup>120</sup> Entrevista miércoles 22 de Mayo de 2002 con la Profa. Laura Osorio Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1.

número de ciudadanos inscritos en el Padrón Electoral. La integración de los Comités Vecinales se realizó de manera proporcional bajo el principio de cociente natural resto mayor, que establece que quien encabece la planilla ganadora se convierte en el Coordinador del Comité Vecinal.

Así el 6 de agosto de 1999 tomaron protesta los distintos Comités Vecinales del las Unidades Territoriales de las 16 delegaciones del Distrito Federal.

Con base en los datos estadísticos tomados de la Hoja Cartográfica y del Censo Poblacional 2000 de INEGI, la Delegación de Tlalpan cuenta con 581,781 habitantes, quienes representan el 7% de la Población Total del Distrito Federal. Con 280,083 hombres que son el 48% de la Población de Tlalpan y 301,698 mujeres que representan el 52% de la Población de Tlalpan.

La Población activa es de 248,599 que es un 43% de la Población Tlalpense, la Población Alfabetizada que representa un 69% de la población total de Tlalpan es de 403,889.

Tlalpan, que significa "en la tierra" es una delegación al Sur de la ciudad de México, cuenta con una superficie de 310 Km<sup>2</sup>, lo cual representa el 21% del territorio respecto a la Superficie total del Distrito Federal. Se divide en 5 zonas territoriales que albergan 147 Unidades Territoriales que originalmente contaban con un Comité Vecinal:

"1.- Zona Territorial 1 *Centro de Tlalpan*, con una población de 163,209 equivalente a un 28% de la población total de Tlalpan, con una superficie de 22.94 Km<sup>2</sup> y un total de Unidades Territoriales de 46.

2.- Zona Territorial 2 *Villa Coapa*, con 118,291 habitantes equivalente al 20% de la población total de Tlalpan, con una superficie de 9.084 Km<sup>2</sup> y con 44 Unidades Territorial. (Este dato de las Unidades Territoriales fue confirmado en la

Coordinación Territorial de Villa Coapa por la Lic. Angélica Cano, quien afirmó que de las 44 Unidades Territoriales, 5 de ellas no tuvieron Comité Vecinal ya que la gente que habita esa zona se rehusó a tener este organismo de participación ciudadana, por lo que existen oficialmente 39 Unidades Territoriales con Comités Vecinales).

3.- Zona Territorial 3 *Padierna -Miguel Hidalgo*, con una población de 148,582 habitantes que son el 25% de la población total de Tlalpan, con una superficie de 11.33 Km<sup>2</sup> y 24 Unidades Territoriales.

4.- Zona Territorial 4 *Ajusco Medio*, con 59,509 habitantes equivalente al 10% de la población total de Tlalpan, con una Superficie de 4,092 Km<sup>2</sup> y 16 Unidades Territoriales.

5.- Zona Territorial 5 *Pueblos Rurales*, con una población de 99,447 habitantes que son el 17% de la población total de Tlalpan, con una superficie de 263.1 Km<sup>2</sup> y un total de 17 Unidades Territoriales." <sup>121</sup>

Por Unidad Territorial existen diversas colonias y de estas colonias según la división del Instituto Electoral del Distrito Federal y el padrón electoral se integraron los Comités Vecinales, por lo que existen en la Delegación de Tlalpan 147 Unidades Territoriales, con 142 Comités Vecinales, tomando en cuenta lo que declaró la Lic. Angélica Cano que pertenece al área de Enlace de Participación Ciudadana en la Coordinación Territorial de Villa Coapa. Quién mencionó que en la zona 2 de Tlalpan denominada Villa Coapa, de 44 Unidades Territoriales existen 39 Comités Vecinales hasta hoy.

Para el actual jefe de Gobierno del Distrito Federal, Andrés Manuel López Obrador, desde su toma de protesta como candidato a Jefe de Gobierno, consideró que el tránsito a la democracia se sustenta por medio de la participación ciudadana la cual es considerada por esta figura pública como el gobierno de los

ciudadanos "la primera iniciativa de ley que enviaré a la Asamblea será la de convertir los actuales comités vecinales en gobiernos ciudadanos, en gobiernos de la gente ... (los 1,352 comités vecinales) tienen facultades limitadas, sólo se ocupan de gestiones y trámites. Por eso los transformaremos en gobiernos vecinales. Es decir vamos a crear al cuarta instancia de gobierno..., con personalidad jurídica y presupuesto propio para aplicar programas de desarrollo social, dar mantenimiento a obras y servicios públicos..., pintar una escuela, cuidar y mejorar las áreas verdes. Bajo su mando estará la policía preventiva, con la intención de integrar a la comunidad y hacerla más eficaz en su función de garantizar la seguridad pública a los ciudadanos... Se trata de no generar burocracia, que rindan cuentas, que manden obedeciendo y que sea la asamblea de ciudadanos la máxima autoridad".<sup>122</sup>

Es importante señalar que los "1,352 Comités Vecinales fueron elegidos a mediados de 1999 por menos del 7% de los votantes potenciales y que por lo mismo se trata de órganos muy endebles, que en el 80% habían ya desaparecido hacia mediados del año 2000 y que los pocos que aún subsistían se encontraban mermados y divididos."<sup>123</sup> En el momento en que el Jefe de Gobierno se propuso destinar una parte significativa del presupuesto de la ciudad, "500 mil pesos por año para cada uno de los 1,352 Comités Vecinales en el subprograma de prevención al delito"<sup>124</sup> la situación de los Comités Vecinales cambió ya que muchos de ellos se reagruparon al escuchar que habría dinero para estos órganos de participación. Esto se vio reflejado como se explicará posteriormente con el objeto de estudio de esta investigación, ya que algunos de sus integrantes ya habían renunciado pero al enterarse del presupuesto para seguridad y de que habría dinero de por medio reintentaron integrarse y violaron la Ley de

---

<sup>121</sup> Gobierno del Distrito Federal, Hacia un Presupuesto Participativo 2002, Informe de Obra por Contrato 2001 Programa de Obra por Contrato 2002. Tlalpan, Jefatura Delegacional en Tlalpan. P.40

<sup>122</sup> Discurso de Andrés Manuel López Obrador en la toma de protesta como candidato a Jefe de Gobierno del Distrito Federal del PRD, 5 de diciembre de 1999, en Revista Memoria. No. 131. Enero del 2000.

<sup>123</sup> RICO José María, Zermeño Sergio, Galicia Gustavo. Diagnóstico sobre la Seguridad Pública en once comunidades de la delegación de Tlalpan del Distrito Federal. Tlalpan, Distrito Federal Abril 2002. p. 3

<sup>124</sup> Idem. P.3

participación Ciudadana al grado de hacerse pasar por el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 sin consultar o apelar con los actuales integrantes.

Referente a los resultados de los 500 mil pesos anuales del Gobierno del Distrito Federal para el Subprograma de Prevención al Delito estos son algunos de los resultados de la inversión por parte de los integrantes del Comité Vecinal 12053-1 de ese presupuesto. "En seguridad solamente nos abocamos a iluminar, a podar esa área era un peligro caminar por ahí, y también en el primer año compramos las lámparas y compramos una patrulla para este sector, también tuvimos alarmas vecinales que vinieron en el segundo año y en el segundo año con los otros 500 mil pesos se contrató la instalación de las lámparas, más la poda y las alarmas vecinales hay alrededor de 20... la ciudadanía no entiende que es una alarma vecinal para uso común lo toman como uso personal y eso es falta de cultura y de educación, pero yo creo que ya estamos empezando a arar el camino yo creo que es a futuro algo beneficioso."<sup>125</sup>

#### 4.2.- Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1

Con base en lo que se establece en la Ley de Participación Ciudadana en su artículo 81 que dice que "En cada colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional existirá un Comité Vecinal. Estos órganos serán independientes y tendrán atribuciones distintas de las funciones y responsabilidades de los órganos de gobierno".<sup>125</sup>

En la Zona Territorial 2 de la Delegación Tlalpan que recibe el nombre de *Villa Coapa*, existe el Comité Vecinal denominado Hacienda de San Juan 12053-1 el cual representa a la colonia Hacienda de San Juan Primera Sección.

Cabe mencionar que el Instituto Electoral del Distrito Federal, es el encargado de organizar las elecciones vecinales, este organismo convocó al registro de planillas por parte de los vecinos del Distrito Federal en la segunda semana del mes de mayo, así a partir del día siguiente de la aprobación de los registros de planilla y hasta tres días antes de la jornada electoral se realizaron campañas dentro de cada ámbito de elección.

De tres planillas que se registraron para someterse a votación en la Colonia Hacienda de San Juan Primera Sección, de la Unidad Territorial Hacienda de San Juan, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Planilla # 1 con 172 votos. (De un total de 2000 personas votaron 398)
- Planilla # 2 con 133 votos.
- Planilla # 3 con 93 votos.

---

<sup>125</sup> Entrevista martes 14 de Enero 2003 Sra. Concepción Fernández Martínez, integrante activo del Comité Vecinal.

<sup>126</sup> Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. México D.F. Abril 1999.p.51

La planilla # 1, quien obtuvo más votos, estaba conformada por los siguientes integrantes:

8. Profa. Laura Osorio Gutiérrez
9. Concepción Fernández Martínez
10. Notza Cruz Aburto.
11. Eduardo Montaña Aubert
12. Dra. M<sup>a</sup> Estela Aburto
13. Carlos Mejía Aldana
14. Juan Manuel Gómez R.

Esta Planilla que el 4 de julio de 1999, obtuvo la mayoría de los votos, elaboró en el tiempo establecido por el Instituto Electoral del Distrito Federal, una estrategia de reconocimiento, la cual consistió en elaborar propaganda de información para dar a conocer sus características como planilla y sus metas.

Emplearon folletos, boletines informativos y mantas rotuladas, respetando lo que se publicó como necesario para poder darse a conocer, lo cual consistía en no hacer uso de colores distintivos que pudieran asociarse con algún partido político o de algún nombre "Artículo 94.- Las planillas en ningún caso se podrán identificar a través de colores o nombres. Su identificación será solamente por número y este corresponderá al orden en que sean inscritas. Los partidos políticos ni funcionarios del gobierno del Distrito Federal podrán participar en el proceso de integración de los Comités Vecinales"<sup>127</sup>. Así elaboraron su estrategia inicial con mensajes amables e informativos de lo que era la Planilla #1; quien la conformaba, sus metas y propósitos.

Posteriormente de difundir sus mensajes a través de los mecanismo comunicativos que se mencionaron anteriormente, esta planilla decidió crear una página de internet para dudas y sugerencias de la comunidad, mecanismo que no

fue empleado por las demás planillas. A diferencia de las demás planillas, la planilla #1 realizó visitas casa por casa de toda la colonia, para invitar a participar a su comunidad y al mismo tiempo elaboraron un diagnóstico para conocer mejor las demandas de su comunidad, preguntándoles que ¿qué les gustaría que mejorara? o ¿qué es lo que hacía falta en su colonia?

Así bajo esta estrategia de precampaña la planilla #1 con 172 votos a favor encabezó el denominado Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1. Es importante señalar que los Comités Vecinales según el artículo 92 de la Ley de Participación Ciudadana se conformarán según lo siguiente: "La integración de los Comités Vecinales se realizará de manera proporcional bajo el principio de cociente natural resto mayor. Quien encabeza la planilla ganadora será el Coordinador del Comité Vecinal"<sup>128</sup>, esto quiere decir que los Comités Vecinales se integran por individuos que pertenecen a todas las planillas registradas de la unidad territorial, este fenómeno está siendo cuestionado ya que en su mayoría los Comités Vecinales de las 16 delegaciones del Distrito Federal se fueron desintegrando y dividiendo por este motivo.

Como lo menciona la Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1 Profa. Laura Osorio, cuando se le preguntó su opinión sobre la fusión de distintas planillas para conformar un Comité Vecinal; "definitivamente se ha visto que el hecho de fusionar elementos de tres planillas no resultó ni en esta colonia ni en ninguna (...) eso fue un obstáculo en primer término"<sup>129</sup>. Así mismo otro integrante del Comité Vecinal 12053-1 la Sra. Concepción Fernández Martínez proporcionó para la investigación la siguiente opinión " Pues mira cuando se hizo la votación y obtuvimos muchos votos como planilla número uno teníamos una estrategia de la Ley de participación Ciudadana para que la conformación del Comité Vecinal fuera plural, teníamos la obligación de llevar en este Comité la mayoría de la planilla 1 y

---

<sup>127</sup> Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. México D.F. Abril 1999. p. 55

<sup>128</sup> Ibid. P.55

<sup>129</sup> Entrevista 14 Enero 2003 Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1 Profa. Laura Osorio.

dos miembros más de la segunda planilla y dos miembros más de la tercera planilla, esto le llaman en cociente natural resto mayor, esto era con esa finalidad de que hubiera pluralidad, entonces cuando estuvimos ahí en el conteo, nos felicitamos y yo los invité a que hiciéramos acciones para el beneficio de la colonia, pero empezaron a surgir problemas porque yo creo que ni siquiera habían leído bien la Ley de Participación, ni sabían que un Coordinador del Comité es igual que el resto de los integrantes, unos señores actuaron por ellos mismos se les dijo en las juntas que eso estaba mal que no se podían saltar la Ley así como así, no les pareció y se retiraron otros nada más por apoyo a esas personas se salieron los demás de las planillas 2 y 3 y de la planilla 1 sólo quedamos tres, desde el principio solo estamos Laura y yo, la otra chica se salió por trabajo y se les ha estado convocando a los que siguen en la lista y de hecho yo creo que pensaban que aquí podían lucrar o que podían hacer uso del poder que te da tener un nombramiento del gobierno para uso personal y pues solitos se fueron descartando, de hecho los que quedamos es por amor a la camiseta, y por tener ganas de superarnos a nivel común sin buscar beneficios personales".<sup>130</sup>

Así en un principio el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 quedó de la siguiente manera:

8. Coordinador del Comité Vecinal: Osorio Gutiérrez Laura. (planilla 1)
9. Fernández Martínez Concepción (planilla 1)
10. Cruz Aburto Notza Alejandra (planilla 1)
11. Lecuona Rivas Rossana (planilla 2)
12. Murrieta Saldivar Mayo Cuauhtémoc (planilla 2)
13. Mejía Leal Raymundo (planilla 3)
14. Chávez García Juan Manuel (planilla 3)

Hoy día el Comité Vecinal 12053-1 cuenta con sólo tres integrantes:

4. Coordinador del Comité Vecinal: Osorio Gutiérrez Laura. (planilla 1)

---

<sup>130</sup> Entrevista 14 de Enero 2003 Sra. Concepción Fernández Martínez. Integrante actual Comité Vecinal

5. Fernández Martínez Concepción (planilla 1)

6. Mejía Aldana Carlos (planilla 1)

Existen causas de separación o remoción de los miembros del Comité Vecinal, que se expresan en el artículo 106 de la Ley de Participación Ciudadana:

I Faltar sin causa justificada a más de tres sesiones consecutivas del pleno o de las comisiones a las que pertenezcan;

II Obtener o pretender obtener lucro por las gestiones que realice en el ejercicio de sus funciones;

III Incumplir con las funciones que le correspondan; y

IV Dejar de cumplir con cualquiera de los requisitos que para ser miembro del Comité establece esta ley."<sup>131</sup>

Es importante tomar en cuenta que los integrantes del Comité Vecinal que pertenecían a las planillas 2 y 3, desde un principio como se expresa en las actas que levanta el Comité Vecinal en cada reunión mensual que tiene, no presentaban la misma disposición que los integrantes de la planilla 1 para hacer investigaciones y consultas vecinales, de hecho una de las causas más comunes que se suscitó fue que comenzaron a existir faltas injustificadas de los integrantes y renuncias por solidaridad con los miembros de su misma planilla, es decir que si un integrante faltaba más de 3 veces y no lo justificaba oficialmente estaba fuera del Comité y así sus compañeros de planilla se solidarizaban con él y renunciaban en conjunto, hubo otros casos como lo fue la falta de tiempo y voluntariamente esos integrantes se dieron de baja por no descuidar sus asuntos personales, que también fue el caso de integrantes de la planilla 1.

Este fenómeno de comunicación y falta de educación cívica y compromiso llevó a el objeto de estudio a ser más pequeño y curiosamente cuando el Jefe de Gobierno el Lic. Andrés Manuel López Obrador, anuncia que brindará 500 mil

pesos por año a cada uno de los Comités Vecinales en el Subprograma de Prevención del Delito, los antiguos miembros del Comité, ya sin ser oficialmente integrantes, se declaraban como tales, porque habían escuchado que había dinero.

Así como este Comité Vecinal muchos otros de la Zona 2 de Tlalpan y de todo el Distrito Federal, tuvieron ese problema que muchos estaban fuera y querían aprovechar al Comité con fines de lucro o como un escalón político.

En este apartado de la investigación es pertinente hacer alusión a ciertos datos que se arrojaron con la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas 2001 de la Secretaría de Gobernación, esta Encuesta forma parte de uno de los objetivos del Plan de Desarrollo 2001- 2006, el cual es fomentar la Cultura Democrática en el país. Se consideró necesario llevar a cabo un estudio sistemático cuya temática se centrara específicamente en la cultura política y las prácticas ciudadanas de los mexicanos. La SEGOB diseñó el cuestionario de la ENCUP 2001, el cual constó de 121 preguntas dividido en 10 áreas temáticas.

Esta Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas 2001 fue levantada por el INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) durante el mes de noviembre y la primera semana de diciembre de 2001. La muestra tuvo como unidad primaria la AGEB (Área Geoestadística Básica) y tiene un carácter probabilístico, estratificado y por conglomerados. La unidad penúltima de selección fue la vivienda. Los informantes fueron seleccionados a partir de una tabla de números aleatorios entre los habitantes de 18 años o más de cada vivienda.

"El tamaño de muestra calculado para dar estimaciones a nivel nacional fue de 5, 015 viviendas. Éste se obtuvo considerando una proporción de 10% de la población de 18 años y más, asumiendo una no respuesta del 15%. En el

---

<sup>131</sup> Ibid. P. 60

levantamiento se concretaron 4,183 entrevistas, resultando una no respuesta de 17%. Las entrevistas se hicieron en 600 localidades de las 32 entidades federativas, incluyendo zonas rurales."<sup>132</sup>

En la Revista Este País, se elaboró en su número 137 del mes de agosto del 2002, un suplemento especial de la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas 2001, donde se dice lo siguiente: "La política es ajena a la vida cotidiana de la mayoría de los mexicanos. En la ENCUP 2001 se preguntó la frecuencia con la que los encuestados hablaron de política con personas distintas a la familia en la última semana. Sesenta y siete por ciento declaró no haber hablado de política fuera del ceno familiar durante los últimos siete días. En contraste un 32% dijo haber hablado de política entre 1 y 7 días de la semana anterior"<sup>133</sup>

Se afirma lo anterior por las estadísticas que se obtuvieron en la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas 2001 y esto quiere decir que la política no es una tema de conversación común en la ciudadanía, ya que al preguntarles a los encuestados si habían hablado de política en los últimos 7 días con personas que no fueran de su familia, los encuestados dijeron no haberlo hecho, situación que muestra que los ciudadanos mexicanos no están muy interesados por comentar y opinar sobre los asuntos de política en su vida cotidiana. Y esto para la investigación revela que los ciudadanos de la República Mexicana no se sienten parte del que hacer político del país, y por ende no lo incluyen en su sistema de referencia y no lo comentan.

En la Encuesta se preguntó a los encuestados ¿Dónde habla usted más de Política? Y se obtuvo como respuesta en la opción de "reuniones con amigos y conocidos" un 23% y un 44% mencionó la opción "no habla de política", estas respuestas junto con la pregunta ¿qué es lo que generalmente hace cuando está

---

<sup>132</sup> Fundación Este País. Revista Este País "Conociendo a los Ciudadanos mexicanos. Principales resultados de la Encuesta Nacional de Cultura Política" Suplemento Especial. Agosto 2002 número 137 p.3

<sup>133</sup> ídem p.4

conversando con algunas personas y éstas empiezan a hablar de política? En donde sólo uno de cada cinco encuestados declaró participar y sostener su punto de vista frente a los demás. Son resultados que manifiestan una actitud predominante de apatía o indiferencia hacia los asuntos de política.

Otro indicador del poco acercamiento de los ciudadanos hacia las leyes, y hacia la Constitución que es la base del sistema político mexicano, se presentó cuando a los encuestados se les preguntó ¿Qué tanto conoce los derechos de los mexicanos establecidos en la Constitución?

Los resultados que se obtuvieron de esta pregunta dicen que un 60% de los encuestados respondió conocer poco los derechos de los mexicanos establecidos en la Constitución, un 35% aseveró desconocer totalmente sus derechos constitucionales. Un 4.5% respondió conocer mucho sobre los derechos en la Constitución y un 0.5% contestó que no sabía.

"La Constitución es la base de nuestro sistema político. En ella se definen las facultades y derechos de los ciudadanos así como los límites a la intervención del Estado. Por ello conocerla es el principio de la vida política."<sup>134</sup>

Sobre la pregunta En México, ¿quién tiene la facultad para aprobar las reformas a la Constitución? Los encuestados contestaron en un 40% la respuesta El Congreso, un 29% la respuesta El presidente, un 20.5% la respuesta No sabe, un 1.5% la Comisión Nacional de Derechos Humanos y un 0.8% el IFE (Instituto Federal Electoral) el 3.2% contestó la opción Otra. Esto muestra la falta de conocimiento sobre el funcionamiento del sistema político Mexicano.

Es delicado también lo que se publicó de esta Encuesta Nacional sobre Cultura Política en donde se comprueba que "la mayoría de los mexicanos prefiere vivir en un sistema democrático. Seis de cada 10 encuestados respondieron que

---

<sup>134</sup> Ídem p. 6

"la democracia es preferibles a cualquier otra forma de gobierno"; más del 25% de los encuestados optó porque le da lo mismo un régimen democrático que uno autoritario; nueve por ciento de los encuestados, sin embargo podría preferir un gobierno autoritario a uno democrático en algunas circunstancias."<sup>135</sup>

Lo alarmante de los resultados anteriores es que más del 25% de los encuestados contestó que le daba lo mismo un régimen democrático que uno autoritario, esto quiere decir que les da igual las ventajas y beneficios de vivir en democracia y estarían dispuestos a vivir en un régimen autoritario, o quizá quiera decir que no conocen la estructura de una sistema democrático y a la vez la estructura de un sistema autoritario.

Un 52% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta ¿Cree usted que México vive en una democracia? Un 37% afirmó que México no vive en una democracia y un 11% dijo que no sabía. En esta pregunta se puede ver que más de la mitad de las personas que conformaron la muestra de la ENCUP 2001 si creen que México vive una democracia, lo cual puede ser considerado como algo positivo pero si observamos que es un 52% y que esta cifra puede cambiar por muchos factores, sería muy interesante observar que sucede cuando se elabore otra Encuesta Nacional de Cultura Política, para ver las tendencias de la participación ciudadana y el nivel de corresponsabilidad que existe en México.

En materia de solidaridad y altruismo en los mexicanos, la revista "Este País" manifiesta con base en los datos de la ENCUP 2001 que "Grana parte de los mexicanos no está de acuerdo con que la mayoría es solidaria. Entre los encuestados 77% afirma que la mayoría de la gente casi siempre sólo se preocupan de sí misma. En contraste 17% piensa que la gente frecuentemente ayuda a los demás."<sup>136</sup> Esto es importante considerario porque revela que la ciudadanía no se preocupa por los demás y pocas veces ayuda o se interesa por

---

<sup>135</sup> Idem. p. 8

<sup>136</sup> Idem. p. 10

lo que sucede a su alrededor, lo que desencadena un poco comunicación vecinal y poca colaboración para formar organizaciones como los Comités Vecinales.

En el apartado de Participación Política: del pensamiento a la acción de la ENCUP 2001, se publicó en el suplemento especial de la revista "Este País" lo siguiente: "la participación política de los ciudadanos es el sustento de un régimen democrático. La forma en la que los ciudadanos perciben su participación en la comunidad determina el grado de corresponsabilidad con el sistema político. La ENCUP 2001 de la SEGOB analizó lo que piensan los mexicanos con respecto a ala participación y su grado de compromiso cívico.

Los ciudadanos solemos exigir cuentas y resultados a los gobiernos. En la mayoría de los casos la capacidad de respuesta de los gobiernos depende de la participación social; es esa la razón de ser de la llamada corresponsabilidad. Cuando se les preguntó a los encuestados si creían que les tocaba hacer algo respecto a los problemas que trata de resolver el gobierno, cuatro de cada diez (41%) consideraron que debían colaborar en la solución de dichos problemas."<sup>137</sup> Pero en esta misma pregunta de ¿Cree usted que también le toca hacer algo respecto a los problemas que trata de resolver el gobierno? Un 44% de los encuestados dijo que No le tocaba hacer algo respecto a los problemas que trata de resolver el gobierno. Este tipo de respuestas aportan ala investigación la poca noción de corresponsabilidad que tienen los ciudadanos mexicanos.

También es importante observar que respecto a la pregunta ¿En su comunidad hay algún problema que le interese ayudar a resolver? Los encuestados dijeron en un 54% que No y un 46% que Sí, esto revela que la población consultada se encuentra dividida al manifestar su interés en contribuir a la solución de los problemas de su comunidad.

---

<sup>137</sup> Ídem. p.18

En la pregunta ¿Cree usted que es fácil organizarse con otros? En la ENCUP 2001 el 51% de los encuestados manifestó que organizarse con otros resultaba algo o muy difícil de hacerlo, y un 33% no encontró demasiadas dificultades para hacerlo. En esta misma encuesta se menciona que "las personas sin instrucción consideran más sencillo organizarse (32%) que aquellas con estudios de Posgrado (9%)".<sup>138</sup> Esto es interesante ya que brinda para la Investigación un dato importante que es la educación, y el papel que juega ésta en el desarrollo de la participación ciudadana, el hecho de que las personas con menor nivel educativo consideren más fácil el organizarse con otros dice mucho de la constitución de los Comités Vecinales en las distintas zonas de las delegaciones, y de la posibilidad de considerar la organización como un mecanismo de solución hacia los problemas cotidianos, la cual se encuentra latente en los ciudadanos con menor inducción, y esa misma posibilidad de considerar a la organización con los demás como algo fácil, disminuye en los ciudadanos con niveles educativos altos como lo es el tener un Posgrado.

También para reafirmar la pregunta anterior se encuentra la siguiente pregunta ¿Alguna vez ha trabajado usted de manera formal o informal junto con otras personas para tratar de resolver problemas de su comunidad? Un 82% contestó que No y un 18% contestó que Sí. Es notorio el contraste de un 82% a un 18% de ciudadanos que si han trabajado alguna vez en conjunto con otras personas para resolver algún problema de su comunidad, esto demuestra que la mayoría de los encuestados no recurre a la organización ni formal o informal con otras personas para resolver problemas en común, de ahí el fenómeno de la baja participación ciudadana, lo cual se debe entre muchas otras cosas que se explicarán más adelante a la falta de educación cívica y al poco interés comunitario que tienen las personas.

---

<sup>138</sup> Ídem. p. 19

#### 4.2.1- Historia y Logros del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1

El Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 está conformado actualmente por tres personas, quienes a lo largo de su historia como integrantes de un organismo importante en el desarrollo de la participación ciudadana, fueron evolucionando en su estructura hasta constituir un pequeño grupo que compartía los mismos objetivos de base y una forma de pensar los problemas de la comunidad muy similar, formalmente denominado en la Comunicación Organizacional como Filosofía Organizacional, esto se refiere a los valores y principios que motivan y dan sentido al que hacer de un organismo.

Los actuales integrantes del Comité Vecinal, comparten por así decirlo un sistema de referencia común, que les permite intercambiar información y negociar para establecer una comunicación y generar la toma de decisiones. Esto es muy importante ya que si alguno de estos integrantes no tuviera como principio rector el trabajo en equipo, el compromiso hacia el bienestar de la comunidad y el respeto tanto como el entusiasmo para seguir con nuevos proyectos y estimular con sus medios a la población para que sea parte de las decisiones no se sustentaría el propio organismo y su Filosofía Organizacional no existiría como tal y no conseguirían sus objetivos.

Los integrantes del objeto de estudio, presentan ciertas características en común, son personas que están dispuestas a sacrificar parte de su tiempo, para ser vínculos informativos entre su comunidad y las respectivas autoridades.

"Yo veo que los que subsistimos nos movemos porque nuestros intereses no son personales, somos gente que queremos que lo que vaya a llegar sea a toda la región, nos preocupamos y nos ocupamos por nuestra gente, por nuestro Tlalpan y he visto que no es que los que están todavía en un Comité Vecinal, tengan más tiempo que los demás, yo se que es gente que sacrifica al igual que yo, que sacrifico tiempo con mi familia, con mis amistades, con el dentista y así

hay cosas que se sacrifican, tiempo, trabajo, familia, por su comunidad, es algo par mí que es muy valioso, y en el equipo de monitoreo, que nos permite compartir experiencias con más Comités yo he encontrado personas con otro nivel económico y un gran corazón que están dispuesta a que la situación mejore en su comunidad."<sup>139</sup>

El Comité Vecinal 12053-1 cuenta con una imagen establecida para ser identificado como tal con sus distintos públicos, tienen un logotipo austero pero que para ellos contiene ciertos elementos clave de su Unidad Territorial, todos se ubican en un escudo dividido en tres partes las cuales contienen: unas vacas en una zona boscosa, que se remiten al pasado de la colonia, la cual era un lugar en donde iban a pastar los rebaños de una gran hacienda, unos individuos modernos que simbolizan el trabajo en equipo, una balanza que simboliza la justicia y una bandera mexicana que los identifica como ciudadanos comprometidos con su país. En la parte de arriba del escudo que integra los elementos mencionados anteriormente dice "Hacienda de San Juan" y en la parte de abajo dice "Respeto y Unión", lema que debería identificar más a los vecinos.

El logotipo que tiene la función de identificar e integrar a los vecinos del lugar es un escudo de armas en blanco y negro dividido en cuatro cuarteles mal proporcionados, que hacen referencia a conceptos antiguos de imagen, la ubicación de los elementos que se encuentran en los cuarteles están mal definidos, ya que las imágenes no son fáciles de reconocer y están desproporcionadas aludiendo desequilibrio a la composición completa.

En cuartel superior izquierdo se encuentran unas vacas y en el fondo unos pinos, lo cual para el Comité Vecinal representa lo que fue el pasado de la zona de Hacienda de San Juan, la cual era un hacienda con grandes pastizales, pero si

---

<sup>139</sup> Entrevista martes 14 de Enero 2003 Sra. Concepción Fernández Martínez, integrante activo del Comité Vecinal.

aludimos a que están dentro de un escudo, este cuartel debería estar en la parte inferior por ser la "base histórica" según la heráldica.

En el cuartel derecho superior se encuentra la bandera nacional en blanco y negro, lo cual no comunica del todo la pertenencia a la Nación Mexicana y a todo lo que simboliza la bandera. En el cuartel izquierdo inferior se muestra una balanza que como se mencionó anteriormente simboliza la justicia, pero esta muestra un desequilibrio notable, lo cual nos dice que no cumple con su significado original que es la justicia. En el cuartel inferior derecho se muestra un grupo de personas que no se distinguen del todo y parecen ser ejecutivos de una oficina, porque muestran unas hojas en las manos.

En la parte de arriba del escudo se muestra el nombre de la colonia "Hacienda de San Juan" en un arco mal trazado, y en la parte inferior se encuentra el eslogan "Respeto y Unión", el cual al tratar de encontrarle una relación con la imagen del escudo, es difícil de relacionar y en sí no representa la identidad de un Comité Vecinal y de la zona donde está.

Este escudo existe desde que la Secretaría de Seguridad Pública les exigió a los integrantes del Comité Vecinal, diseñar un escudo para la colonia para ser reconocidos como un Comité de Seguridad Pública, lo cual junto con el número oficial 12053-1 los identifica como un Comité Vecinal que cuenta con un Comité de Seguridad Pública.

Este logotipo se emplea para en todos los comunicados que estructura el Comité Vecinal, hacia sus distintos públicos. Pero a pesar de la existencia de este logotipo los vecinos de la zona no identifican al Comité Vecinal por este diseño, sino que ubican a los integrantes del Comité físicamente y muchas veces ni se acuerdan de su nombre y mucho menos del logotipo, lo que lleva también a una disonancia cognoscitiva en donde la comunidad confunde a los integrantes del

Comité con los integrantes de la Asociación de Colonos, organización que carece de protocolización oficial, pero que lleva de existir más de 15 años.

Este fenómeno de confusión es delicado ya que en muchas ocasiones, se desconoce la existencia de un organismo de participación ciudadana que tiene ciertas funciones y que su actividad está delineada por una ley, lo que significa que no existe una legitimación del trabajo realizado por este organismo ya que se le atribuye a otras personas que son miembros de la Asociación de Colonos, o simplemente no se sabe de la existencia del Comité, lo que resta legitimidad al mismo.

La labor de reconocimiento por parte de los vecinos hacia los integrantes del comité, no depende en su totalidad del logotipo que tienen, sino de un trabajo sin precedentes que implica posicionar al organismo de participación ciudadana como, un grupo oficial, que trabaja como mediador entre los vecinos y las autoridades correspondientes y que existe gracias al ejercicio democrático y su función primordial es gestionar públicamente, pero con la colaboración de los implicados, lo que quiere decir, que es un organismo que depende de la participación de la comunidad y sus logros dependen de la corresponsabilidad del gobierno y la ciudadanía.

Este organismo tiene muy poco tiempo de existir (tres años), por ejemplo comparado con el que lleva la Asociación de Colonos de la zona (más de 15 años), por lo que un mecanismo que ayudaría a posicionar al Comité Vecinal sería el hablar por sí mismo, con hechos contundentes y predicar su labor con el ejemplo y la constancia, para que se convierta en una organización reconocida socialmente.

Conforme a la Ley de Participación Ciudadana un Comité Vecinal, tiene ciertas funciones, si las cumple cabalmente puede ser reconocido como un

instrumento de participación ciudadana, no un escalón político ni un grupo de apoyo a ciertos sectores sociales.

Con base en el Artículo 80 de la Ley de Participación Ciudadana del Título Cuarto de la Representación Vecinal Capítulo uno del Comité Vecinal, las funciones de un Comité Vecinal son las siguientes:

- I. Representar los intereses de los vecinos de su colonia;
- II. Conocer, integrar, analizar y gestionar las demandas y las propuestas que les permiten los ciudadanos de su colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional;
- III. Conocer y dar a conocer a los habitantes de su área de actuación, las acciones de gobierno que sean de interés general para la comunidad;
- IV. Dar seguimiento a las propuestas y demandas que formulen los vecinos de su colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional ante el órgano político administrativo de la demarcación territorial;
- V. Convocar a la comunidad para coadyuvar en el desarrollo y ejecución de obras, servicios o actividades de interés para la Colonia, Barrio, Pueblo o Unidad Habitacional;
- VI. Participar, en su nivel de actuación, en la elaboración de un diagnóstico de la colonia, barrio, pueblo o unidad habitacional, para que puedan ser tomados en cuenta en la elaboración del presupuesto del órgano político administrativo de la demarcación territorial;
- VII. Desarrollar acciones de información, capacitación y educación cívica que se consideren convenientes a fin de fortalecer su papel como instancia de representación vecinal;

VIII. Ser un vínculo entre los habitantes y los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales;

IX. Promover la organización, participación y la colaboración ciudadana en su entorno;

X. Organizar estudios e investigaciones sociales y foros sobre los temas y problemas de mayor interés para la comunidad a la que representan;

XI. Desarrollar acciones de información, capacitación y educación tendientes a promover la participación ciudadana;

XII. Promover y fomentar la organización democrática e incluyente de los comités de trabajo que, dependiendo de las características de su territorio formen los vecinos de su demarcación territorial;

XIII. Conocer y emitir opinión sobre los problemas de trabajo y servicios públicos; y

XIV. Las demás que ésta y otras leyes les otorguen.<sup>140</sup>

De estas funciones oscilan las siguientes que citaré con ejemplos del que hacer del Comité Vecinal a lo largo de su historia; con lo relacionado a la supervisión, evaluación y gestión de las demandas ciudadanas de las unidades territoriales donde fueron electos, en temas relativos a servicios públicos, el Comité Vecinal Hacienda de San Juan se ha encargado de la poda de árboles, el pintar banquetas y guarniciones, bacheo, y por medio de consultas vecinales han podido distinguir las demandas ciudadanas y por ende utilizar el presupuesto participativo en materia de seguridad y colocar las luminarias de la zona verde de la colonia para prevenir los robos.

Respecto al papel que juegan los Comités Vecinales, en lo relacionado a las modificaciones al uso del suelo, el objeto de estudio, Comité Vecinal 12053-1, realizó una Consulta Vecinal junto con otros Comités Vecinales de la Unidad Territorial (Donde se incluyen las colonias: Arenal de Guadalupe, Ex Ejidos de Huípulco, Fraccionamiento Rancho los Colorines, Guadalupe Tlalpan, Hacienda San Juan, San Bartolo El Chico y Colonia AMSA) que se vieron afectados directamente con la noticia de la construcción de una Preparatoria del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Tlalpan, la cual se quería construir ilegalmente en un predio que no contaba con el uso de suelo adecuado para dicha construcción, por ende se efectuó una Consulta Vecinal para ver la opinión de la ciudadanía respecto al cambio del uso del suelo. Esta Consulta Vecinal que es un mecanismo del Comité para sondear la opinión del ciudadano respecto a ciertos temas se realizó el día 13 de Octubre de 2001 de 10:00 a 16:00 horas, en la cual la ciudadanía respondió en seis mesas receptoras de votos a la pregunta ¿Está de acuerdo que se otorgue el cambio de uso de suelo para la construcción de una Preparatoria del Tecnológico de Monterrey? Con un *Sí* 248 con un *No* 446 con un *No se* 4 *Abstención* 1 y *Anulados* 9, debido a la saturación de la zona y a que el proyecto no era viable por los impactos ambientales, y de tránsito que este implicaba, como lo indican varios estudios realizados sobre el impacto de esta construcción, de hecho existe un documento del Arquitecto Manuel Santiago Quijano Director General de Obras y Desarrollo Urbano de Tlalpan, en donde se afirma lo siguiente (El documento completo se encuentra en el anexo de este trabajo de investigación) ; "Personal de la Coordinación de Desarrollo Urbano y Licencias de esta Delegación, efectuó una evaluación del Proyecto que nos ocupa, del que se desprende la edificación de la Escuela Preparatoria que se desconectaría del Campus del Tecnológico de Monterrey, ubicado en la Calle de Puente No. 222, Colonia Ejidos de Huipulco, así como del estacionamiento para 2,000 vehículos, generaría grave impacto negativo en su área de influencia, siendo el detonante que aumentaría la problemática vial que

---

<sup>140</sup> Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Lev de Participación Ciudadana del Distrito Federal. México

sufre la zona en las intersecciones de las Calles del Puente y Transmisiones y ésta con la Calzada México Xochimilco, agudizando la escasez de los servicios de agua potable, y descarga de aguas residuales, todo ello en virtud de que la infraestructura vial e hidráulica sanitaria, que existe en la zona se encuentra saturada y a la fecha únicamente tiene capacidad para atender la demanda existente, por lo que su opinión es NEGATIVA, a este proyecto. "141

También existió un caso, en donde la ciudadanía manifestó su inconformidad, frente a un proyecto que amenazaba su seguridad, por la existencia de torres de alta tensión en el lugar y la posible instalación de una gasolinera, dicho proyecto quería ser realizado por la compañía GASOMER, a pesar de que el predio contaba con el uso de suelo, para poder construir una gasolinera, los vecinos de las siguientes colonias manifestaron su inconformidad ya que el proyecto no contaba con la normatividad requerida; Hacienda de San Juan, Misiones Tlalpan, San Bartolo Chico, Prados Coapa 3ª Sección, Fraccionamiento Chimall, Villa Cuemanco y Rancho los Colorines. La ciudadanía demandó una Consulta Vecinal y el sábado 1º de Junio del 2001, se realizó la consulta en seis mesas receptoras, de las cuales surgieron los siguientes resultados:

¿Estaría de acuerdo en la construcción de la gasolinera?

Si 26	No 557	No sé 2
Abstención 3		Anulados 7

¿Considera que la operación de una gasolinera propicia situaciones de inseguridad para las y los vecinos?

Si 534	No 49	No sé 5
Abstención 3		Anulados 4

D.F. Abril 1999, p. 57-58

<sup>141</sup> Oficio; C-40/2233/2001. Tlalpan 19 de Octubre 2001. Gobierno del Distrito Federal. Delegación Tlalpan. Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano. Director General de Obras y Desarrollo Urbano. Arq. Manuel Santiago Quijano.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

¿Consideras que la operación de una gasolinera afectaría la vialidad para las y los vecinos?

Si 546

No 38

No sé 4

Abstención 2

Anulados 5

¿Consideras que es necesario o de beneficio el funcionamiento de una gasolinera para la comunidad?

Si 38

No 541

No sé 4

Abstención 8

Anulados 4

¿Consideras que es importante que las y los ciudadanos opinen y decidan sobre el desarrollo de su entorno?

Si 559

No 25

No sé 5

Abstención 3

Anulados 3

Así con un total de 595 ciudadanos que participaron, se dio marcha atrás al proyecto de instalar una gasolinera en la calle Puente No 186, Colonia A.M.S.A. con base en el Dictamen Negativo del Estudio de Impacto Urbano, expedido por la Dirección de Acreditación del Uso del Suelo (oficio DGDU-01/DAUS/826/2001) de fecha 4 de julio del 2001.

Referente al aprovechamiento de la vía pública, el Comité Vecinal 12053-1 junto con otros Comités, decidieron analizar lo que ocurría en las zonas aledañas al Centro Nacional de Rehabilitación, ubicado entre Calzada México Xochimilco, la Lateral de Periférico Sur y la calle Forestal, ya que éste presentaba banquetas de difícil acceso para las personas con capacidades diferentes que acudían a consulta y junto con ello vendedores ambulantes que no permitían el paso de pacientes por las banquetas y un sitio de taxis mal ubicado que ocasionaba caos vial y difícil acceso para los transeúntes, así se acudió a diversas instancias como SETRAVI, Secretaría de Transporte y Vialidad, como al Instituto del Taxi, para solucionar los problemas y se realizaron varios escritos comunicando los

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

malestares y las posibles soluciones, como rampas, señalética y reubicación de los taxis.

Con lo relacionado a la verificación de programas de Seguridad Pública se utilizó el Presupuesto otorgado por el Subprograma de Prevención del Delito, para generar el alumbrado de la zona verde para prevenir asaltos y robos, al igual que en la colocación de alarmas vecinales, y la coordinación con el Programa denominado Código Águila, que implica generar una organización entre los vecinos para que existan rondines por parte de los patrulleros de Tlalpan y se elabore un registro de cuantas veces pasan y a que hora en ciertas casas de la Unidad Territorial para tener un mejor control de la seguridad del lugar, cabe mencionar que gracias a esta coordinación con el Programa Código Águila han disminuido los asaltos y la ciudadanía se siente más tranquila.

Verificación de giros mercantiles, es otra función del Comité Vecinal, en ella se suscitó el caso de un Restaurante - Bar denominado "Remembranza" el cual no contaba con las exigencias base para brindar un mejor servicio a sus clientes y al mismo tiempo esto afectaba a los vecinos de la zona, tal es el caso de que no contaban con un estacionamiento propio y por ende los encargados de llevar los automóviles de los clientes del Restaurante a un estacionamiento, no lo hacían así, los dejaba en segunda fila o bien estorbando en las entradas de los vecinos de la zona, lo cual hizo que los Comités Vecinales implicados en el problema incluyendo el 12053-1, le hiciesen observaciones al dueño del Restaurante y a su vez acudieron a la autoridad correspondiente.

Otro problema que suscitó este giro mercantil, fue que con base en la ley de giros mercantiles, un giro mercantil con la clasificación de Restaurante - Bar no debe de existir a menos de 300 m de distancia de una zona escolar, lo cual afectó al Restaurante debido a la existencia de dos escuelas, la Preparatoria y Universidad del Valle de México y el ICEL, por lo tanto recibió las observaciones correspondientes y tomó las medidas necesarias para no afectar a los vecinos.

Organizar estudios e investigaciones sociales y foros sobre los temas y problemas de mayor interés para la comunidad a la que representa el Comité, es otra función que desarrolló el Comité Vecinal 12053-1, al formar parte de un grupo de trabajo desde Agosto del 2000 con varios Comités de la zona y el Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM, especialmente para realizar un análisis general de la problemática de Seguridad en Tlalpan, hasta llegar a un estudio en particular de la Colonia del Comité 12053-1. Fueron 13 Comités quienes trabajaron con los investigadores de la UNAM, así consiguieron que le Dr. Héctor Teutli, doctorado en Política Criminal y Control Social y experto en el área de Ciencias Penales y Criminológicas, para hacer un recorrido por las diversas colonias de la Asociación de Comités y elaborar estrategias relacionadas para disminuir la delincuencia.

Este esfuerzo dio pie a un Seminario en donde intervino WOLA "Washington Office on Latin America" y la Fundación Ford, con apoyo del Lic. Erick Olson, la Lic. Rachel Nield y el Dr. José María Rico, quienes realizaron una investigación de la delincuencia y el grado criminológico de la Zona 2 de Tlalpan, denominada "Diagnóstico de Seguridad y Prevención del Delito" todo esto se hizo con el 5% del Presupuesto destinado al PIT Programa Integral Territorializado de Seguridad, en donde cada Comité Vecinal involucrado de la Asociación de Comités aportó para la investigación.

En el Seminario del 18 y 19 de Abril del 2002, estuvieron los investigadores mencionados anteriormente, y como invitados especiales, las distintas autoridades como el Jefe Delegacional de Tlalpan Dr. Gilberto López y Rivas, el Director de Seguridad Pública en Tlalpan Alejandro de la Garza, el Inspector Noé Cruz Uribe de la TLP4, el Fiscal Lic. Ariel Vázquez de la Fiscalía Especial Desconcentrada en Tlalpan, la Líder de Participación Ciudadana de la Zona 2 de Tlalpan Lic. Dillian Góngora Esteban y representantes de las diversas Instituciones, Comercios, Escuelas, Iglesias y Comités Vecinales que no pertenecían a la Asociación pero

que mostraron interés al respecto y colaboraron con sus opiniones y observaciones.

A partir del mes de Julio del 2002, el Comité Vecinal 12053-1 renunció a seguir colaborando con la Asociación de Comités y los Sociólogos de la UNAM, por falta de compromiso de los demás integrantes de los otros Comités, y por la falta de un reglamento interno de dicha Asociación ya que el trabajo para los elementos que la integraban, no era equitativo

Se le preguntó a la Sra. Concepción Fernández Martínez, integrante activo del Comité Vecinal que se está estudiando para esta investigación, ¿cómo había sido su experiencia en el Comité Vecinal? Y esto fue lo que contestó; "Para mí sí ha sido una buena experiencia estar en el Comité Vecinal...porque me ha hecho crecer como individuo y me ha dado la oportunidad de adquirir conocimientos, porque nos han capacitado y de desenvolverte más cercanamente a tú gobierno , sin tenerle ese miedo de antes de... hay Delegación y temblas no... pues ahora yo me siento con más confianza con más instrumentos para saber como hacer las cosas y pues para mí como individuo he crecido..."<sup>142</sup>

Como se puede apreciar en la respuesta de este integrante del Comité Vecinal, la experiencia de pertenecer a un organismo de participación ciudadana, fue positiva por el desarrollo integral y evolutivo que fue adquiriendo con la interacción con el gobierno y las autoridades.

¿Qué logros se han realizado con el Comité Vecinal? Respecto a esta pregunta dos de los integrante del objeto de estudio se mostraron conformes y agradecidas por el grado de responsabilidad que pudieron desarrollar en su papel como integrantes de un organismo clave para el progreso del país. Es interesante analizar estas dos respuestas por ello se muestran a continuación, ya que las

---

<sup>142</sup> Entrevista martes 14 de Enero 2003 Sra. Concepción Fernández Martínez , integrante activo del Comité Vecinal.

partes involucradas coinciden en que se han realizado obras importantes que sin un Comité Vecinal hubieran sido muy difíciles de concretar.

Profesora Laura Osorio "El hecho de tener una representación oficial que discuta y acuerde con las autoridades algunas cosas que repercutirían positiva o negativamente, porque de no haber ningún tipo de representación vecinal y estar acéfala totalmente un grupo sin tener un líder de opinión y de gestión pues está como quien dice en condiciones de desventaja si, esto no quiere decir que en todos los casos se han logrado los propósitos que la Asamblea pide al Comité Vecinal, eso si cuando menos en el rubro de seguridad, el único que nos ha respondido ampliamente es la Secretaría de Seguridad Pública por la cual destinamos la mayoría de tiempo a controlar y tratar de eficientar y elevar los niveles de eficiencia de la policía preventiva de la Dirección General, porque ellos sí en la medida de sus posibilidades no han respondido a nuestras demandas en materia de seguridad, (...) si nosotros pagáramos ese servicio que nos otorgan nos costaría aproximadamente 45 mil pesos mensuales, lo que querría decir que al año serían 45 por 12 pues más de 45 mil pesos y pues en sí es lo que hemos ahorrado a la colonia".<sup>143</sup>

En un comunicado para la población del Comité Vecinal 12053-1 del día 30 de septiembre del 2000, se establecen una serie de cálculos referentes a los costos del programa "Código Águila" que consiste en realizar un patrullaje por la zona, este servicio fue solicitado por el Comité a la Secretaría de Seguridad Pública, en donde se especifica que el costo aproximado de esta labor para la Unidad Territorial es de:

Sueldo mensual de 6 elementos de la Policía Preventiva	\$33,142.00
Gasolina mensual (180 litros diarios)	\$27,000.00
Seis uniformes anuales	\$18,000.00
Mantenimiento mensual de las patrullas	\$9,000.00
Total	\$87,147.00

<sup>143</sup> Entrevista miércoles 22 de Mayo de 2002 Profesora. Laura Osorio Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1.

Cabe mencionar que el Comité Vecinal compró una patrulla con el Presupuesto de Seguridad otorgado en el primer año por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, que sigue brindando \$500,000 pesos anualmente para el Subprograma de Prevención del Delito, en esta zona el Subcomité de Seguridad está coordinado por dos de los integrantes del Comité Vecinal; la Profa. Laura Osorio y la Sra. Concepción Fernández Martínez.

Sra. Concepción Fernández Martínez: "Con el Comité Vecinal de este lugar ...pues hemos parado la construcción de la "Prepa" del Tecnológico esto fue a través de una Consulta Vecinal que se hizo valer porque así lo marca la ley, y pues en los anteriores gobiernos no tomaban en cuenta la opinión del ciudadano del residente, del que carga con los problemas o los beneficios directamente o sea nosotros los ciudadanos, entonces ese es un gran logro el paro de la construcción de la Preparatoria del Tecnológico y que nuestro jefe delegacional haya sido honesto y que haya respetado esta decisión ciudadana, ese es el mayor logro que hemos tenido, yo personalmente entré al equipo de monitoreo del Dr. López y Rivas y estoy muy satisfecha porque me ha permitido ver todo Tlalpan, no nada más mi colonia, no nada más mi zona que somos Villa Coapa somos la zona 2 y me ha permitido ver los problemas, las carencias que hay en otras zonas de la misma delegación y la manera de darles una adecuada respuesta a todas estas demandas y viendo la posibilidad de que sea una respuesta más general más amplia que traiga un beneficio a mucha población, y dentro del programa de seguridad pública el que haya dado el Jefe de Gobierno López Obrador , 500 mil pesos anualmente para seguridad, también es un logro para esta colonia, que nunca antes había tenido tantos beneficios, de hecho la iluminación del área verde de Prolongación Canal de Miramontes fue un proyecto que yo tuve la visión y el entusiasmo de seguirlo que pensábamos que ya no llegaba, en el mismo Comité se dio el hecho de sentirse defraudados, pero no... yo sabía como se iban forjando las cosas que hubo acuerdos para que las licitaciones y los tiempos se acortaran, y lo logramos, ¡Se hizo la Iluminación! un proyecto que Laura y yo salimos a medir hace dos años con una cinta de cuarenta metros midiendo 750 metros que tiene

de largo y haciendo ese papiro, porque fue un papiro lo que yo hice como plano y realmente pues fue un sueño que se hizo realidad y que a toda la población le ha dado un beneficio total, al mismo tiempo quisimos hacer el rescate de la zona verde que está ahí quisimos resguardarlo más, metimos la iluminación y una adecuación para poner juegos infantiles, gimnasios, basureros, bancas el hecho es que es un rescate de un área deportiva y un área verde."<sup>144</sup>

Después de esta pregunta abordé a la Sra. Concepción Fernández y le cuestioné si a pesar de estos proyectos tan vistos y tan importantes la gente de la zona les reconocía su trabajo como Comité Vecinal y esto fue lo que contestó: "Pues mira a pesar de todo esto, de las luminarias, los juegos para niños, los rondines de las patrullas y más son muy pocos los vecinos que nos reconocen como autoridad y que saben cual es nuestro papel como integrantes del Comité Vecinal, pero si como te comenté en otras ocasiones la participación y el interés de los vecinos de la comunidad es muy poco, pero si hay gente que nos reconoce nuestro esfuerzo a Laura y a mí, por ejemplo hay un vecino que hoy 17 de Enero de 2003 esta recopilando firmas de reconocimiento de la obra de las luminarias, que bueno que lo hagan habrá que ver cuantos firman, pero como te diré si hay vecinos pocos vecinos que te reconocen el trabajo pero que no se integran te puedo decir que de toda la población participa esporádicamente un 5%, porque se han creado las comisiones de seguridad y eso pero casi los metemos a fuerza, como que prestan su nombre pero no participan".<sup>145</sup>

Con base en el comentario anterior se puede apreciar que la participación de la comunidad y del Comité Vecinal es muy escueta, es como una participación ajena, en donde pocos vecinos opinan y reconocen pero no se integran a los proyectos y no tienen el entusiasmo y las ganas de crecer y proponer nuevas estrategias para mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias.

---

<sup>144</sup> Idem.

<sup>145</sup> Entrevista viernes 17 de Enero de 2003 Integrante del Comité Vecinal 12053-1 Sra. Concepción Fernández.

De la misma forma se le preguntó a la Coordinadora del Comité Vecinal la Profesora Laura Osorio, sobre los efectos de los mecanismos comunicativos que emplea el Comité y como estos influyen en incrementar la participación ciudadana y contestó lo siguiente:

"Si se ha incrementado la participación ciudadana pero en un mínimo, en un mínimo porcentaje, muy poco, pero... la conciencia ciudadana no se da, de manera que cuando acude una persona que le resuelve el Comité un cierto problema, te dice muchas gracias que esto y que el otro y jamás se vuelve a aparecer, porque ese podría ser un comunicador, diciéndole a los demás de... sabes que me resolvieron este problema acude etc. De manera que entonces a nivel de los vecinos no se da la participación porque cuando les resuelves el problema, jamás se acuerdan o se interesan por el Comité Vecinal(...) para que haya mayor participación ciudadana, hace falta tener una cultura cívica, empleando quizá el concepto de cultura cívica de autores como Rebert Pugnarn, y otros, que dicen que la ciudadanía en una comunidad cívica, está marcada primero por la activa participación en los asuntos públicos, el interés en los asuntos públicos y la devoción a las causas públicas son los signos claves de la virtud cívica y Walter agrega que semejante referente comunitario se mantiene unido gracias a relaciones horizontales de reciprocidad y cooperación no por relaciones verticales de autoridad y dependencia, es decir que yo concuerdo en que lo que hay es una ausencia total de cultura cívica, no hay el menor interés por participar en asuntos públicos, y esto evidentemente puede obedecer que al gobierno le ha convenido más una actitud paternalista de que no se metan, nosotros les resolvemos todo y que no participen y se organicen los ciudadanos sino vamos a tener serios problemas y creo que lo han logrado porque al ciudadano no le interesa para nada participar en los asuntos públicos, delega, delega y delega."<sup>146</sup>

---

<sup>146</sup> Entrevista miércoles 22 de Mayo de 2002. Coordinadora del Comité Vecinal 12053-I Profa. Laura Osorio.

Conforme a las declaraciones anteriores se considera importante para la investigación una declaración que se emitió en el Coloquio para el Análisis de la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas, los días 14,15 y 16 de Agosto del 2002, esta declaración es del Lic. Gilberto Guevara Niebla del Instituto Mexicano de Investigaciones Educativas, S.C. en su conferencia denominada "Paradojas de nuestra cultura política" en donde argumenta que la ENCUP 2001 "muestra que entre los mexicanos prevalecen dos visiones opuestas de la vida social: la del ciudadano dependiente que se va abandonando por el Estado y la del ciudadano que sale adelante en su vida cotidiana por sí mismo sin la ayuda del gobierno. Esto se ve reflejado en un 84.80% de la población que considera que la política no ha ayudado a mejorar su condiciones de vida y en un 64.5% que considera que son las propias personas las que han ayudado a disminuir las diferencias, más que el gobierno. (..) en la ENCTP 2001 se muestra un individualismo que privilegia lo privado sobre lo público, señalando que 77.01% de los entrevistados acepta que la mayoría de las veces , las personas sólo se preocupan de sí mismas." <sup>147</sup>

Esto refleja la poca corresponsabilidad que existe entre los ciudadanos y las autoridades y la división de las personas que están acostumbradas a que a atribuirle la responsabilidad total al gobierno de todo los problemas que tienen y las personas que consideran que pueden hacer algo para mejorar la situación si es que el gobierno no ha actuado al respecto o por lo menos se saben mover para exigir sus derechos.

Es importante señalar que la gente de la comunidad de la Unidad Territorial del Comité Vecinal 12053-1 a pesar de visualizar resultados contundentes de las acciones organizadas de los tres integrantes del Comité, siguen acostumbrados a no intervenir, a reconocer quizá pero a no formar parte de nuevos esfuerzos que puedan mejorar más las condiciones en donde habitan, es un fenómenos social

---

<sup>147</sup> Fundación Este País. Revista Este País "Conociendo a los Ciudadanos mexicanos II. Principales resultados de la Encuesta Nacional de Cultura Política" Suplemento Especial. Octubre 2002 número 139 p. 6

que tiene que ver con la comunicación, pero también con la educación y la falta de cultura democrática y participativa de una sociedad que siempre culpa a la autoridad de su malestar pero no se preocupa y mucho menos se ocupa de brindar alternativas, ni de formar parte de las decisiones bajo un ámbito de corresponsabilidad.

Esta situación es considerada como un obstáculo para la otra parte del Comité Vecinal conformada por la Sra. Concepción Fernández Martínez quien contestó lo siguiente cuando se le preguntó ¿Cuáles han sido los obstáculos a lo largo de tres años para ti en el Comité Vecinal? "Ha habido obstáculos con todo mundo... bueno con la ciudadanía ha habido muchos obstáculos porque los ciudadanos no creen en un gobierno que esté a la par con ellos sino que piensan que todo es pedir, demandar, gritar, creen que esas son las formas de solucionar sus problemas, para mí eso es un obstáculo que la gente no crea que las cosas se pueden lograr de otra forma, que hay diálogo que se puede acercar uno y que también como tenemos derechos también tenemos obligaciones, creen que nada más tienen derecho a pedir pero no saben que también tienen obligaciones.... ahora con el gobierno pues hay muchas tendencias partidistas y al ser Comité Vecinal ya creen que tú tienes la facultad de decidir por toda tu colonia, algo que no entienden que muy claro dice en la Ley de Participación Ciudadana nosotros somos el enlace con el gobierno pero no somos autoridad para permitir tales o cuales cosas, entonces, hay muchos partidos que quieren sacar provecho de los Comités, otros que los quieren desbaratar porque no les conviene y de hecho es ... educación lo que nos falta."<sup>148</sup>

Es esencial considerar para la investigación que el tercer integrante del Comité Vecinal 12053-1 en el momento que se le quiso hacer una entrevista se mostró muy amable pero al mismo tiempo dijo no querer contestar las preguntas, porque el participaba muy poco en lo que hace el Comité y que era más fructífero entrevistar a las otras dos integrantes, se le insistió sobre la importancia de su

testimonio, pero a pesar de ello dijo no querer ser entrevistado, con base en lo anterior se respeta la posición del tercer integrante del Comité Vecinal.

El hecho de que un integrante del Comité Vecinal no se dejara entrevistar, nos dice muchas cosas para la investigación, por ejemplo que es un integrante activo en el organismo pero que no se siente lo suficientemente integrado o importante para poder compartir su testimonio y sus apreciaciones sobre el Comité, a pesar de que este tercer integrante Sr. Carlos Mejía ha participado directamente en las actividades del Comité, como en Consultas Vecinales y juntas prefiere no opinar sobre el grupo al que pertenece. La forma en que participa este individuo dentro del Comité es diferente ya que firma todos los comunicados del Comité Vecinal y apoya incondicionalmente las propuestas de las otras dos integrantes y ayuda en lo que puede pero le atribuye el logro de objetivos del organismo a las otras integrantes.

---

<sup>148</sup> Entrevista martes 14 de Enero 2003 Sra. Concepción Fernández Martínez, integrante activo del Comité

#### 4.2.2.- Instrumentos de comunicación empleados por el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 a lo largo de su historia.

Desde un principio con la precampaña que realizó la Planilla Uno para las votaciones del 4 de Julio de 1999 para elegir a los integrantes de los Comités Vecinales en el Distrito Federal, se reconoce un esfuerzo por mantener informada a su comunidad, se menciona lo anterior porque como se estableció en los puntos anteriores de este capítulo, los actuales integrantes del Comité Vecinal 12053-1 pertenecieron a la Planilla Uno quien obtuvo la mayoría de votos en aquel entonces.

En su precampaña los integrantes de la Planilla Uno, quines son ahora los que conforman al Comité en cuestión, desarrollaron una serie de instrumentos comunicativos para darse a conocer entre la comunidad, elaboraron un comunicado que contenía de forma dinámica y fácil de recordar, el número de la planilla, las metas de la planilla, una especie de slogan que decía "El querer es poder y el poder te pertenece", los integrantes de la planilla , e información concreta para invitar a la población a votar el 4 de julio de aquel año.

También distribuyeron un tríptico, muy completo, realizado con la misma tipografía del comunicado anterior, el cual informaba a la comunidad de lo que era un Comité Vecinal, e invitaba de una forma amable a que la gente se acercara a preguntar sobre sus dudas, proporcionando los nombres y direcciones de cada integrante de la planilla y una fotografía a un lado para la mejor ubicación de los vecinos que integraban esa planilla, cuestión que les facilitó el reconocimiento de los demás vecinos, que en muchas ocasiones ubicaban a algunos integrantes de la planilla pero no sabían su nombre.

El distribuir este tríptico fue muy positivo para la Planilla 1, debido a que facilitaban los procedimientos de identificación de los integrantes de dicha planilla

---

Vecinal.

y conservaron una imagen y un mismo tipo de letra para facilitar el reconocimiento. Así estos integrantes decidieron elaborar un Diagnóstico de Necesidades, en donde acudieron casa por casa con unas fichas diseñadas para colocar la demanda del ciudadano y visualizar lo prioritario para la comunidad de la zona.

Bajo estas estrategias comunicativas, la planilla 1 fue la que obtuvo más votos y encabezó a los integrantes del Comité Vecinal 12053-1, posteriormente diseñaron para la Secretaría de Seguridad Pública un logotipo para que el Comité fuese identificado, este escudo que tiene la función de manifestar las bases, la misión y visión del organismo. Como se explicó en el punto anterior de este capítulo.

Por lo que todo comunicado que emite el Comité Vecinal 12053-1, tiene dicho logotipo, los principales mecanismo comunicativos son los informes fechados, que colocan tradicionalmente los datos, como si fuese una carta con el destinatario, las demandas y las firmas de quienes lo envían. Las cartas, informes y actas anexas a los instrumentos mencionados anteriormente son los más utilizados por el Comité para difundir la información oficial del organismo.

Otro instrumento de comunicación muy empleado por los integrantes del Comité Vecinal, son los volantes los cuales tratan de ser más directos y emplear un lenguaje más sencillo y dinámico para comunicar la información. De hecho se han repartido volantes con imágenes para facilitar el comunicado y llamar más la atención de los ciudadanos. Como fue el caso de la difusión de volantes para que la población acudiera a ver la zona verde con las nuevas luminarias.

La entrega de folletos se remite a difundir aquellos documentos proporcionados por la Delegación de Tlalpan, o bien de algunas instancias que pueden auxiliar más directamente al ciudadano como lo es el CESAC Centro de Servicios y Atención al Ciudadano, en donde se proporcionan teléfonos,

direcciones y más sobre a dónde acudir según la demanda que tenga el ciudadano.

Las mantas son empleadas por el Comité, cuando se convoca a Consulta Vecinal, estas mantas se apoyan en el comunicado escrito que llegó a las casas de los ciudadanos, y contienen en la mayoría de los casos que fueron empleadas, información no muy detallada, es decir, que elaboran una frase contundente y precisa que resume el problema a tratar y el motivo de la reunión, brindando la fecha del evento, la hora y el lugar.

Este instrumento a sido muy productivo para la comunicación del Comité Vecinal ya que se coloca en las entradas y salidas de la Colonia y en lugares estratégicamente escogidos para que puedan ser leídas y así el vecino llegue a su casa y si no ha visto el comunicado escrito lo busque o bien pregunte entre los demás miembros de su familia, o se ponga en contacto con los integrantes del Comité para aclarar sus dudas.

La comunicación personalizada, es otra forma de comunicar y generar opinión y participación sobre los asuntos del Comité y de su comunidad, es una de las maneras más sencilla pero más eficaz para que los vecinos se enteren y a su vez difundan el mensaje con otros vecinos. Este estilo de comunicación fue empleado y sigue siendo utilizado por el Comité para mantener informada a su población.

La página de Internet que se diseñó desde un principio, para atender las demandas ciudadanas, funcionó muy poco tiempo, sólo 6 meses, hoy es obsoleta debido a que no se le atendió y se prefirió cancelarla. Se optó por otros mecanismos comunicativos que fuesen más convencionales.

Es interesante ver que los miembros del Comité Vecinal, le atribuyen un valor importante al desarrollo comunicativo, para lograr sus objetivos como

instrumento de participación ciudadana. Pero que a pesar de los esfuerzos comunicativos de este organismo que son muy importantes para su desarrollo, no se ha conseguido una mayor respuesta de los ciudadanos y ha sido muy escasa la participación.

Pero dentro de la organización interna del Comité es pertinente reflexionar sobre las respuestas que brindaron los integrantes de Comité, quienes ven a la comunicación como algo esencial para seguir unidos y poderse organizar.

Se le hizo la siguiente pregunta a los integrantes del Comité para analizar sus apreciaciones, las cuales afirmaron que la comunicación es un elemento indispensable para el desarrollo de las actividades y el logro de objetivos del propio Comité:

¿Qué papel juega la comunicación en la forma de organización del Comité Vecinal?

Concepción Fernández contestó lo siguiente ; " La comunicación tiene un papel muy importante, todo lo que hacemos aquí, como citar a asamblea, hacer reuniones, de que se trata, lo que nos está dando el gobierno, que podemos obtener y todas las decisiones que se toman aquí son pues de una comunicación directa, porque se cita a la gente, no va mucha gente hay quien recibe los comunicados, unos los guardan, otros los leen, otros ni los ven y estrategias así como mandar informes, como citar a asambleas, como tomar decisiones, mantas también hemos puesto para informar o para citar y pues es muy importante la comunicación en nosotros, todo lo que hacemos lo documentamos, cualquier acto que se haga como Comité, a parte de que se informa a la población, tenemos actas llevamos un libro de actas de cada junta que tenemos como Comité y ahí se

lee y dice lo que se ha avanzado, que proyectos hay a ver quien se aboca a las situaciones que vengan todo lo tenemos documentado. <sup>149</sup>

Esta opinión establece lo importante que es la comunicación para el Comité Vecinal, aunque existen muchos casos en donde la ciudadanía no presta la suficiente atención a los comunicados, pero como establece la Sra. Concepción Fernández, el Comité cumple con su función de informar y promover la participación y si algún vecino tiene alguna duda puede acudir al Comité, ya que este organismo tiene todo documentado.

La Profa. Laura Osorio contestó lo siguiente sobre la pregunta ¿Qué papel juega la comunicación en la forma de organización del Comité Vecinal?; "La comunicación en la organización intern' del Comité Vecinal ... mira yo creo que la comunicación a cualquier nivel ya sea interno o externo pues es algo prioritario, porque cuando no la hay deja de existir toda una serie de funciones y si no existe la comunicación al interior de un Comité Vecinal pues imagínate, y al exterior es vital lo que pasa es que nosotros no tenemos los medios, pues es una condición honorífica y para nosotros significa siempre una erogación extra el hecho de estar haciendo unos comunicados desde su elaboración misma, aunque hay colonos que a veces nos ayudan dándonos los escritos ya, para poder reproducirlos y el otro factor desfavorable es que no tenemos el medio de difusión porque los vecinos no siempre colaboran para entregar a su cuadra los avisos que enviamos, por otra parte siempre se pidió un órgano de difusión, y el Jefe Delegacional el Dr. López y Rivas, se comprometió a emitir un volante o algo a sí a cada subdelegación territorial, que apoyara la labor de los Comités, porque ni siquiera somos conocidos por muchísima gente de cada colonia, es más todavía hace un mes que una persona de la colonia me preguntó que si yo vivía aquí, o sea que hay un total desconocimiento del Comité Vecinal, no se le apoya ni por radio, ni por algún canal emisor que pudiera dar difusión a lo que nosotros hacemos, desde el punto de vista económico no hay apoyo, desde el punto de vista de la

---

<sup>149</sup> Entrevista martes 14 de Enero 2003 Sra. Concepción Fernández Martínez, integrante activo del Comité

distribución tampoco hay apoyo de los colonos y la otra falla de comunicación es que se deja en el buzón o en la puerta de sus casas el escrito y no lo leen, de manera que todavía la esposa de un miembro del Comité decida que los vecinos no podían acudir al CESAC Centro de Atención y Servicios al Ciudadano porque no sabían de su existencia, no saben porque no quieren, porque se les mandó un escrito con los teléfonos para que reporten cualquier cosa, pero como no hay el interés del ciudadano para colaborar con las autoridades para la resolución de los problemas, pues está prácticamente en ceros la comunicación." <sup>150</sup>

Esta opinión refleja los escasos efectos positivos de los intentos de comunicación que desarrolla el Comité Vecinal, el interés por parte de los colonos o vecinos hacia el que hacer de su Comité Vecinal es muy poco, desde los primeros años de existencia de este Comité la respuesta ha sido casi nula, hoy en día en el año de 2003, se puede apreciar mediante la observación y las apreciaciones de los integrantes del Comité y de los vecinos del lugar, que todavía después de tres años de existencia de este organismo de participación ciudadana la mayoría de los vecinos no saben a que se dedican y lo siguen confundiendo con la Asociación de Colonos del lugar, la cual no está protocolizada y carece de reconocimiento oficial.

---

Vecinal.

<sup>150</sup> Entrevista miércoles 22 de Mayo de 2002 Profesora. Laura Osorio Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1.

#### 4.3.- El proceso comunicativo del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1

El proceso comunicativo del Comité Vecinal es un fenómeno que implica organización, negociación y toma de decisiones. El intercambio informativo que el objeto de estudio ha desarrollado a través de su historia ha propiciado ciertos efectos en sus distintos receptores y ha permitido el desarrollo de una comunicación planificada.

La experiencia de este organismo demuestra que existen muchas áreas de oportunidad en donde la comunicación puede ser un elemento primordial para el desarrollo de la participación ciudadana y para la mejor organización de los ciudadanos a nivel local y a su vez para facilitar la corresponsabilidad entre ciudadanos y autoridades y permitir una mejor organización nacional y elevar la calidad de vida de las comunidades desde sus propias propuestas.

Un Comité Vecinal no cuenta con recursos fijos o apoyo económico para el desarrollo de su comunicación, puede contar si así lo desea con el presupuesto en materia de seguridad que ofrece el Gobierno del Distrito Federal pero no con una cuota fija para su comunicación. Esto se puede entender porque no todos los interesados en pertenecer a un Comité Vecinal tienen la intención de generar la participación ciudadana y ejercer la democracia sin una finalidad de lucro o un beneficio personal, por ello el fenómeno de los escasos Comités Vecinales que siguen existiendo, los cuales lo hacen por voluntad propia y por querer cambiar algunos factores que les afectan directa o indirectamente como comunidad.

La comunicación en el Comité Vecinal 12053-1, ha presentado evolución con el paso del tiempo, en un principio se observa la inquietud por tener muchos canales comunicativos, y por implementar estrategias llamativas para lograr objetivos, se utilizan más instrumentos de comunicación y estos le funcionan al Comité, con el paso del tiempo los instrumentos de comunicación se van definiendo más y permiten que el objeto de estudio se percate que no cuenta con

los recursos suficientes para mantener una comunicación tal elaborada y se remite a utilizar pocos pero eficientes mecanismos comunicativos, como lo son los informes en hojas membretadas, los volates, las mantas, las consultas vecinales y la conversación directa con los vecinos que se acerquen.

Los instrumentos mencionados anteriormente son clave para la comunicación planificada que hoy se ejerce en el Comité Vecinal (esto no quiere decir que la comunicación reactiva ya no exista), se muestran como el primer paso de información para la comunidad que se respalda por los hechos y acciones del propio Comité, la gente que actualmente habita en la Unidad Territorial, ha prestado más atención a los comunicados del Comité, porque ha visto con buenos ojos la importante labor y los sorprendentes resultados que se han conseguido gracias a la participación activa de los tres integrantes del Comité.

Es interesante que a pesar de que las personas observen y reconozcan los logros del Comité Vecinal, no sean suficientes motivos para impulsarlos a participar y a formar parte de lo que podría ser una opción para conseguir más beneficios para toda la comunidad, respaldado con la Ley de Participación Ciudadana.

En sí el proceso comunicativo es constantemente, debido a que la comunicación es sumamente importante para la estructura, funcionamiento y organización del Comité 12053-1, pero otro de los elementos importantes dentro de este fenómeno comunicativo es que, el proceso comunicativo ha contribuido con resultados contundentes y se conforma cíclicamente con los resultados de dicho proceso que son las obras y acciones que ha realizado el Comité, por lo que el proceso continúa hasta que por medio de la comunicación, que genera funcionamiento y organización, se vuelven a lograr objetivos.

Pero a pesar del apoyo comunicacional y de lo interesante que es este proceso, la participación sigue siendo muy escasa, tomando como referencia que

la participación es una palabra que proviene del latín "deriv. *Pars, partis*: parte y *capere*: tomar. El que tiene parte, copropietario S.XIV"<sup>151</sup> , la comunicación no ha logrado que la gente que conforma la Unidad Territorial se sienta parte de la toma de decisiones o bien prefieran no formar parte del esfuerzo que realiza el Comité Vecinal por comodidad y falta de iniciativa personal.

El Comité Vecinal se maneja como un sistema abierto, en donde el intercambio de información y la continua relación con su entorno permiten al organismo involucrarse en las problemáticas de la comunidad y diseñar determinadas estrategias comunicativas para hacer frente a las necesidades, las demandas y los problemas sociales de su zona.

El concebir al Comité Vecinal como un sistema abierto como lo definen los autores Katz y Kahn, implica la construcción de una comunicación planificada que necesita de la creatividad y la adecuada construcción lógica del lenguaje, para poder transmitir los mensajes a la población y así lograr lo objetivos que se propuso el Comité sin dejar a un lado la interrelación con el entorno.

La comunicación es muy importante para la gestión local, ya que permite la proximidad que hace posible una democracia participativa que permite la corresponsabilidad entre ciudadanos y autoridades, en donde la negociación sea convierte en la clave para desarrollar una mejor calidad de vida para la sociedad. En la Conferencia Ciudad y Derechos Ciudadanos, impartida por Dr. Jordi Borja Catedrático de la Universidad de Cataluña, e integrante del Instituto Francés de Urbanismo, el 18 de julio del año 2002, en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales se dijo lo siguiente;

"Yo creo que si que en estos momentos sabemos las ventajas comparativas de la gestión local en una serie de aspectos, por ejemplo, la proximidad permite más democracia, permite más integración de políticas públicas, permite más

---

<sup>151</sup> CORRIPIO Fernando, Diccionario Etimológico General de la Lengua Castellana, Bruguera Libros de

adecuación a demandas heterogéneas, permite más control social, permite más adaptación flexible al cambio, etc. <sup>152</sup>Esta declaración muestra la importancia de la proximidad para generar más integración en la políticas públicas y la posibilidad de atender a las demandas públicas de una forma más directa.

De hecho la Ley de Participación Ciudadana pone al alcance de todo ciudadano un conjunto de mecanismos de comunicación a fin de que pueda externar los planteamientos, propuestas y alternativas que le surjan, en sí el Comité Vecinal es un canal de interlocución que debe fomentar la participación ciudadana por medio de la comunicación.

Es importante atender lo que se declaró en la conferencia del Dr. Jordi Borja, ya que nos muestra una perspectiva en donde la participación ciudadana no sólo depende de la comunicación, sino de otros factores de relación social como lo son las divisiones territoriales. También es importante la siguiente declaración porque nos dice que toda aquella manifestación humana y todo aquel material comunicativo sirve en todo momento para transmitir información y si el objetivo principal es generar participación esos mecanismos comunicativos de cualquier tipo pueden cumplir con esa finalidad.

"Porque la participación no es para hablar, la participación es para tomar decisiones, pero tomar decisiones siempre genera conflictos y tienen costes (...)tenemos una realidad muy compleja desde el punto de vista social, tenemos una realidad también muy compleja desde el punto de vista territorial, entonces cómo ponemos en marcha esta oferta, yo no tengo ahora un catálogo, pero les menciono algunas cosas, por ejemplo: lo más importante es dar el máximo de información asequible a la gente y que haya canales de comunicación para que haya un *feed back*, por lo tanto, si la gente recibe publicidad la información que des tiene que ser tan buena como la mejor publicidad, si la gente mira la

---

Consulta. Barcelona, España. 1973 p. 347

<sup>152</sup>CONFERENCIA Dr. JORDI BORJA *Ciudad y Derechos Ciudadanos*. Jueves 18 de julio de 2002. FLACSO Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 11: 30 horas.

televisión, en la medida de lo posible, y utiliza televisiones locales para llegar a las casas, quiere decir que si quieres explicarles algo sobre distintas opciones de desarrollo urbano, haz maquetas, haz vidrios, haz cosas que se vean y esto vale no solamente para un centro escolar, sino para todo el mundo." <sup>153</sup>

---

<sup>153</sup> Idem

4.3.1.- Instrumentos y estilos de Comunicación empleados por el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 en el período entre Agosto del 2001 y Mayo del 2002.

El estilo de la comunicación del Comité Vecinal en sus inicios se puede definir como un estilo de comunicación reactivo, lo que quiere decir, que fue un intercambio de información por parte del organismo con sus diferentes públicos, pero de una forma en que los mensajes se construfan como una reacción al mensaje que habían decodificado o recibido previamente.

La comunicación reactiva que implementó el Comité vecinal 12053-1 en sus inicios como instrumento de participación ciudadana se debió a que no contaban con la suficiente experiencia para saber dirigirse con sus públicos y la mayoría de los mensajes que emitían eran como de respuesta y se constituían con base en un mensaje previo.

Este estilo de comunicación se sigue utilizando en algunos casos por el Comité Vecinal, pero cabe mencionar que poco a poco el organismo en cuestión, fue desarrollando otro estilo de comunicación denominado comunicación proactiva, lo cual se refiere a un estilo de comunicación en donde el emisor no solo reacciona al mensaje que recibió, sino que tiene la posibilidad de planificar la comunicación para tener un mejor manejo y un control de la información y la posibilidad de recibir una respuesta más rápida y favorable para el organismo.

La comunicación proactiva se comenzó a desarrollar, en la medida en que el Comité Vecinal, comprendió más a fondo que existía una Ley de Participación que los respaldaba y que ellos a pesar de seguir ejerciendo la comunicación reactiva, podía tener una forma distinta para demandar las necesidades de la comunidad y una manera distinta de establecer una comunicación con sus distintos públicos, de una forma más planeada más estructurada y con menos posibilidad de error.

El afirmar que una comunicación proactiva lleva al Comité Vecinal a tener menos probabilidad de error, quiere decir que en la medida que su comunicación sea planificada, existe como se establece en la Teoría de la Información de Shannon y Weaver, una disminución de la entropía, o sea de la desorganización de la información, por lo que el organismo Comité Vecinal, con una comunicación planificada disminuye la probabilidad de desorganización de la información, lo que aumenta la posibilidad de entendimiento por parte del receptor y una respuesta más apegada a la serie de información que emitió el receptor.

La comunicación planificada o bien la comunicación proactiva, también le permite al Comité Vecinal, establecer una comunicación horizontal dentro de su estructura, cabe mencionar que los instrumentos y los estilos empleados por el organismo le llevaron a cumplir con los propósitos de la comunicación horizontal que se establecen en la Comunicación Organizacional como lo menciona Goldhaber, Gerald M, en su libro Comunicación Organizacional.

Por ejemplo en lo que se refiere a la "1.-Coordinación de la Tarea.- Los jefes de departamento pueden reunirse mensualmente para discutir la contribución de cada departamento para la consecución de los objetivos del sistema. (...)"<sup>154</sup> Aplicado al Comité Vecinal, uno de los propósitos de la Comunicación Horizontal se cumplió cuando la Coordinadora del Comité se reunía mensualmente con los otros integrantes del Comité m para dialogar sobre los objetivos en cuestión y las ventajas y desventajas de sus acciones.

"2.-Resolución de problemas.- Los miembros de un departamento pueden reunirse para discutir cómo se enfrentarán a un posible corte en el presupuesto; quizá intenten solucionarlo con la técnica de buscar sugerencias." <sup>155</sup> Este propósito de la Comunicación Horizontal se puede apreciar en el objeto de estudio, debido a que en las reuniones del Comité Vecinal se pregunta constantemente si se tienen

---

<sup>154</sup> GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional. Editorial Diana, México 1991. p.139

sugerencias y alternativas sobre las circunstancias que vive en ese instante el organismo.

"3.-Participación en la información.- Los miembros de un departamento pueden reunirse con los representantes de otros departamentos para facilitarles datos nuevos. (...)"<sup>156</sup> Participar en la información es un elemento clave en la dinámica de la comunicación horizontal del Comité Vecinal, ya que cada integrante tiene la misma responsabilidad en el organismo y debe como una de sus funciones ser partícipe activo de la toma de decisiones.

"4.-Resolución de Conflictos.- Los miembros de un departamento pueden reunirse para discutir un conflicto inherente a su departamento o a varios departamentos."<sup>157</sup> Este propósito de comunicación horizontal, es básico para la relación entre los integrantes del Comité Vecinal, ya que por medio del intercambio de información se llega a los acuerdos internos y se solucionan los problemas y conflictos internos y externos del organismo.

Entre los instrumentos comunicativos que empleó el Comité Vecinal 12053-1 en el período que comprende entre Agosto del 2001 y Mayo del 2002, que es un lapso de tiempo en donde se muestra una comunicación más establecida y estructurada, que muestra un estilo propio, se encuentran como los instrumentos comunicativos más efectivos los siguientes; el Informe de actividades, eventos y acciones en concreto donde se ven los resultados del trabajo del comité, el Volante breve y amable, la Manta informativa directa y específica, las Actas Oficiales sobre resoluciones gubernamentales y de autoridades, la Consulta Vecinal como espacio de apertura validado por la Ley de Participación Ciudadana y la Conversación un instrumento muy valioso que le ha permitido a los integrantes del Comité, ser más directos en sus mensajes hacia la comunidad, y difundir confianza y apertura en los vecinos de la Unidad Territorial.

---

<sup>155</sup> Idem

<sup>156</sup> Idem

<sup>157</sup> Idem

La Conversación es un fenómeno de comunicación con múltiples canales que comprenden señales verbales y no verbales en una relación estructurada, donde existe un nivel de cooperación no establecido previamente, sino que es improvisado y cada parte tiene derecho a hacer contribuciones originales, se va formando progresivamente en la mente de los participantes como representación de todos los intercambios ya ocurridos y de los objetivos perseguidos hasta entonces y de aquellos propósitos que desde ese momento en adelante se propone perseguir alguno de los involucrados.

#### 4.3.2.- Relación Comunicativa del Comité Vecinal 12053-1 con sus diferentes públicos.

Los diferentes públicos del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1, se conforman por, la comunidad de su Unidad Territorial, los vecinos aledaños a su Unidad Territorial, los Comités Vecinales de distintas Unidades Territoriales que se pueden ver afectados por un problema en común, el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, el Jefe Delegacional de Tlalpan, los encargados de cada Coordinación de la Delegación que en algún momento sea necesario dirigirse a ellos, las distintas Instancias de Participación Ciudadana, la Coordinación Territorial de Villa Coapa, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Transporte y Vialidad, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, y muchas más Secretarías e Instancias que sea necesario abordar para demandar alguna necesidad de la población.

La relación comunicativa del Comité se puede definir de la siguiente manera, es una relación formal de intercambio de información, en donde el Comité ha aprendido a dirigirse a las diferentes autoridades y ciudadanos de una manera directa e inteligente para proporcionar los datos necesarios, justificados por medio de los artículos correspondientes de las ley que haya que citar.

La comunicación que establece el Comité 12053-1 con los ciudadanos, como se mencionó en los puntos anteriores de este capítulo, cuenta con varios mecanismos que le permiten al Comité informar de una manera más sencilla y corta, para generar la participación ciudadana, con el uso de mantas, volantes, comunicados y más se pretende motivar a la población de la Unidad Territorial para que formen parte de la gestión de los asuntos públicos sin temor, y con la plena confianza de que existe un grupo de personas denominado Comité Vecinal que fungen como sus representantes legales frente a las autoridades y que puede junto con ellos mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Con base en la investigación realizada al proceso comunicativo del Comité Vecinal 12053-1, se puede establecer que a lo largo de los tres años que lleva de existir sus mecanismos de comunicación han ido evolucionado en el sentido de ser cada vez más directos, y brindar la posibilidad de manifestar las necesidades de la ciudadanía de una forma más concreta y hacia la autoridad correspondiente con los fundamentos legales necesarios para facilitar la respuesta a las demandas.

Después de realizar varias sesiones de entrevistas y analizar los distintos instrumentos comunicativos que emplea el Comité Vecinal en cuestión, cabe señalar que en un principio la comunicación de las demandas ciudadanas fue más difícil debido a la falta de experiencia de los integrantes del Comité para dirigirse a las autoridades, después fueron asimilando las etapas de información y adquirieron conocimiento para hacer valer sus derechos y utilizar de la mejor manera posible las leyes para lograr sus objetivos.

Respecto a la pregunta que se le hizo a los integrantes del Comité para analizar sus apreciaciones sobre el desarrollo de su comunicación con los diversos públicos que representan sus destinatarios de los mensajes, se puede apreciar en la respuesta de la Coordinadora del Comité Vecinal 12053-1, lo siguiente; ¿Al principio transmitir los problemas de la comunidad era más difícil? "Pues era más difícil indudablemente que ahora, (...)si varió al principio era de ...por favor esto... pero ya comprendimos que no es un favor , sino que es una obligación del Estado y ahora ya llegamos con elementos y pues los hemos hecho participar y entrar un poco a nuestra dinámica, (...) la interacción con las autoridades ha cambiado en cierta medida, para lograr algunas cosas, porque nuestras peticiones ya van más fundamentadas y una cosa es hacerlas solos como un sólo Comité y otra cosa es unificarse con otros Comités y presentar una demanda integrada cuando se trata de resolver el mismo asunto y eso ha facilitado los canales de comunicación y que las autoridades nos apoyen, porque cuando ya nos cansamos de plantear una demanda ciudadana, por ejemplo la

clausura de la toma de agua clandestina de la ciclo pista, pero cuando llamamos al encargado de eso no a nivel Delegación de Tlalpan, sino a nivel Gobierno Central , inmediatamente la clausuró, lo que no se logró en año y medio, antes de 24 horas estas personas lo hicieron, porque estaba bien planteada la demanda. Pero no puedo generalizar, porque en muchos casos no hemos sido atendidos. "<sup>158</sup>

Como se puede apreciar en esta respuesta, que plantea de forma más concreta la misma visión de los otros dos integrantes del Comité, la comunicación para el objeto de estudio es un proceso que va evolucionando según las demandas del entorno y las necesidades que se desencadenan de la comunicación reactiva, que impulsó al grupo a comprender que el gobierno y las autoridades correspondientes deben responder a sus demandas ya que es su obligación y es un derecho del ciudadano ser escuchado.

Es importante como lo señala la Coordinadora del Comité la Profa. Laura Osorio, fundamentar los comunicados de la manera más precisa tomando en cuenta a quién van dirigidos, y así por medio de una comunicación proactiva, generar la respuesta que se esté buscando, es pertinente reconocer que todos los comunicados que se dirigen a la Delegación de Tlalpan, al Gobierno Central y a las distintas Instituciones, siempre responden a un conjunto de información redactado bajo el fundamento legal y con un lenguaje estructurado lo más sencillo y directo posible, para no confundir y guiar al determinado público receptor del mensaje para que comprenda lo que se solicita y genere lo antes posible una respuesta.

También en la declaración en entrevista con la Coordinadora del Comité, se describe algo muy importante, que es la posibilidad que tienen de unirse los diversos Comités Vecinales que sean afectados por un mismo problema, ya que al presentar un comunicado a un determinado público como una autoridad, pero de forma grupal en donde existe la firma de varios Comités, la comunicación se torna

---

<sup>158</sup> Entrevista miércoles 22 de Mayo de 2002 Profesora. Laura Osorio Coordinadora del Comité Vecinal

más directa y concreta, ya que muestra que la problemática que atañe a ese comunicado le afecta a más de un Comité, lo que implica más comunidad afectada, por lo que la respuesta a estos comunicados es más rápida, por las características del mensaje y su estructura formal que implica la firma de más de un Comité.

#### 4.3.3.- Eficacia y eficiencia comunicativa bajo el parámetro de Participación ciudadana y estilos de comunicación empleados.

Los diversos estilos de comunicación empleados por el Comité Vecinal 12053-1 han permitido que el organismo logre estructurarse y funcionar. La comunicación le brinda la posibilidad al Comité Vecinal de organizarse a nivel interno y externo, de la misma forma permite la relación de sus integrantes y a su vez esto proporciona una estructura de la organización y permite el flujo de información que es un elemento clave para el funcionamiento del Comité Vecinal.

La eficacia es un concepto que determina que un individuo o un organismo, puede lograr una serie de objetivos con el uso de cualquier herramienta, para el Comité Vecinal 12053-1 la eficiencia se resume en el logro de objetivos aludiendo a cualquier tipo de instrumento.

En la actualidad lo que buscan las organizaciones, por medio de la Comunicación Organizacional es generar la eficiencia, esto consiste en lograr una serie de objetivos pero con base en una planeación y un procedimiento determinado, implica generar un método para optimizar los procesos y controlar los flujos comunicativos, para lograr los objetivos planteados. Esto implica que para lograr lo que un organismo se propone se necesitan estrategias que dividan el proceso en etapas que permite al organismo planificar su funcionamiento y llegar a su objetivo de una manera planificada que reduce costos y tiempos ya que hacer los procesos eficientes conlleva una visión a futuro y la visualización de las áreas de oportunidad del organismo.

La eficiencia para el Comité Vecinal 12053-1 radica en la etapa madura de sus estilos de comunicación proactiva, debido a que la organización planifica su comunicación con la finalidad de lograr objetivos, por lo que establece un método para llegar a conquistar sus fines. Pero a pesar del esfuerzo que realiza el Comité para planificar su comunicación, se puede apreciar que no son suficientes los

recursos con los que cuenta para poder lograr todos los objetivos que se propone, como se mencionó en los apartados anteriores de este capítulo lo que busca el Comité Vecinal es generar participación ciudadana para tomar decisiones, pero el tratar de generar esa participación no sólo queda en la comunicación sino en lo eficiente que sea el proceso para convencer de lo importante que es participar en la gestión de los asuntos públicos, en donde se involucran otros factores del individuo, como su educación, y su cultura cívica.

Se puede decir que el Comité Vecinal en la mayoría de las ocasiones es eficaz ya que en muchas de las situaciones que le interesan a los vecinos, la comunicación reactiva es la que impulsa la respuesta y la actividad del Comité Vecinal frente a una demanda, pero hay ocasiones en las que el Comité Vecinal visualiza la importancia del problema a tratar con los vecinos, y en lugar de reaccionar como lo hace en otras situaciones con la comunicación reactiva, genera un procedimiento eficiente para desarrollar estrategias comunicativas y de acción para lograr sus metas y sus objetivos, por ejemplo cuando solicita una Consulta Vecinal, lo que implica un método a seguir que genere los canales necesarios de comunicación para sondear la opinión de los vecinos.

En sí el proceso comunicativo que desarrolla el Comité Vecinal, ha sido eficaz en algunas situaciones y eficiente en otras, pero al analizar si este proceso comunicativo ha generado participación ciudadana, se puede afirmar que no lo ha hecho como los integrantes del organismo hubiesen querido, ya que cuando los vecinos se sienten afectados directamente y ven la problemática de alguna situación, como la solicitud del Instituto de Estudios Superiores del Tecnológico de Monterrey campus Tlalpan para cambiar el uso de suelo de un predio próximo a su colonia para realizar una Preparatoria, de inmediato responden a los llamados del Comité Vecinal, pero si no existe algo que los afecte directamente simplemente no participan ni se interesan por las acciones que hace su comité por la comunidad.

Hoy día algunos vecinos que conforman la unidad territorial del Comité Vecinal, siguen confundiendo las acciones del mismo creyendo que las hace la Asociación de Colonos, porque ellos pagan cuatas mensuales y no saben que existe una Ley de Participación Ciudadana y un organismo que se eligió por voto popular desde 1999 para representar las necesidades vecinales y brindar una mejor y eficiente solución a las demandas de la comunidad.

Muy pocas personas de la unidad territorial del objeto de estudio, saben de la importancia de un órgano de participación ciudadana, las estrategias comunicativas que utiliza el Comité Vecinal 12053-1 han ayudado a posicionar en la mente de algunos ciudadanos la importancia de un Comité Vecinal, y aparte de sus estrategias comunicativas, han sido los hechos y no las palabras los que han avalado el que hacer del Comité y la importancia de éste. Ya que la gente de la zona ve las acciones y los resultados de los esfuerzos del Comité lo que lleva a la gente a preguntarse un poco más y a extender sus felicitaciones por los logros, pero lamentablemente no cooperan y no participan directamente para que la labor del Comité sea mejor.

Es importante señalar que el mecanismo de funcionamiento del Comité Vecinal consiste en entender a la democracia no solo como un sistema procedimental de toma de decisiones sino como un modo de vida en donde interviene donde desinteresadamente interviene la educación y el acuerdo por medio de valores informales que no están internalizados en la ciudadanía, por ello el papel del Comité Vecinal 12053-1 se torna más difícil, ya que la mayoría de los mexicanos no conciben a la Democracia como un procedimiento horizontalizado en donde la comunicación es esencial para institucionalizar la informalidad de la vida cotidiana.

## Conclusiones

Esta investigación proporcionó para las ciencias de la comunicación un análisis bajo la perspectiva teórico metodológica Empírico Analítica, de una nueva forma de organización del Distrito Federal en donde se presentan órganos de participación ciudadana como lo son los Comités Vecinales.

El Comité Vecinal 12053-1 Hacienda de San Juan fue el objeto de estudio que se eligió con la finalidad de comprender la importancia de la comunicación en su estructura funcionamiento y organización. La comunicación es un fenómeno que permite la relación de los individuos en sociedad y su organización.

La comunicación es un elemento fundamental para la cohesión y el intercambio de información. La comunicación como un proceso debe estudiarse dentro de un contexto social, así se puede comprender mejor el contenido de cada mensaje, que varía según su lugar de procedencia y la intención que éste traiga.

También la forma en que se difunde el mensaje tiene que ver con el efecto que se quiere provocar, el medio que lo difunde también contribuye al fin del mensaje. Por ello cada mensaje tiene una intención y el fin de la comunicación es convencer y persuadir. Así el Comité Vecinal ha adoptado ciertos mecanismos comunicativos que le han funcionado a lo largo de su historia para difundir sus informes y a su vez para convocar a Asambleas Vecinales o a juntas para sondear y escuchar lo que su comunidad desea manifestar, como lo son boletines informativos, cartas, volantes, folletos y mantas.

El Comité Vecinal 12053-1 es un organismo de participación ciudadana que se relaciona con sus diversos públicos, mediante los estilos de comunicación reactiva y proactiva, es un organismo que interactúa como un sistema abierto que diseña su comunicación con base en el intercambio que tiene con su entorno, apegado a lo que se establece en la Ley de Participación Ciudadana.

Al principio de esta investigación se planteó una hipótesis que decía lo siguiente: Los Comités Vecinales son una nueva forma de organización que permite a los ciudadanos del Distrito Federal comunicar de una forma más directa sus problemas y necesidades a sus autoridades delegacionales y locales. La Comunicación proactiva dentro del Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 basada en los distintos públicos del organismo, permite una mejor integración, participación y funcionamiento del Comité.

Como lo especifica el estudio a lo largo de sus cuatro capítulos, el Comité Vecinal es un elemento de la forma de organización del Distrito Federal, que visualiza a la participación ciudadana como una herramienta fundamental para desarrollar la corresponsabilidad de los ciudadanos con sus autoridades.

En este proceso de legitimación del Gobierno del Distrito Federal existe un elemento fundamental para el desarrollo de la gestión pública que es la comunicación. El proceso comunicativo permite como se muestra en la investigación que un Comité Vecinal, como es el caso del 12053-1, se estructure como un órgano de participación ciudadana que genera los canales de comunicación adecuados para escuchar, negociar y hacer llegar las demandas y necesidades de su unidad territorial.

Esta nueva forma de organización del Gobierno del Distrito Federal, se basa en la teoría de la Democracia moderna, en donde la gestión de los asuntos públicos no es responsabilidad de las autoridades y nada más, sino que surge la corresponsabilidad en donde la ciudadanía toma ahora un papel importante en la toma de decisiones, en donde ciudadanos y autoridades se comunican entre sí, por lo que logran establecer vínculos que les permiten conocer y negociar sobre las problemáticas de la comunidad, con la posibilidad de que la ciudadanía brinde alternativas de acción frente a lo que les afecta directamente.

La Ley de Participación Ciudadana es un instrumento legal que sustenta el que hacer de los Comités Vecinales del Distrito Federal, en ella se establecen los lineamientos que potencialmente generarán participación en las 16 delegaciones del Distrito Federal.

El estado democrático del país debe garantizar los derechos de los ciudadanos y la participación ciudadana es la que debe facilitar esto. La participación de los ciudadanos debe realizarse por medio de la comunicación que permitirá la organización y poco a poco irá generando una cultura cívica responsable y comprometida con su desarrollo.

La creación o la apertura de espacios para la participación brindan elementos a los indispensables a los ciudadanos para la toma de decisiones sobre cuestiones que atañen a los individuos en forma directa. Hoy la modernización de la gestión, en definitiva, es el camino hacia mayores grados de democratización, donde los viejos marcos de participación se abren a los ciudadanos, donde la planificación y la ejecución de un proyecto de ciudad no es responsabilidad única de la administración local, sino que toda la comunidad debe ser participe de esta construcción.

La comunicación es un elemento importante para el desarrollo de un Comité Vecinal, pero no sólo la comunicación es la clave para generar participación ciudadana, sino que se deben tomar en cuenta otros factores importantes que se involucran directamente en el desarrollo de la participación ciudadana como lo son la educación, la cultura cívica, la historia entre otros.

El Comité Vecinal 12053-1 ha desarrollado un estilo de comunicación proactivo que le ha permitido estructurarse como tal, organizarse y funcionar como un vínculo entre ciudadanos y autoridades. La comunicación le ha permitido como órgano de participación ciudadana relacionarse con sus diversos públicos y a su vez generar participación ciudadana, pero esta última no depende

únicamente del desarrollo comunicativo tanto interno como externo del Comité Vecinal, sino que se ve afectada por otros factores importantes como lo son la cultura cívica, la educación y la ignorancia.

Un país que ha estado acostumbrado a no intervenir en la gestión de los asuntos públicos, se muestra incrédulo y poco motivado para formar parte de un esfuerzo vecinal y participar en la toma de decisiones para mejorar su calidad de vida. La situación en la que vivimos nos brinda claras señales de que el gobierno no es la solución para la gran variedad de problemas que enfrentamos. Lo gubernamental debe actuar en conjunto con la ciudadanía coordinando, administrando y llegando a un consenso para facilitar el crecimiento de la sociedad, por lo que desde la sociedad misma deben surgir mejores ideas y acciones de cómo satisfacer las necesidades de la sociedad.

La crisis integral que vivimos como mexicanos, exige un esfuerzo de analizar las funciones del gobierno, de la empresa privada y de la sociedad civil organizada. El tránsito de una sociedad infantil, hacia una sociedad autogestiva y madura implica un gran proceso que se visualiza lento pero que no es imposible. Y una de las principales herramientas que existen hoy en México es la Ley de Participación Ciudadana que permite la existencia de organismos de participación como lo es el Comité Vecinal 12053-1, que se preocupa por establecer vínculos comunicativos que permitan solucionar los pequeños problemas de las unidades territoriales pero que en un futuro pueden llegar a ser organismos bien estructurados que corresponsablemente ofrezcan alternativas a su comunidad para mejorar como sociedad.

¿Dónde queda la energía social que impulsa a los ciudadanos a organizarse por medio de la comunicación?, esta es una pregunta delicada ya que como se vio en esta investigación la comunicación es primordial para la participación ciudadana, pero existen otros factores que limitan el desarrollo de la participación ciudadana, uno de ellos es la educación, otro la historia que nos

hace dependientes a un gobierno "paternalista" en donde es más sencillo no intervenir ya que para eso están las autoridades, es como no presentar compromiso ni responsabilidad social.

Otro factor muy importante es la cultura , ésta comprendida desde la definición que elabora J. B. Thompson que dice lo siguiente " se puede definir la cultura como la creación de los hombres al representar su medio de forma que cada comunidad obtendrá su propio conjunto de elementos culturales que los representarán e identificarán como un grupo con valores y costumbres determinadas en la acción de la vida cotidiana"<sup>159</sup> lo cual es muy importante ya que los mexicanos comparten una serie de costumbres que determinan su acción cotidiana y los hace ser de una determinada forma en donde la participación ciudadana es visto como algo lejano.

La definición de cultura anterior se puede ligar muy bien a la definición de participación que se empleó para la investigación "deriv. *Pars, partís*: parte y *capere*: tomar. El que tiene parte, copropietario S.XIV"<sup>160</sup> por lo que participar implica que los ciudadanos se sientan parte de un entorno que los hace iguales por el hecho de compartir una historia en donde los protagonistas son los propios ciudadanos, por lo que es necesario analizar más profundamente el papel de la cultura relacionado con la falta de participación ciudadana, porque la cultura es ese conjunto de características que identifican a un grupo por sus valores y costumbres en su vida cotidiana, lo que significa que los mexicanos comparten ciertos valores y costumbres que no le permiten comprender a la participación como un instrumento de la Democracia moderna en donde la corresponsabilidad es la base de la gestión pública. Porque aunque se estructuren estrategias comunicativas y organizacionales si se deja a un lado la cultura, la educación y no se comparte un sistema de referencia de participación los esfuerzos de

---

<sup>159</sup> Passím THOMPSON, John. *Ideology and Modern Culture*. Pp.326

<sup>160</sup> CORRIPIO Fernando, *Diccionario Etimológico General de la Lengua Castellana*. Bruguera Libros de Consulta. Barcelona, España. 1973 p. 347

organismos de participación ciudadana como los Comités Vecinales, darán pocos resultados alentadores.

En sí la cultura ciudadana que nos hace falta, se puede resumir como los valores, conductas y motivaciones que manifestamos cotidianamente cuando nos relacionamos con otras personas, es la forma en que entendemos y ejercemos los derechos y obligaciones que tenemos como miembros de una comunidad. El ciudadano mexicano se debe ver a sí mismo como un individuo con derechos y obligaciones que es capaz de tomar decisiones por el bien común.

No se puede pretender que a nivel de sociedad tengamos una cultura de participación cuando en nuestro ámbito más inmediato, como lo es la familia, no somos capaces de aceptar e integrar a todos sus miembros, por complejos o tradiciones que en un México moderno no deberían de existir para dar pie al desarrollo de una sociedad más integrada, consiente, responsable y participativa. Se trata de que a nivel sociedad se genere un cambio cualitativo, de una sociedad pasiva a una que sea gestora de su propio proyecto de vida, no se trata de una destrucción de las estructuras de poder para generar una sociedad sin gobierno, sino la construcción mutua entre los diferentes actores y en cuanto a los roles que le ocupan en la sociedad.

Para que un Comité Vecinal como el 12053-1 pueda estructurarse, organizarse, comunicarse y funcionar, debe entender a la Democracia como una doctrina moderna que implica la corresponsabilidad de ciudadanos y autoridades, en donde la educación del país es la base para que los individuos comprendan la importancia de la participación, donde se genere la retroalimentación desde un sentido de intercambio, de negociación de logro de objetivos en común de hacer escuchar y valer nuestros derechos como ciudadanos y estar concientes de que los servidores públicos tienen la obligación de atender a las demandas ciudadanas, como se establece en la Ley de responsabilidades y obligaciones de Servidores Públicos en su artículo 190 fracción tercera y que organizados por

medio de la comunicación se pueden generar instancias como los Comités Vecinales para propiciar participación y mejorar la calidad de vida de los habitantes de las 16 delegaciones del Distrito Federal; organizarse, comunicarse, y funcionar esa es la estrategia que concretamente podrá ser una opción alternativa de ejercer la democracia si existe la participación y la disposición de los ciudadanos, con base en la cultura cívica de apoyo y ayuda entre ciudadanos.

No es posible seguir dejando en manos de unos cuantos que nosotros como ciudadanos elegimos por voto popular, las decisiones que nos afectan directamente, debemos formar una estructura social en donde la negociación y la organización sean los elementos primordiales para la gestión de los asuntos públicos.

La idea es participar para ser considerados dentro de un todo. Por ejemplo, dentro de una posible decisión en una Consulta Vecinal en relación con algunas organizaciones que se establecen en la unidad territorial y afectan de una determinada forma a los vecinos, es necesario la presencia de los individuos de la unidad territorial para una resolución. No basta simplemente con participar en la medida de asistir a la Consulta Vecinal y nada más, es necesario la construcción participativa y el protagonismo de los involucrados para que la idea de bien común que el Comité Vecinal tiene en dicho tema, sea real y todos en la medida de sentirse parte de la decisión se motiven para seguir participando como en la planeación de las Consultas Vecinales y no tan sólo acudiendo a ellas e irresponsablemente olvidarse del Comité Vecinal después.

Con las acciones del Comité Vecinal, se busca mejorar las condiciones sociales y la calidad de vida de los habitantes del Distrito Federal. Lamentablemente la organización de los ciudadanos existe mientras se resuelve el problema y después desaparece, como es el caso del Comité Vecinal 12053-1 Hacienda de San Juan, en donde los vecinos "participan" acudiendo a las Consultas Vecinales dando solución al problema pero no se preocupan después

por prevenir más problemas o por formar parte de las próximas acciones del Comité.

Para ser protagonista, ser parte y tomar parte de algo, es preciso disponer del poder adecuado para ello, esto implica que junto con la capacidad de participar debe existir la capacidad de decidir. La participación es una relación que se produce entre los hombres y entre éstos y las instituciones. Hoy en día las instituciones manejan el poder de decisión sobre las políticas de orden local. Si no se abren espacios de poder a los organismos de participación ciudadana como los Comités Vecinales, difícilmente obtendremos una participación real o integral, tendremos que conformarnos con creer que la asistencia y el consenso que tenemos en las Consultas Vecinales son realmente participación.

La democracia es más que los votos y los resultados, es un sistema de vida y una forma de convivencia basada en la tolerancia, el derecho, y el respeto a las ideas diferentes. Los procedimientos democráticos no hacen una sociedad democrática, sino la gente y su participación por medio de la comunicación y la organización. Hoy la democracia moderna exige corresponsabilidad y gestión de los asuntos públicos por medio de la participación de la ciudadanía.

La democracia que nos ha tocado vivir debe resolver más allá del reparto del poder político, las necesidades de las personas. La democracia es funcional al desarrollo si las personas participan, debemos entender que la democracia es una manera de vivir que en sí misma brinda las condiciones y las oportunidades para combatir la pobreza y la desigualdad.

Para que nuestra participación sea más eficiente se requieren dos condiciones; querer participar y saber como hacerlo. Muchas veces el éxito de las acciones ciudadanas depende de las habilidades y conocimientos de quienes participan. En la mayoría de los casos los ciudadanos requieren de información y conocimiento de las leyes, organización y algunas habilidades y conocimientos

para orientar sus esfuerzos de participación y lograr los objetivos que se hayan propuesto.

En el caso del Comité Vecinal 12053-1 es notorio que los 3 miembros actuales del mismo, comparten cierto sistema de referencia y por ende comprenden los problemas ciudadanos de determinada manera que los llevan a recurrir a las leyes correspondientes

La buena voluntad es muy importante para participar, pero a veces no es suficiente; ciudadanos, legisladores y autoridades deben de hacer mucho para que la participación ciudadana mejore y así cada vez exista mayor índice de participación e intervención del ciudadano en el desarrollo y gestión de los asuntos públicos.

Así el papel de la comunicación proactiva, o sea de la comunicación planificada y estratégicamente diseñada para obtener un fin, es muy importante para la organización estructura y funcionamiento del Comité Vecinal 12053- 1 ya que este elemento que implica la relación del organismo con sus diversos públicos constituye al Comité Vecinal como un órgano de participación ciudadana que se basa en la comunicación y en la negociación para tomar decisiones que involucran a una comunidad. Por lo que la comunicación permite la opinión pública, la organización, la transmisión de discursos con un fin determinado, el perseverar la cultura, las tradiciones y por supuesto la política entre los individuos lo cual les permitirá seguir escribiendo su propia historia y preparar el terreno público para las acciones futuras.

En sí el Comité Vecinal Hacienda de San Juan 12053-1 se enfrentó a una ciudadanía apática poco participativa y motivada, y a pesar de sus esfuerzos comunicativos y organizacionales para promover la participación ciudadana, éstos no fueron suficientes ya que se percataron de la falta de educación, cultura cívica

y de compromiso social con la democracia de parte de los ciudadanos que conforman su unidad territorial.

Pero es importante reconocer que a lo largo de esta investigación, se puede constatar que el Comité Vecinal 12053-1 es un ejemplo de esfuerzo cotidiano por definir y dar a conocer los problemas de la ciudadanía y canalizarlos por medio de la comunicación, que establece un vínculo con las autoridades.

djustright

Es necesario reflexionar que todos los mexicanos debemos hacer un esfuerzo por mejorar nuestra cultura cívica, para que las nuevas generaciones tengan la posibilidad de comunicarse y organizarse de una nueva forma que les permita mejorar su calidad de vida. Si la organización ciudadana se basa en los Comités Vecinales, éstos se deben pensar de una manera funcional, y entenderse como unidades comunicativas y proactivas que pueden ayudar al desarrollo del país.

# QUE ES EL COMITE VECINAL

El Comité Vecinal es el enlace y representación entre nuestra comunidad (colonia Hacienda de San Juan) y la Delegación de Tlalpan, para todo lo relacionado con:  
Uso de suelo

Servicios públicos

Aprovechamiento de la vía pública

Verificación de seguridad pública

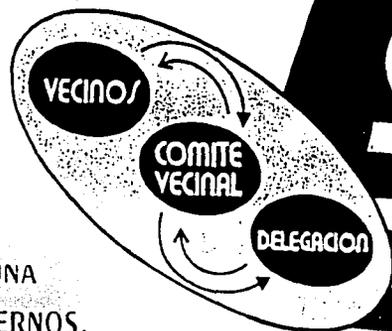
Además de poder canalizar tus demandas personalmente ante la Delegación.

Los Comités Vecinales son un cargo honorífico, esto quiere decir que las personas que los integren no van a percibir ningún tipo de honorarios.

Tus cuotas seguirán siendo manejadas por tu Asociación de Colonos a través de sus representantes.

Nosotros como PLANILLA UNO prestaremos un servicio desinteresado que nos permitirá ser más leales en tus inquietudes e intereses.

Si tienes alguna duda ven a vernos.



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

# Planilla UNO $\Rightarrow$ Comité Vecinal

El Fraccionamiento Hacienda San Juan es **UNO** sólo

## Nuestras metas son:

**U**nificar nuestros intereses de manera que al coincidir presentemos un frente común que nos fortalezca y permita que las acciones tomadas por la Delegación tanto en el interior de nuestra colonia como en sus alrededores siempre nos favorezcan.

**N**egociar y dar seguimiento ante las autoridades delegacionales a las demandas vecinales que nos sean planteadas manteniendo constantemente informados de nuestras gestiones a todos y cada uno de los miembros de esta comunidad. Seremos un representante para exigir servicios públicos de calidad.

**O**frecer a los Vecinos comunicación directa con el Comité para que siempre exista la posibilidad de conocer las inquietudes, sugerencias, comentarios y quejas para poder atenderlas y canalizarlas.

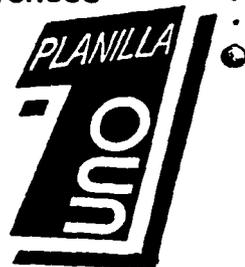
**El Comité Vecinal de Hacienda San Juan** tendrá su mesa de votación en **Barranca No. 24** mientras que el Comité de Chimali será elegido en aquel fraccionamiento. ¡ La decisión es tuya !

**"El querer es poder y el poder te pertenece"**

1. - Profa. Laura Osorio
2. - Conchita Jalli
3. - Notza Cruz
4. - Eduardo Montañó
5. - Dra. Ma. Estela Aburto
6. - Carlos Mejía Aldana

**VOTA ESTE 4 DE JULIO**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



DIAGNOSTICO DE NECESIDADES CAPTADAS POR  
LA PLANILLA NO. 1

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

DEMANDA: \_\_\_\_\_

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

DIAGNOSTICO DE NECESIDADES CAPTADAS POR  
LA PLANILLA NO. 1

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

DEMANDA: \_\_\_\_\_





INSTITUTO  
ELECTORAL  
DEL  
DISTRITO  
FEDERAL

**CONSTANCIA DE INTEGRACION  
DE COMITE VECINAL**

El Presidente del Consejo Distrital Cabecera de Demarcación Territorial en **TLALPAN**, y en cumplimiento de la resolución tomada en sesión de fecha 6 de julio de 1999, por este cuerpo colegiado en la que se efectuó el cómputo de la elección de los Comités Vecinales en este Distrito Cabecera de Demarcación, así como la elegibilidad de los candidatos integrantes de las planillas, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 90, fracción VI y 92 de la Ley de Participación Ciudadana, hace constar la INTEGRACION DEL COMITE VECINAL CORRESPONDIENTE a la Unidad Territorial **HDA SAN JUAN** 12-053-1

NOMBRE Y CLAVE

**INTEGRANTES**

<b>OSORIO GUTIERREZ LAURA</b>		<b>INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
<small>PRIMER DEL COMITE VECINAL</small>		<small>NOMBRE</small>	
<b>DF</b>	<small>NUMERO DE PLANILLA</small>	<small>NOMBRE</small>	<small>NUMERO DE PLANILLA</small>
<b>CRUZ A...</b>	<b>1</b>	<b>CHAVEZ GARCIA JUAN MARCELO</b>	<b>1</b>
<b>FERNAN...</b>	<b>1</b>	<b>PECUONA RIVAS ROSSANA</b>	<b>2</b>
<b>MEJIA LEAL...</b>	<b>3</b>	<b>MURRIETA SALDIVAR MAYO CUAUHTEMOC</b>	<b>2</b>

**TESIS CON  
FALLA DE CUENTA**

La presente se expide en la Ciudad de México, D. F., el 6 de julio de 1999.

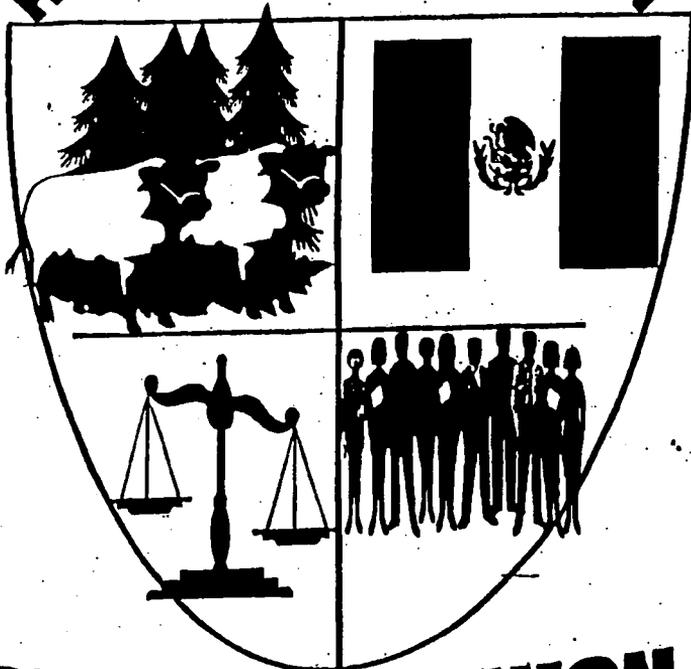
CONSEJO DISTRICTAL



*[Signature]*  
**C. LILIANA DE LA GARZA TOLEDO**  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
**ANA PAULA MORALES GOMEZ**  
SECRETARIO

# HACIENDA SAN JUAN



# RESPECTO Y UNION

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**TU COMITÉ VECINAL  
INFORMA**

Con el fin de atender las demandas planteadas por la comunidad, hemos creado la Comisión de Atención ciudadana, la cual se encargará de agilizar y dar seguimiento a dichos planteamientos.

Te invitamos a que si detectas algún problema en cuestión de: Bacheo, balizamiento, drenaje, alumbrado público, limpieza de calles, agua potable, etc., acudas a reportarlo a Domingo Sabio No. 173 con la Srita. Notza Alejandra Cruz Aburto, responsable de la nueva comisión o con la Doctora Ma. Estela Aburto a Llano No. 91 o si lo prefieres, escríbenos al Correo Electrónico del Comité Vecinal: [comitchsi@latinmail.com](mailto:comitchsi@latinmail.com)  
De esta manera, nos ponemos a tus órdenes concentrándonos en el mantenimiento y mejora de la imagen de nuestra colonia.

Notza Alejandra Cruz Aburto

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



COMITE VECINAL 12-053

México, D. F. a 3 de Marzo del 2001.

Lic. Andrés Manuel López Obrador.  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal.  
Presente.

Según las declaraciones de este gobierno, bosques y agua son las prioridades mas urgentes a considerar.

En el área verde donde nos encontramos existe una extensión aproximada de hectárea y media de árboles que albergan a cotorras y topos. Su cuidado y mantenimiento ha sido producto de los esfuerzos de las diferentes personas que han integrado la Asociación Civil de Colonos --- desde hace 25 años aproximadamente --- utilizando las cuotas de los residentes para tal fin.

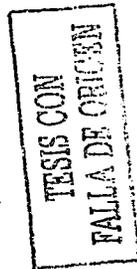
El deseo mas ferviente de los vecinos de esta unidad territorial, y de los habitantes de esta zona, es lograr que esta área se declare como reserva ecológica.

Es en este sentido que solicitamos su valiosa intervención para la preservación de la reserva ecológica.

Sin otro particular le enviamos un cordial saludo.

Recibido 3 de marzo 2001

Atentamente.  
Por el Comité Vecinal 12-053-1



C. Laura Osorio Gutiérrez.  
Coordinadora.  
Prado No. 13 Hda. San Juan.

C. Concepción Fernández Mtz.  
Prado 22 Hda. San Juan.

C. Carlos Mejía Aldana.  
Cumbre 24 Hda. San Juan

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Los vecinos de las Colonias: Frac. Hacienda de San Juan (1ª y 2ª secciones), Frac. Rinconada de San Juan, Frac., Rancho las Colorines, Col. Guadalupe Tlalpan y Col. A.M.S.A.:

# CONVOCAN

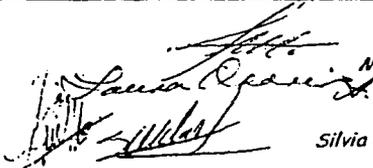
A los habitantes que conforman estas colonias a manifestar su descontento por la posible construcción de una gasolinera en la calle de Transmisiones esquina Prolongación Canal de Miramontes, Col. A.M.S.A. el día Viernes 1º de Junio del 2001 de las 10:00 a las 16:00 hrs. (atrás de la Mega-Comercial).

El Jefe Delegacional en Tlalpan Dr. Gilberto López y Rivas afirma que "no se hará nada que los vecinos no quieran"; con base en esto rechazamos otro impacto ecológico, vial y de seguridad pública que implica la ubicación de una gasolinera en el corazón de diferentes centros educativos y habitacionales.

Seguimos esperando que nuestras autoridades nos den los servicios y las atenciones a que nos da derecho el pago de nuestros impuestos.

## No a la Gasolinera

Cero tolerancia a Giros Negros de alto impacto social

  
Responsables:  
Miguel Sanabria  
Laura Osorio  
Dimas Marín  
Silvia Aldave Aldave.

P.D.: Acudir con credenciales de elector secciones electorales 4075, 4076, 4077, y 4093 a la Escuela Primaria "Martín Torres Padilla" de la Col. A.M.S.A. y caseta de Vigilancia de la Col. Hacienda de San Juan.

**ESTIMADOS VECINOS:**

Hemos trabajado desde agosto del 2000 con el Instituto de Investigaciones Sociales de la U.N.A.M., especialmente, realizando un análisis general de la problemática de SEGURIDAD en Tlalpan, hasta llegar a un estudio particular en nuestra Colonia.

Al principio éramos 5 Comités Vecinales integrando este grupo de estudio; actualmente lo conformamos 13 Comités Vecinales, de la zona de Coapa, entre ellos, por citar alguno el de la 2a. Sección de Hacienda San Juan (Comité 12-041-I, Chimalt).

Conseguimos que el Dr. Héctor Teutli, doctorado en Política-Criminal y Control Social y experto en el área de Ciencias Penales y Criminológicas, nos acompañara a hacer un recorrido por la Colonia para tener una opinión de un profesional que ayude a determinar las condiciones que favorecen las conductas delictivas en nuestro espacio interno y externo. Del registro videográfico realizado, son las fotografías anexas, que muestran lo solas que se encuentran algunas calles, y los puntos rojos como las puertas del fraccionamiento, estableciendo los siguientes criterios generales:

**Condiciones desfavorables para la Seguridad:**

- 1.- Área de Prol. Canal de Miramontes sin alumbrado.
- 2.- Puertas del fraccionamiento.
- 3.- Vigilancia interna deficiente (Seprix)
- 4.- Delincuencia organizada en Transmisiones y Forestal, además de ambulanteje, topes, obscuridad, semáforos y de entronques de vialidades.

**Condiciones favorables para la Seguridad:**

- 1.- Equipamiento urbano ya existente (rejas perimetrales, plumas de acceso, casetas de vigilancia).
- 2.- Subcomité de Seguridad:
  - \* patrullas de la policía preventiva del Sector 50
  - \* Código Aguila y siete observadores que registran la asistencia de los policías preventivos y se coordinan con el Comité Vecinal
  - \* Encuestas y gráficas con datos estadísticos sobre incidencia delictiva en la Colonia.
- 3.- Participación de la Coordinación Técnica de Seguridad en Tlalpan.

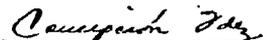
**Alternativas de Solución:**

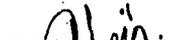
- 1.- Nombramiento de Comisiones que trabajarán junto al Subcomité de Seguridad y Comité Vecinal y elementos de Participación Ciudadana de la Delegación Política y del Gobierno del D.F.
- 2.- Fomentar la Cultura de la prevención socializada para disminuir la motivación del delincuente, participando ciudadanamente como vecinos vigilantes en nuestra calle.
- 3.- Denunciar los delitos a las áreas correspondientes.
- 4.- Coparticipación de los sectores humanos de nuestro entorno: iglesia, comerciantes, escuelas.

Atentamente,

Comité Vecinal 12-053-I Hacienda San Juan.

  
Cofa. Laura Osorio Gutiérrez.

  
Sra. Concepción Fernández Múez.

  
Sr. Carlos Mejía Aldana.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



COMITÉ VECINAL 12-053

México DF a 25 de septiembre del 2001.

Estimados vecinos:

A partir de la última consulta vecinal, en que acudieron a votar en contra de la apertura de una gasolinera, ustedes como vecinos, reiteraron su apoyo al Comité Vecinal 12-053-1 para tomar las medidas necesarias tendientes a evitar mayores impactos a la vialidad y a la bioecología.

Por tal motivo les pedimos acudir el próximo domingo, día 30, a las 11 hrs., a una asamblea bajo el siguiente orden del día:

- 1.- Registro de asistencia.
- 2.- Apertura de las nuevas instalaciones escolares del Tecnológico de Monterrey sobre Calzada de Trasmisiones casi esquina con Canal de Miramontes, es decir, junto a nosotros.
- 3.- Asuntos generales.

El punto de reunión es la cancha de basketball sobre Canal de Miramontes entre Barranca y Cumbre.

ATENTAMENTE

El Comité Vecinal

*Laura Osorio*  
Profra: Laura Osorio Gutiérrez, Coordinadora

*Concepción Fdz.*  
Sra. Concepción Fernández Martínez

*Carlos Mejía*  
Sr. Carlos Mejía Aldana

IMPRESO CON  
FALLA DE ORIGEN

## BIBLIOGRAFÍA:

- ALMEIDA, Lourdes. Diccionario Enciclopédico de México. Editorial HUMBERTO MUSACCHIO. Tomo II. Colombia 1989.
- BARDACH, Eugene. Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas. CIDE Porrúa, México 1998.
- BERLO, David. El Proceso de la Comunicación. Editorial El Ateneo, S.A. de C.V. México 14ª Reimpresión México 1992 pp. 239
- BOBBIO, Norberto. El futuro de la democracia. Fondo de Cultura económica. México 1986.
- BOCCHINO, William A. Sistemas de Información para la administración. Técnicas e instrumentos. México, Trillas, 1999.
- BONILLA, Carlos. La Comunicación función básica de las Relaciones Públicas. Editorial Trillas p.p. 109
- BUCKLEY, Walter. La Sociología y la teoría moderna de los sistemas. Amorrortu editores. Buenos Aires. Pp. 21-69.
- CASARES ARRANGOIZ, PABLO. La investigación de la comunicación en México: Tendencias y perspectivas para los noventa. México, cuadernos de comunicación y prácticas sociales, dirección de investigación y posgrado, Universidad Iberoamericana, 1992. pp. 114
- CAMP, Roderic Ai. La Política en México. Editorial Siglo XXI, "Capítulo 6" México 1995.
- COLLADO, Carlos. La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas México 1991 p.p. 368.
- CORRIPIO Fernando. Diccionario Etimológico general de la lengua castellana. Bruquera Libros de Consulta. Barcelona España 1973 pp. 511
- D'Aprix, Roger. La comunicación, clave de la productividad. México, Limusa, 1991.
- D'Aprix, Roger. Communication in contemporary organizations. en Inside organizational communication. New York, N.Y., EUA. IABC (International Association of Business Communicators), 2a. ed., 1985. p. 19- 127

- DELBECQ, Andre L. Andrew H. Van de Ven, David D. Gustafson. Técnicas Grupales para la Planeación. Editorial Trillas. P.p.204
- DEUTSCH, Karl. Los Nervios del Gobierno. Paidós, Buenos Aires Argentina, 1992.
- DEUTSCH, Karl. Mechanism, Teleology and Mind
- DRUKER, Peter. Visión sobre la administración , la organización basada en la información, la economía y la sociedad. Norma, Bogotá, 1996.
- DUVERGER, Maurice. Métodos de las ciencias sociales. Barcelona, Editorial. Ariel, 1962.
- ESCARPIT, Robert. Teoría de la Información y Práctica Política. Editorial Fondo de Cultura Económica, México D.F. 1983 p.p. 248.
- Fundación Este País. Revista Este País "Conociendo a los Ciudadanos mexicanos. Principales resultados de la Encuesta Nacional de Cultura Política" Suplemento Especial. Agosto 2002 número 137 p.p. 2- 24
- Fundación Este País. Revista Este País "Conociendo a los Ciudadanos mexicanos II. Principales resultados de la Encuesta Nacional de Cultura Política" Suplemento Especial. Octubre 2002 número 139 p.p. 2- 32
- GALINDO, Cáceres, Jesús. Técnicas de Investigación en Sociedad. Editorial Addison Wesley Longman.
- GOODE, William y Paul K. Hatt. Métodos de investigación social. México, Editorial Trillas, 1970.
- GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional. Editorial Diana, México 1991.
- HALL, Richard H. Organizaciones Estructura y Proceso. Editorial Prentice/Hall Internacional. 1972 P.p. 1- 73.
- HOLLANDER, Edwin. Principios y Métodos de Psicología Social. Editorial Amorrortu, Buenos Aires, Argentina. 1971 pp. 515.
- HOMS, Quiroga, Ricardo. La Comunicación en la Empresa. , Editorial Iberoamericana. Pp. 149.
- HOMS, Quiroga, Ricardo. La Comunicación en las Organizaciones, Editorial Planeta, México 1989.

- KATHLEEN, Reardon. La Persuasión en Comunicación, Editorial Piados. Buenos Aires, Argentina 1982 249p.
- KATZ y KHAN. The Social Psychology of Organizations. John Wiley & Sons, Inc. Estados Unidos de Norteamérica, Nueva York.
- Cfr. Lazarfield, Paul y Mertons, Robert, "Mass communication, Popular Taste and Organized Social Action", en Bryson, Lyman (editorial) *The communication of ideas*, Nueva York, Harper and Row, 1948.
- MACKENZIE. Política y Ciencias Sociales. Editorial Aguilar.
- MIKLOS, Tomás. Planeación Prospectiva. Limusa, México 1999.
- MORAGAS. M. Sociología de la Comunicación de Masas. Tomo II "Estructura, funciones y efectos. Ediciones G.Gilli, S.A. de C.V. México 1993 5ª Edición. P.p. 205
- MORGAN, Gareth. Imágenes de la Organización. Editorial Alfaomega. Pp. 309-333.
- NADLER, D.A. La Retroalimentación y el desarrollo organizacional. Editorial Fondo Educativo Interamericano México 1978.
- PÉREZ, Islas José Antonio. Encuesta Nacional de Juventud 2000. Instituto Mexicano de la Juventud y Secretaría de Educación Pública. Informe Instituto Mexicano de la Juventud , Noviembre del 2000. p.p. 31-34
- PIO & RECCI y Bruno Zanni La Comunicación como Proceso Social.
- RAI, Anthony P. Administración por Objetivos. Editorial Trillas p.p.212.
- RAMÍREZ, Berta Teresa. "Encuesta del Jefe de Gobierno" en La Jornada 9 Diciembre 2002.
- RAMOS, Padilla Carlos. La comunicación: un punto de vista organizacional México. Editorial, editorial Trillas, 1991. p.p.170
- RENATEMAYNLE. Sociología de las Organizaciones. Ediciones Castilla, S.A. Madrid, España 1967. Pp. 7-92.
- REBELI, Correla Rebeca y Celia Ruizsandoval. El Poder de la Comunicación en las Organizaciones. Plaza y Valdés Editores, 1998.

- RICO José María, Zermeño Sergio, Galicia Gustavo. Diagnóstico sobre la Seguridad Pública en once comunidades de la delegación de Tlalpan del Distrito Federal. Tlalpan, Distrito Federal Abril 2002. pp.53
- RÍOS, Szalay Jorge. Relaciones Públicas. Su administración en las organizaciones. Editorial Trillas, México 1978 p.p.134.
- ROBBINS, Stephen P. Comportamiento Organizacional, teoría y práctica. Prentice Hall, 1999. P.p. 595
- RODARTE, Fernández Fernando. La Empresa y sus Relaciones Públicas. Editorial Limusa, México 1973 p.p. 218.
- RUIZ, Ignacio José. Sociología de las Organizaciones. Editorial Deusto. México 1985. P.p. 303-319.
- SARTORI, Giovanni. Teoría de la Democracia. Traducción Sánchez González Santiago, Editorial Alianza, Dos volúmenes, México 1988 – 1989 p.p.610
- SCHEINSOHN, Daniel Comunicación Estratégica Imagen Corporativa. Ediciones Macchi, p.p. 108 - 140.
- SEXTON, P. William. Teoría de las Organizaciones. Editorial Trillas. p.p. 484.
- SILVERMAN, David. Teoría de las Organizaciones. Pp.21-93.
- THAYER, Lee. Sobre la bondad de las organizaciones. Apuntes del panel sobre "comunicación corporativa". Ciudad de México, 1991.p.p. 20
- THOMPSON, John. B. Ideology and Modern Culture. Editorial Stanford University, California 1990 pp. 326.
- VAN DIJK ,Teun A. . Ideología, un enfoque multidisciplinario. Editorial Gedisa. Barcelona, España. 1999. Pp. 235.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal. I Legislatura. Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. Impresa en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, I Legislatura 19 de Agosto de 1999.

## **ENTREVISTAS:**

- Profesora. Laura Osorio Gutiérrez. Coordinadora del Comité Vecinal.
- Concepción Fernández de Martínez. Integrante del Comité Vecinal.
- Mejía Aldana Carlos. Integrante del Comité Vecinal.