



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**LA RELACIÓN COMUNICATIVA ENTRE  
EL AYUNTAMIENTO Y LOS HABITANTES JÓVENES.  
EL CASO DE LOS REYES, LA PAZ**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**PRESENTA**

**NANCY LAURA ESCALANTE RODRÍGUEZ**

**APOYADA POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA, UNAM  
PROGRAMA DE BECAS PARA TESIS DE LICENCIATURA EN  
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (PROBETEL)**

**DIRECTORA DE LA TESIS: MTRA. AURORA TOVAR RAMÍREZ**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, MAYO DEL 2004**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## **AGRADECIMIENTOS**

### *A MIS PADRES*

(Victorina Rodríguez y Géner H. Escalante)

Por su cariño, confianza y apoyo incondicional brindado desde mi niñez, adolescencia y juventud. A ellos les agradezco lo que soy y seré en mi futura vida profesional.

### *A MIS ABUELITOS*

Les agradezco los conocimientos que recibieron mis padres para poder guiarme de forma correcta en lo que quiero y ser el orgullo de mi familia.

### *A LAS FAMILIAS*

Ángel Rodríguez  
Sánchez Rodríguez  
Merino Ángel

A mis tíos (as) y especialmente a mis primos (as) por el apoyo moral y económico que he recibido en el transcurso de mi carrera profesional.

### *A MIS COMPAÑERAS DE TRABAJO*

Cande, Leticia y Olga

A ellas por sus conocimientos y experiencias en el ámbito gubernamental; además de su ayuda en la recolección y revisión de información.

### *A LA PERSONA MÁS QUERIDA*

Víctor Omar Cadena

A él por todo su amor, comprensión y dedicación para la obtención de éste y otros triunfos en el proceso de mi vida.

### *A MIS SINODALES*

Por sus observaciones, sabiduría y esfuerzo para mejorar esta tesis.

### *A MI ASESORA*

A ella por su cariño, consejos, experiencia, paciencia y disponibilidad en la revisión de la información.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	
<b><i>CAPÍTULO 1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</i></b>	<b><i>PÁG</i></b>
1.1 Definición y tipos de comunicación	7
1.2 Definición de comunicación organizacional	15
1.2.1 Funciones de la comunicación organizacional	19
1.2.2 La importancia de la comunicación organizacional	22
1.3 Comunicación interna	25
1.4 Comunicación externa	30
<b><i>CAPÍTULO 2 CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN</i></b>	
2.1 Definiciones de organización	39
2.2 Características y elementos de las organizaciones	43
2.3 Objetivos y funciones de las organizaciones	46
2.4 Tipos de organización	50
2.4.1 Organizaciones formales	52
2.4.2 Organizaciones informales	55
<b><i>CAPÍTULO 3 EL AYUNTAMIENTO DE LOS REYES LA PAZ, ESTADO DE MÉXICO COMO UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL</i></b>	
3.1 El municipio	59
3.1.1 Nombre del municipio	60
3.1.2 Topónimo del municipio	60
3.1.3 El Glifo	61

3.2 Antecedentes históricos	62
3.2.1 Época Prehispánica	62
3.2.2 Dominación Española	63
3.2.3 Época Independiente, Reforma, Erección Municipal y	64
Porfiriato	
3.2.4 Revolución y Época Contemporánea	65
3.2.5 Antecedentes de presidentes municipales	66
3.3 Fisonomía actual de Los Reyes la Paz	69
3.3.1 Localización geográfica	69
3.3.2 Límites	69
3.3.3 Extensión	69
3.3.4 Topografía	70
3.3.5 Geología: historia y estructura del suelo	70
3.3.6 Orografía	71
3.3.7 Hidrografía	71
3.3.8 Climatología	72
3.3.9 Zonas de actividad sísmica y volcánica	72
3.3.10 Flora y Fauna	72
3.3.11 Recursos naturales	73
3.4 Aspecto Demográfico	73
3.4.1 División Política	73
3.4.2 Población	75
3.5 Aspectos Culturales	76
3.5.1 Educación	76
3.5.2 Patrimonio Cultural	78
3.5.2.1 Monumentos históricos	78
3.5.2.2 Música	79
3.5.2.3 Gastronomía	80

3.5.2.4 Artes decorativas	80
3.5.3 Tradiciones y costumbres	80
3.5.3.1 El carnaval	80
3.5.3.2 Religión	83
3.5.3.3 Tradición Oral	85
3.5.4 Centros Recreativos	87
3.5.4.1 Deporte	87
3.6 Su Gobierno	90
3.6.1 El Ayuntamiento	90
3.6.2 Estructura Municipal	93
3.6.3 Los funcionarios del municipio	98
3.6.4 Servicios municipales	101

***CAPÍTULO 4 EL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LOS REYES  
LA PAZ***

4.1. El diagnóstico organizacional	106
4.1.2. Metodología y técnicas de investigación	107
4.1.2.1 La observación	108
4.1.2.2 La entrevista	109
4.1.2.3 La encuesta	110
4.1.2.4 El cuestionario	110
4.1.2.5 La muestra	112
4.2 Diagnóstico de la comunicación interna en el Ayuntamiento de los Reyes	114
4.2.1 Análisis e interpretación de los cuestionarios	114
4.2.2 Resultados	131
4.2.2.1 El funcionamiento del Ayuntamiento	131

4.2.2.2	La organización en el Ayuntamiento	132
4.2.2.3	Conocimiento del municipio	133
4.2.2.4	Motivación en el trabajo	133
4.2.2.5	Comunicación formal e informal	134
4.2.2.6	La relación laboral entre el personal	134
4.2.2.7	La relación comunicativa del personal	135
4.2.2.8	La Dirección de Comunicación Social	136
4.2.2.9	Identidad o Imagen del Ayuntamiento	137
4.3	Diagnóstico de la comunicación del Ayuntamiento hacia los jóvenes	138
4.3.1	Análisis e interpretación de los cuestionarios	138
4.3.2	Resultados	180
4.3.2.1	Administración anterior	180
4.3.2.2	Administración actual	181
4.3.2.3	Conocimiento del funcionamiento y la organización	181
4.3.2.4	Conocimiento de su municipio	182
4.3.2.5	Conocimiento de la estructura organizacional	183
4.3.2.6	Identidad del Ayuntamiento	184
4.3.2.7	La Dirección de Comunicación Social	186
4.3.2.8	Difusión de elecciones internas (municipales)	186
4.3.2.9	Comunicación del Ayuntamiento hacia los jóvenes	187
4.3.2.10	La prestación de servicios públicos	187
4.3.2.11	Difusión de eventos culturales y deportivos	188
4.3.2.12	La difusión de servicios, jornadas y eventos	190
4.3.2.13	Los medios de comunicación considerados por los jóvenes	190
4.3.2.14	La imagen del Ayuntamiento	191
4.3.2.15	Espacios recreativos o de entretenimiento en el Ayuntamiento	192
4.3.2.16	La participación de los jóvenes en el Ayuntamiento	192
4.3.2.17	Conocimiento personal sobre derechos y	193

obligaciones	
4.3.2.18 Interés de los jóvenes por el Ayuntamiento	193
4.4 Análisis de las fortalezas y debilidades de los Reyes, la Paz	194

***CAPÍTULO 5 HACIA UNA PROPUESTA DE COMUNICACIÓN  
EXTERNA PARA LOS JÓVENES DEL MUNICIPIO***

5.1 Necesidad de una comunicación hacia el público joven	199
5.2 La comunicación externa hacia los jóvenes	201
5.2.1 Objetivos de la comunicación externa hacia los jóvenes	201
5.2.2 Estrategias de comunicación	202
5.3 La reestructuración de medios de difusión	203
5.3.1 Los volantes	204
5.3.2 Las mantas	205
5.3.3 La pinta de bardas	206
5.3.4 El voceo	207
5.4 Propuesta de medios de comunicación para el público joven	209
5.4.1 Las hojas informativas	210
5.4.2 Panel informativo	212
5.4.3 Revista externa	214
5.4.3.1 El diseño de la revista	215
5.4.3.2 El contenido editorial	218
Bibliografía	241
Ficha documental	244
Anexo 1	246
Anexo 2	247
Anexo 3	248
Anexo 4	249



Anexo 5	250
Anexo 6	250
Anexo 7	253
Anexo 8	260

## ***INTRODUCCIÓN***

Es unánime la convicción de cuan importante es la comunicación en todas las facetas de nuestra vida personal, laboral, familiar y social; esencialmente por su forma y contenido de personalizar, distinguir y hacer conocer a una organización a sus diferentes públicos: internos (empleados, accionistas, proveedores, distribuidores) y externos (líderes de opinión, usuarios o clientes, medio de comunicación y comunidad en general). Asimismo, las relaciones que se dan entre los miembros de una organización y los usuarios establecidos gracias a la comunicación.

Ninguna organización es igual a otra, cada una posee su propia historia, normas, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, estructura, todo ello constituye su cultura.

Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren por medio de la organización satisfacer algunas de sus necesidades. Para que esto ocurra al frente de la misma debe haber comunicadores organizacionales capaces de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo, relaciones comunicativas favorables y un compromiso real con la organización.

El campo de estudio que se ocupa de la forma de comunicación hacia sus públicos internos (empleados, directivos) y externos (comunidad, medios informativos y otras organizaciones similares) con los que tiene relación, es la comunicación organizacional. A través de ésta podemos reducir o eliminar las fallas existentes al interior de la misma y a la vez mantener una eficiente comunicación con los públicos externos.

Ya que la carencia de estrategias comunicativas al interior y al exterior de las organizaciones de gobierno como la falta de canales de comunicación o la subutilización de los mismos, genera desconocimiento de la entidad y la apatía de la población para participar en la toma de decisiones. Estos aspectos son predominantes en el Ayuntamiento de los Reyes, la Paz, ya que la mayoría de los jóvenes habitantes no conocen la trascendencia del mismo, así como sus tradiciones o costumbres, los espacios culturales y recreativos, las actividades o eventos que realiza la administración para la población ni las direcciones municipales que les brindan apoyo esencialmente a los jóvenes. Por esta razón es importante buscar un acercamiento entre los jóvenes habitantes y el Ayuntamiento de los Reyes, la Paz.

En el presente trabajo desarrollaremos una propuesta de comunicación que permita la integración de este público (jóvenes) en las acciones o actividades del gobierno municipal, creando un medio que responda a las necesidades de este grupo social.

A través de la propuesta de comunicación se busca crear un vínculo estrecho entre la Presidencia Municipal y los jóvenes habitantes con la finalidad de fomentar su participación en los eventos municipales, a la vez proyectar una buena imagen del Ayuntamiento.

En nuestro primer capítulo abordaremos las generalidades de la comunicación organizacional para comprender el campo de estudio requerido en la investigación.

Este apartado es la parte teórica, ya que definimos el concepto de comunicación y los tipos existentes; de igual forma la comunicación organizacional, su importancia y funciones en el ámbito de las Organizaciones.

Se explican las dos vertientes de comunicación organizacional: la interna por los mensajes generados dentro de la organización; y la externa por información dirigida a los pobladores que se relacionan con nuestro caso de estudio.

Nuestro segundo capítulo nos sitúa en un marco teórico, al definir el término organización utilizado para referirnos al Ayuntamiento, sus características y elementos, los objetivos que persigue y las funciones que debe realizar.

Incluso describimos los principales tipos de organización: la formal y la informal, en este caso, fue importante conocer las características que imperan en las formales al ser parte de ello el Ayuntamiento.

A partir de estas consideraciones en nuestro tercer capítulo pretendemos mostrar información sobre el nombre, el topónimo y el glifo del municipio; sus antecedentes históricos; su fisonomía comprendida por su localización geográfica, límites, extensión, topografía, geología, orografía, etcétera. Asimismo, los aspectos demográficos utilizados para conocer las vías de distribución de los medios de comunicación propuestos.

De hecho se especificarán los aspectos culturales del Ayuntamiento como los monumentos históricos, la música, las tradiciones y costumbres, los espacios recreativos cuya finalidad es difundirlos a la población fomentando su participación en éstos.

Si bien son rasgos generales del municipio nuestra propuesta necesita conocer la estructura organizacional, las responsabilidades de los funcionarios y por ende información sobre la prestación de servicios públicos que la población tiene el derecho a recibir como obligación de toda administración municipal.

De hecho, se contemplaron algunos datos del Plan de Desarrollo Municipal 2003 – 2006 y el Bando Municipal de policía y Buen Gobierno 2003- 2006 para identificar los objetivos, proyectos, logros, limitaciones del Ayuntamiento siendo nuestra finalidad tener un análisis objetivo de la situación.

La Presidencia Municipal de los Reyes, la Paz estableció como objetivo, llevar a cabo programas de apoyo a jóvenes y madres solteras que satisficieran sus necesidades como un nivel de vida mejor. Para ello, es indispensable crear canales de comunicación con sus respectivos mensajes, y así propiciar la credibilidad de la población en cuanto a las acciones del gobierno

Antes de planear la propuesta de comunicación para el Ayuntamiento necesitamos conocer las particularidades de nuestra organización política, por medio de un diagnóstico organizacional, previsto en el cuarto capítulo.

En el capítulo cuarto se desarrolló la metodología y las técnicas de investigación para comprender el clima laboral, los canales de comunicación utilizados con el personal como para la comunidad y así poder determinar los problemas existentes en materia de comunicación.

De manera cualitativa se recurrió a la observación participante y a las entrevistas. Básicamente se establecieron entrevistas no estructuradas con los funcionarios del municipio, en este caso, con los directores de Comunicación Social, Atención a la Juventud, Apoyo a Madres Solteras, Desarrollo Económico, Casa de Cultura y Oficialía Mayor. Al ser originaria del municipio y parte del personal de la administración se mantuvo una observación participante sobre las acciones realizadas por la Presidencia.

En lo que se refiere al aspecto cuantitativo se aplicaron cuestionarios dirigidos a los empleados así como a los jóvenes habitantes, con la finalidad de obtener información acerca de la difusión de las actividades del gobierno

municipal. Se analizaron estadísticamente ambos cuestionarios, se elaboraron gráficas y se interpretaron los resultados.

Enseguida enlistamos algunas de ellas: funcionamiento, motivación, organización, identidad e imagen, difusión de eventos, servicios y jornadas, relaciones laborales y comunicativas.

Con este estudio minucioso se reconocieron algunos problemas existentes en cuanto a la comunicación hacia el personal del Ayuntamiento y a los jóvenes habitantes de los Reyes, la Paz.

De igual forma, se identificaron los medios de comunicación a través de los cuales se informan los habitantes de la localidad y los periodos en que los reciben. En esta investigación se reconocieron las actitudes y opiniones del público con respecto a la Presidencia Municipal.

Difundir las acciones de la administración es un aspecto contemplado en las políticas del Ayuntamiento, pero es algo que no se ha desarrollado de forma total porque son desconocidos tanto por los empleados de la organización y la mayoría de los jóvenes.

El capítulo quinto constituye la propuesta de comunicación dirigida a nuestro objeto de estudio: los jóvenes, tomando en cuenta la evaluación previa de sus opiniones a fin de definir las estrategias de comunicación del Ayuntamiento, para lograr la participación de este grupo social en las actividades o eventos de la organización.

Por ello dividimos el capítulo en varios subcapítulos con la finalidad de explicar la necesidad de una comunicación hacia este público en específico, incluyendo los objetivos y las estrategias de comunicación que conllevan a la instrumentación o medios de comunicación a realizar para alcanzar nuestra meta.

Las estrategias se enfocaron en dos aspectos: primero, los medios reconocidos por los jóvenes como los volantes, las mantas, la pinta de bardas. Y segundo, la creación de nuevos medios de difusión: el voceo de la calle, las hojas informativas, el panel informativo y la revista externa.

El capítulo quinto es descriptivo porque propone los contenidos, las características, los formatos y diseño de los nuevos medios de comunicación a implementar por parte del Ayuntamiento. El énfasis de la propuesta recae en la creación de una revista para mantener una relación comunicativa entre la Presidencia Municipal y los jóvenes habitantes.

# ***CAPÍTULO 1. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL***

## **1.1. DEFINICIÓN Y TIPOS DE COMUNICACIÓN**

Desde la aparición del hombre hasta nuestros días la comunicación ha invadido a toda la sociedad. En efecto, desde que nosotros vemos por primera vez la luz hasta el término de nuestra vida realizamos una serie de intercambios, de forma oral o escrita; básicamente al momento que se suprime toda comunicación nosotros dejamos de existir. Tal vez ésta sea la razón por la que diversas organizaciones prestan más atención a los actos comunicativos, como parte de su supervivencia.

En este sentido, la comunicación es el fundamento de toda nuestra vida tanto personal como laboral, tomando en cuenta que se trata de una actividad que, necesariamente, hace que mantengamos una interacción con más personas; siendo la comunicación un elemento socializador.

La comunicación, en primera instancia, nos permite satisfacer un deseo primario: el de informar lo que pasa a nuestro alrededor; a su vez responde a una serie de sentimientos, emociones y costumbres que los humanos tienden a expresar cuando intercambian varios conceptos de forma verbal y explícita, o no verbal e implícita. Con ello se da a entender que no sólo nos comunicamos hablando con otra persona, sino la mayoría de las veces nuestras propias gesticulaciones dicen más que mil palabras en un determinado momento.

En segunda instancia, nos informa de lo que acontece, es decir, trasmite conocimientos o investigaciones facilitando las actividades de los seres humanos en el ámbito laboral; reduciendo la incertidumbre acerca del futuro.

El concepto de comunicación que la mayor parte de la sociedad entiende es muy general, como lo define el diccionario de la Lengua Española: “trato,



correspondencia, reciprocidad amistosa entre dos o más personas. Unión que se establece entre mares, pueblos, casas, habitaciones, etc., mediante paso, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos... Vía de comunicación, correos, telégrafos, teléfonos".<sup>1</sup> Esta definición trata de dar varias concepciones de lo que es comunicación.

Desde tiempos anteriores los diversos estudiosos de la materia en cuestión manejan su propia definición, pero a pesar de ello, incluyen varios elementos primordiales para efectuarse una comunicación.

El Diccionario de la Comunicación la define como "la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de éste a aquél, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos".<sup>2</sup> Con un diccionario ya especializado en el campo de la comunicación se tiene un significado más específico.

Entre las definiciones de comunicación, destaca por su sencillez y objetividad la que presenta José Antonio Paoli, que entiende a la comunicación como "el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado".<sup>3</sup> Este significado tiene dos aspectos importantes: en primer lugar, se hace uso del lenguaje como un instrumento fundamental de la comunicación; en segundo lugar, se debe compartir un marco de referencia o expectativas comunes. De lo contrario, la comunicación puede desviarse o tener el efecto no deseado y para que no suceda se toma en cuenta el contexto.

Cuando hablamos de lenguaje nos referimos a todo sistema por medio de la cual se expresan o representan nuestras acciones, ideas y estados de ánimo; cada una de ellas nos va a dar una forma de comunicarnos, es decir, de manera

---

<sup>1</sup> *Gran Diccionario de la Lengua Española*. Larousse. España, 1998. p. 353.

<sup>2</sup> De la Mota, Ignacio. *Diccionario de la comunicación*. Paraninfo. Madrid, 1998. p. 161.

<sup>3</sup> Paoli, Antonio. *Comunicación e información*. Trillas. México, 1990. p. 11.

oral, escrita, corporal o mímica. Es decir, el lenguaje es una actividad humana que nace con el hombre permitiendo comunicarse y relacionarse con los demás.

Otra definición donde se considera al individuo relacionado con su medio ambiente o entorno, además de modificar su comportamiento, es la de Abraham Moles al expresar: “La comunicación es la acción que permite al individuo o a un organismo, situado en una época y en un punto dado, participar de las experiencias, estímulos del medio ambiente de otro individuo o de otro sistema, utilizando los elementos o conocimientos que tiene en común con ellos”.<sup>4</sup> Dicho concepto se acopla a las organizaciones que necesariamente recurren a la comunicación como una forma de mantenerse en equilibrio al interior como al exterior de la misma.

Por consiguiente, podemos decir que la comunicación es el intercambio de ideas o hechos que nos permite explicar los diferentes aspectos físicos, culturales e interpersonales, además del deseo de hacer común lo que se sabe; suscitando a una respuesta o comportamiento específico por parte de una persona o de un grupo determinado a través del lenguaje.

A lo largo de las investigaciones sobre comunicación, se han tenido diversos modelos de comunicación que involucran sus elementos esenciales; pero, dichos modelos anteriormente desarrollados han sufrido de alguna u otra forma algunas variantes que se suscitan de acuerdo al estado actual de los conocimientos de la comunicación.

Retomamos la palabra modelo porque es una representación del proceso, es decir, destaca los componentes estructurales del mismo.

Aristóteles fue uno de los primeros en entender el proceso de la comunicación contemplando sólo tres elementos: a) el orador, o la persona que

---

<sup>4</sup> Toussaint, Florence. *Crítica de la información de masas*. Trillas. México, 1990. p. 43.

habla; b) el discurso que se pronuncia y; c) el auditorio o las personas que escucha. El modelo aristotélico en estos tres elementos nos define el quién, el qué y a quién se dirige; elementos retomados por Harold Lasswell<sup>5</sup> en 1948 agregando el canal y con qué efecto.

Existen otros modelos que muestran grandes similitudes como contradicciones, por los distintos puntos de vista de las disciplinas que la utilizan; así podemos mencionar el que desarrollo Claude Shannon y Warren Weaver, Wilbur Schramm, David Berlo, Westley y MC Lean, Fearing y Jonson.

En un nivel general el modelo de comunicación abarca las ideas de los anteriores autores: emisor, código, mensaje, canal, receptor, decodificación, marco de referencia, retroalimentación y el ruido.<sup>6</sup>

*El emisor o fuente:* es el elemento que inicia la comunicación, es decir, puede ser una persona, un grupo o una organización, empresa o institución que elaboran un mensaje destinado a uno o varios receptores. En este caso, nuestro receptor es el Ayuntamiento de los Reyes, la Paz, visto como una organización social.

*La codificación o código:* ya que el emisor tiene la información que desea comunicar, se debe traducir en algún tipo de símbolo que pose un significado claro y comprensible para el receptor, es decir, poner una idea en un código. Hay *códigos naturales* como los signos auditivos, visuales o táctiles que constituyen un lenguaje descifrable, ejemplo de ello son: los idiomas y sus expresiones fonéticas y gráficas, los lenguajes especiales (Braille).

---

5 Dominck Joseph. *Dinámica de la comunicación masiva*. McGraw- Hill. México, 2001. p. 5.

6 Lozano Rendón, José Carlos. *Teoría e investigación de la comunicación de masas*. Alambra. México, 1998. p. 31.

También existen *códigos artificiales*, denominados así porque son signos o impulsos producidos automática o semiautomáticamente por aparatos, en este caso las señales telefónicas, radiales, etc.

Para aumentar la fidelidad en la comunicación es necesario tener en cuenta cuatro factores a saber: *las habilidades comunicativas* como las ideas claras, la facilidad de palabra, la ortografía y las reglas gramaticales; *las actitudes* hacia el receptor, el tema o asunto, o situación de manera positiva; el *grado de conocimiento* del emisor al poner en claro sus ideas; y la *posición del emisor* dentro de una organización.

Estos son elementos que se deben considerar al momento de elaborar un mensaje, porque de ello puede depender la respuesta del receptor. Aunque algunas veces no son estos factores los que determinan su fidelidad, sino el significado que el receptor tenga; aun así no es por demás conocerlos.

*El mensaje:* es la idea o sentimiento que se comunica. En su estructura se muestra lo que el emisor desea transmitir, es decir, informar, explicar, convencer, etc. Los mensajes pueden estar orientados a un individuo o un grupo quedándose en el recuerdo de ellos; y los mensajes sociales dirigidos a un conjunto de individuos como puede ser una organización.

*El canal:* es el medio a través del cual se transmite el mensaje al receptor. En épocas anteriores los medios eran muy limitados produciendo una comunicación lenta, pero ahora con los avances tecnológicos se puede hablar de diversos medios que difunden los mensajes con pulsar un solo botón, de forma rápida facilitando la comunicación.

De acuerdo con Carlos Collado los canales se dividen en:<sup>7</sup> los medios de comunicación masiva cuando el emisor quiere transmitir sus ideas a muchos

---

<sup>7</sup> Fernández Collado, Carlos. *La comunicación en las organizaciones*. Trillas. México, 1991. p. 22.

receptores (la prensa, radio y televisión); canales públicos de un emisor a un grupo de personas específico (los boletines o revistas de una organización); y los medios interpersonales donde la comunicación es más directa con el receptor o un grupo (cara a cara o por teléfono).

Es importante definir los canales de transmisión de un mensaje, porque en estos radica la efectividad de la comunicación; muchos de los problemas que tienen las organizaciones en su interior derivan de una inadecuada elección de los canales de comunicación; lo mismo llega a pasar con los medios de comunicación que se eligen para su público objetivo.

*El receptor:* es la persona a la que se destina el mensaje, ya sea un grupo determinado o una organización. Una de sus funciones esenciales es descifrar y comprender el mensaje. En ciertas situaciones, el emisor y el receptor pueden estar en inmediata cercanía, mientras que otras veces, pueden estar separadas por tiempo y espacio.

Para que el proceso de comunicación se complemente de forma adecuada debe estar destinada a un receptor, en nuestro caso, los jóvenes habitantes del Ayuntamiento los Reyes, la Paz.

*La decodificación:* después que el mensaje llega a su destino, debe ser decodificado, es decir, se traduce o interpreta el mensaje para darle el significado correcto.

Cuando se elabora un mensaje se contemplan los factores anteriormente mencionados, también se recurre a las experiencias y a las percepciones que tenemos acerca del tema, lo mismo pasa cuando el receptor lo recibe y lo traduce. Por consiguiente, una buena comunicación no sólo depende de que el lenguaje sea claro y preciso, sino que las propias personas determinan su significado.

Parte importante del proceso comunicativo son también el *referente* o *marco de referencia (contexto social)*, definido como la comprensión general e inmediata de la realidad donde el mensaje se da. Es decir, los mensajes no se dan en el vacío, se refieren siempre a cosas o sucesos, mismos que deben ser conocidos por quienes se comunican para poder comprender lo que se dicen. Este marco de referencia es el contexto social previamente conocido tanto por el emisor (cuando elabora un mensaje) como por el receptor, lo que le permitirá, leerlo, comprenderlo y aceptarlo o no.

*La retroalimentación:* es la contestación del mensaje enviado por el emisor. Con la respuesta se puede determinar si la comunicación tuvo un efecto logrado, o de lo contrario, da lugar a un cambio o termino de dicha comunicación. Hay respuestas inmediatas al emisor del mensaje, o posterior cuando son medios de comunicación.

La retroalimentación permite conocer al emisor, cuál es la respuesta del receptor a su mensaje; a la vez convierte al que antes era receptor en emisor, y viceversa. Todo ello hace que sea un proceso dinámico y bidireccional.

En las organizaciones se puede tener diferentes formas de retroalimentación; la primera, es la directa o cara a cara de manera verbal o gesticular; la segunda, es la indirecta que se muestra por las demandas de los trabajadores, como en los descensos en la productividad, una mala calidad, ausentismo o rotación del personal.

*El ruido:* es un factor que recientemente ha tomado relevancia, al ser un factor que interfiere con la llegada del mensaje. Así Dominck Joseph explica tres tipos de ruidos:<sup>8</sup> el *semántico* cuando las personas manejan significados diferentes para distintas palabras o frases; el *mecánico* por problemas de recursos materiales y el *entorno* por las fuentes de ruido externas al proceso.

---

<sup>8</sup> Dominck Joseph. *Op. cit.* p. 9.

Después de conocer los elementos fundamentales del proceso de comunicación, se derivan varios tipos de comunicación con ciertas características como la cantidad de personas que intervienen en el proceso comunicativo; así mismo la manera de relacionarse entre sí.

En un proceso de comunicación donde el factor importante son los jóvenes se toma en cuenta su personalidad (la manera en que se expresan como la forma en que los demás los ven); así como la conducta comunicativa de los jóvenes. Al mismo tiempo, depende de la imagen que tenga de él mismo, como de la situación en que se encuentran en relación con los elementos que los rodean, en este caso, con las organizaciones e instituciones.

Por otro lado es imprescindible conocer los diferentes tipos de comunicación:

La *comunicación intrapersonal* es la comunicación para uno mismo. Una persona interactúa consigo misma para meditar, dar razonamientos o cálculos. De esta manera se realiza un proceso donde el individuo elabora el mensaje y lo interpreta.

La *comunicación interpersonal* es la que utiliza la sociedad, porque ser una interacción con otra persona donde el receptor es capaz de ver, escuchar e incluso oler y tocar al emisor; aquí la retroalimentación es inmediata como en una conversación, diálogo, entrevista o argumentación.

La *comunicación intragrupal* es ya la vinculación de una persona con otras. Al interior de un grupo solo un individuo interactúa con más de dos a la vez, transmitiendo un mensaje único para todos.

La *comunicación intergrupala* se da cuando un grupo se comunica con otro grupo, por medio de las relaciones públicas, propaganda o concentración política.

La *comunicación colectiva* es la que establece un emisor a varios receptores, valiéndose de canales técnicos o de algún medio masivo de comunicación como el cine, la televisión y prensa. Esta comunicación elimina las relaciones interpersonales haciendo más difícil la retroalimentación.

Estos tipos de comunicación llevan consigo una intención que es propia del emisor, desde los mensajes más sencillos como un saludo hasta una conversación; nosotros no nos comunicamos porque sí, sino lo hacemos para obtener un beneficio o una respuesta a nuestro mensaje.

Cabe mencionar que la importancia de los medios masivos de comunicación en el proceso de socialización de los jóvenes como de los integrantes de una organización está relacionada con la calidad de los contenidos de los mensajes que transmite.

El tipo de comunicación primordial para esta investigación es la comunicación organizacional ya que se da una interacción con sus públicos internos y externos a través de diferentes medios de comunicación.

## **1. 2. DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La sociedad contemporánea, a lo largo de su vida se relaciona con un sinnúmero de organizaciones desde las escuelas, oficinas públicas, instituciones religiosas, comercios, industrias, partidos políticos, sindicatos, etc. Cada individuo ha pertenecido a grupos desde su nacimiento, pues desde el momento en que se une con otras personas para desempeñar diferentes funciones ya se está hablando de una organización; donde necesariamente es imprescindible la comunicación.

La comunicación organizacional vista como una nueva disciplina del siglo XX, tiene sus raíces en varios campos: la antropología, psicología, sociología. Esta disciplina toma fuerza por los estudios realizados por integrantes de la



escuela de sistemas al observar las necesidades de cambio y problemas existentes para difundir información. Esta escuela de pensamiento, enfatizó la necesidad de considerar el medio ambiente o entorno como un elemento de sobrevivencia y desarrollo de la misma; razón por la cual se da una mayor importancia a la comunicación en las organizaciones.

Es un campo donde se intercambian conocimientos afines para formar un lenguaje compartido con áreas como las relaciones públicas, al ocuparse de la imagen de las organizaciones; la administración por la orientación de recursos; la comunicación para dirigir el uso óptimo de los sistemas internos y la comunicación organizacional que intermedia o media entre ambas disciplinas.

Analizaremos a continuación algunos conceptos teóricos de estas disciplinas con base con diversos autores:

Annie Bartoli en su intento por definir el papel de la comunicación en el ámbito de las organizaciones, expresa que la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa en busca resultados.

De acuerdo con Gary Kreps la comunicación organizacional sirve para la recopilación de datos de la organización y posteriormente les proporciona información específica a ellos como al público en general. Aunque con la comunicación humana se puede influir en las actividades de otros individuos dentro de la organización.

En su definición se unen los dos conceptos principales: la comunicación y la organización vistas como actividades humanas fuertemente relacionadas, donde la información es la variable mediadora que conecta la comunicación con la organización.

Así como se había definido anteriormente la comunicación como un proceso, Kreps retoma la idea aclarando el aspecto de recolección, envío e interpretación de mensajes que permite a las personas comprender sus experiencias.

Otro autor que muestra varios conceptos es Frederick Jablin al definir la comunicación organizacional como “un proceso de interacción que ocurre entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación y estructura. No obstante, se debe considerar que una estructura no es estática, sino cambiante y se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización”.<sup>9</sup>

Para Redding y Sanborn la comunicación organizacional es el proceso de enviar y recibir información dentro de una organización. Dicha definición fue retomada dos años después por Katz y Kahn en 1966 empleando la palabra: intercambio y transmisión de información.<sup>10</sup>

Thayer la define como “aquel flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación de la organización”.<sup>11</sup> Dentro de una organización se identifican tres sistemas de comunicación: operacionales por los datos relacionados con tareas u operaciones; reglamentarios por las órdenes, reglas e instrucciones; y de mantenimiento o desarrollo como las relaciones públicas, la publicidad y la capacitación.

En los estudios acerca de las habilidades de comunicación interesados en los negocios Zelco y Dance manifiestan que la comunicación organizacional es un fenómeno con dos aspectos: la comunicación interna (ascendente, descendente y

---

<sup>9</sup> Fernández Collado, Carlos. *Op.cit.* p. 114.

<sup>10</sup> Goldhaber, Gerald M. *Comunicación organizacional*. Diana. México, 1991. p. 21.

<sup>11</sup> Ramos Padilla, Carlos G. *La comunicación: un punto de vista organizacional*. Trillas. México, 1991. p. 15.

horizontal) y la externa (relaciones públicas, publicidad). A este concepto Lesiker añade otro tipo: la comunicación informal por las ideas y sentimientos entre los individuos de la organización.<sup>12</sup>

Uno de los autores principales dentro del ámbito organizacional y para fines de esta investigación es Gerald Goldhaber que define a la comunicación organizacional por “el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.”<sup>13</sup> Observamos en este concepto que la comunicación organizacional, genera interés entre los empresarios y ejecutivos de aplicarla para que el trabajador se sienta verdaderamente parte de organización, que ésta sea una extensión de su propia familia, por medio de una buena comunicación.

Según la ideología del autor se presentan múltiples definiciones sobre la comunicación organizacional. Sin embargo, encontramos ideas comunes y complementarias de los cuales podemos destacar:

▲ La comunicación organizacional ocurre en sistemas sociales complejos o abiertos, llamadas organizaciones. Es decir, la comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización cualquiera, sin importar su tendencia o tamaño.

▲ Implica comunicaciones internas y externas influenciadas por el medio ambiente. Hay una necesidad de considerar al medio o entorno como un elemento de sobre vivencia para la organización.

▲ Los mensajes elaborados por el sistema se dirigen a un fin que tiende al equilibrio del individuo, el grupo y la organización. Este punto sirvió al filósofo

---

<sup>12</sup> Ramos Padilla, Carlos G. *Op.cit.* p. 15.

<sup>13</sup> Goldhaber Gerald M. *Op.cit.* p. 23.

Ernst Cassier<sup>14</sup> para distinguir al hombre de los animales, por la capacidad de simbolizar o representar nuestras ideas y emociones a las demás.

▲ Hay dos maneras de comunicación: la formal y la informal. Estos mensajes se intercambian en varios niveles, ya sea por canales interpersonales o medios de comunicación como la memoranda, circulares, boletines o revistas que emplea la organización.

▲ También funge como coordinadora de toda actividad organizacional.

Por lo anterior, la comunicación organizacional la definiremos como: el intercambio de mensajes al interior y al exterior de una organización, implicando personas, actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades; además es un conjunto de técnicas y actividades que buscan hacer más fácil y ágil el proceso de la comunicación en las organizaciones.

Todo campo de estudio tiene diferentes actividades que cumplir en las organizaciones por lo que a continuación mencionaremos las correspondientes a la comunicación organizacional.

### ***1.2.1 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL***

La comunicación en el ámbito organizacional cumple una serie de funciones al interior de la misma. Entendiendo el término de función como “la contribución de una actividad representativa, a fin de mantener la estabilidad o equilibrio. En este caso, el término función se refiere a lo que una organización hace o logra a través de la comunicación”.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Fernández Collado, Carlos. *Op.cit.* p. 30.

<sup>15</sup> *Ibid.* p. 24.

Por consiguiente, la comunicación va a proporcionar información de procesos internos, toma de decisiones, soluciones de problemas a fin de realizar un diagnóstico de la realidad.

Dentro de una organización la comunicación se analiza en dos niveles propuestos por los investigadores Daniel Katz y Robert Kahn en 1966:<sup>16</sup>

El primer nivel comprende las siguientes funciones que abarcan la organización: producción, mantenimiento, adaptación y dirección. Y en el segundo nivel se analizan las funciones de la comunicación dentro de las relaciones laborales como las órdenes de trabajo, procedimientos y la información para inculcar las metas de la organización.

Ambos niveles son tomados en cuenta por las organizaciones, pero las funciones predominantes de acuerdo con Carlos Fernández Collado son: las de producción, innovación y mantenimiento.

En la *función de producción* la comunicación entraña todas las actividades e información que se relacionan directamente con las formas de capacitación del personal, orientación pertinente a la realización del trabajo, la apertura de espacios y establecimientos de objetivos, la solución de conflictos y sugerencias para mejorar la calidad del servicio y del producto.

En la *función innovadora* se reciben ideas, prácticas u objetos dentro de la organización que provocando innovaciones o sucesos a su interior. Myers y Myers señala que esta función “incluye actividades de comunicación tales como los sistemas de sugerencias a nivel general, el trabajo de investigación y desarrollo, la investigación y el análisis de mercados, las sesiones de manifestación de inquietudes y los comités de desarrollo de ideas”.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Fernández Collado, Carlos. *Op.cit.* p. 24.

<sup>17</sup> *Ibid.* 27.

Con base a Rogers y Agarwala hay dos tipos de innovaciones:<sup>18</sup> las que modifican a la organización cuando crean un nuevo producto o servicio sin afectar al personal y, las requieren cambios en el comportamiento de los individuos con la finalidad de mantener una actitud positiva de sus trabajadores.

En ambos tipos de innovación es esencial la comunicación para originar posibles cambios internos que le permitan a su vez adaptarse a los externos que se presenten para lograr sus objetivos organizacionales.

La *función de mantenimiento* está relacionada con los espacios de socialización, es decir, donde la gente puede tener contacto con el ambiente físico por medio de la información oportuna, amplia y puntual; elevando la autoestima dentro de la organización.

La comunicación de mantenimiento busca compensar y motivar al personal para que se comprometa con los objetivos y las metas organizacionales, reconoce al individuo competente y valioso, resalta el trabajo en equipo y la creación individual, con actividades de integración como grupos de fútbol o cualquier deporte, las fiestas de fin de año o aniversarios de la organización; en cada uno de estos eventos, la organización reconoce la labor de algunos de los miembros de la misma para elevar su autoestima.

Aunado a estas funciones de comunicación organizacional, Abraham Nosnik, expresa que para que sea efectiva dentro y fuera de la organización deben ser:

- *Abierta*: tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; ésta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo.

- *Evolutiva*: por el énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.

---

<sup>18</sup> Fernández Collado, Carlos. *Op.cit.* p. 25.

- *Flexible*: al permitir una comunicación oportuna entre lo formal e informal.
- *Multidireccional*: ésta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras.
- *Instrumentada*: utiliza herramientas, soportes, dispositivos; porque hoy en día muchas organizaciones están funcionando mal, debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

Por último, las funciones de la comunicación en las organizaciones son esenciales para coordinar y canalizar estrategias de comunicación encaminadas a mejorar su imagen; así como potenciar, desarrollar y difundir las actividades; conseguir que la comunicación sea clara, transparente, rápida y veraz; mantener estrecha y eficaz relación con los medios; verificar y controlar la calidad informativa y publicitaria de las acciones de comunicación.

Ante estas funciones comunicativas en las organizaciones cabe preguntarnos ¿Cuál es la verdadera importancia de la comunicación organizacional?

### ***1.2.2 LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL***

Con la descripción de las funciones de la comunicación organizacional es evidente que la comunicación es un elemento esencial para la vida de las organizaciones. Como dice Horacio Andrade "... si la comunicación es consustancial a cualquier forma de relación humana, también será consustancial a la organización. No es posible imaginar una organización sin comunicación".<sup>19</sup>

En el aspecto teórico y práctico la comunicación organizacional es imprescindible por su funcionamiento y mantenimiento en las organizaciones

---

<sup>19</sup> Fernández Collado, Carlos. *Op.cit.* p. 30.

sociales. Toda organización mantiene relaciones externas o institucionales con otras organizaciones, con sus propios clientes y hasta con sus integrantes a través de la comunicación.

Una organización que planea u orienta la comunicación con sus públicos internos y externos comprende que el compartir información de calidad y oportunamente a sus públicos, es hoy por hoy un requisito básico de sobrevivencia para tener un buen clima laboral, como refiere Maria Luisa Muriel: “Orientar los flujos de comunicación interna en un sentido tal que colaboren al logro de los objetivos tanto de la institución como para los públicos internos afectando las actitudes y opiniones de estos públicos, buscando reforzar las que favorecen el logro de dichos objetivos y modificar las que de alguna manera las obstaculizan.”<sup>20</sup> Es por esta razón que dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros.

Dichas actividades son posibles gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; con la comunicación se establecen relaciones interpersonales al interior de la organización, porque a medida que los trabajadores la conocen y son consientes de sus capacidades intercambian experiencias que contribuyen al logro de los objetivos trazados por éstas.

En la mayoría de las organizaciones sus objetivos no se llegan a alcanzar debido a la deficiente comunicación de los individuos y la interferencia de las actitudes personales en la relación laboral.

Dentro de éstas se escuchan comentarios acerca de los problemas de comunicación que son prueba de la preponderancia en la vida laboral de la misma, es muy común escuchar en los pasillos diferente lenguaje observando gestos, miradas, vestimenta y hasta la manifestación de emociones fuertes, diferentes a la

---

<sup>20</sup> Muriel Maria Luisa, Rota Gilda. *Comunicación institucional, enfoque social de relaciones humanas*. Ed. Andina. Quito, 1980. p. 19.



normalmente expresadas, que provocan importantes impactos culturales que afectan su desarrollo.

Estas organizaciones recurren a la comunicación para saber qué es, cómo es, cómo funciona, qué ventajas o desventajas tiene. Pero se debe tener en cuenta que la comunicación que se establezca debe ser pensando en lo que quiere al interior como al exterior de la misma, de ahí que sea caliente y humana.

Sin embargo, hay otras que se dan cuenta anticipadamente del valor tanto de la comunicación y de la información como recurso estratégico para desarrollarse y sobrevivir en un mundo altamente competitivo, abierto, en donde las estructuras mentales cerradas y aisladas impiden la toma de decisiones, la confrontación, el diálogo franco, la valoración de acciones individuales y colectivas y las relaciones armónicas.

La comunicación organizacional valora como se articulan la información y la comunicación, es decir, como fluyen en los diferentes ámbitos y niveles; por medio de ellas se dinamizan y proyectan políticas pertinentes a la dirección, a la estructura y a la cultura organizacional.

Sin embargo, la efectividad de la comunicación organizacional radica en elección de la persona indicada (comunicador organizacional) con la finalidad de desarrollar estrategias, planes y políticas de comunicación; en la planeación y producción de programas desde y/o para otras áreas de la organización. Los beneficios que ofrece no sólo son de la organización sino para cada uno de sus integrantes como sus públicos externos: proveedores, la sociedad y en especial los clientes, quienes son la razón de ser cualquier organización.

En consecuencia, la comunicación organizacional debe estar en todos los ámbitos de la empresa, dependiendo directamente de la dirección general como del conocimiento general de la misma, saber que piensa en todo momento, tener

la fuerza, autonomía y decisión, coordinar y difundir la información, así como la decisión de cómo presentar la imagen ante los medios de comunicación.

Las organizaciones hoy en día elaboran programas de inducción donde interviene la cultura de la organización, con el fin de propiciar actitudes colectivas para comprender de forma madura la postura y comportamientos que se generan a su interior. Asimismo, construir canales confiables, sostenidos, flexibles de comunicación entre todos los miembros; esto no sólo se refiere a publicar, hacer eventos deportivos o reuniones frecuentes, sino a desarrollar una visión compartida de los objetivos de la empresa, de los medios para ejecutar el plan de trabajo y la actitud por trabajar juntos, competir y ser cada vez mejores.

Para llevar a cabo propuestas es importante la creación de estrategias comunicativas que permitan actuar de manera productiva tanto para la organización como para sus públicos, con las dos áreas que la comprenden: la comunicación interna y la comunicación externa, mismas que se explicarán con precisión en el siguiente apartado.

### **1.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

La *comunicación interna* como su propio nombre lo indica se da dentro de una organización. Recoge todo el conjunto de acciones o actividades para crear y sostener relaciones óptimas entre los miembros de la misma; difundiendo mensajes por diversos medios de comunicación con la finalidad de mantenerlos informados, motivados e integrados en el trabajo, con un clima laboral armónico que contribuya al logro de las metas y objetivos que se propone la propia organización.

Una comunicación interna no planificada de cualquier organización, conduce a las siguientes deficiencias de comunicación con sus miembros:<sup>21</sup>

- Incomprensión de los objetivos de la organización.
- La incapacidad de desempeñar cargos individuales.
- Falta de percepción en las demandas de los clientes.
- Malas relaciones con los jefes.
- Incomprensión entre diferentes departamentos y divisiones.
- Incapacidad para informar a sus empleados.
- No apreciar la calidad y la excelencia.
- El estado de ánimo bajo del personal.

Algunas de las anteriores deficiencias se presentan en las organizaciones en mayor o menor grado en sus funciones, ideas y actividades por la diversidad de información que transmiten a sus miembros dependiendo de su localización, responsabilidad, grupos o individuos, etc., que consideran esenciales para su desarrollo.

La carencia de estrategias comunicativas al interior de las organizaciones, la falta de canales o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardo en las respuestas y desinformación acerca de las políticas, todo lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interno.

Es esencial ver que la comunicación interna representa un instrumento de cohesión del elemento humano, porque depende de ésta que el personal reciba nítidamente la filosofía de la misma para después trasmitirla a los diferentes públicos. Este tipo de comunicación refleja la cultura organizacional; por el hecho que el personal de la empresa se convierte en una proyección de lo que es y hace la propia organización, influyendo en las percepciones de los receptores.

---

<sup>21</sup> Michael Bland, Peter Jackson. *Comunicación interna eficiente*. Fondo Editorial Legis. Colombia, 1992. pp. 3-4.

Su objetivo consiste en integrar al personal como si fuera uno sólo en aspectos de la organización como las estrategias, productos o servicios, también responder a los eventos de su entorno y desarrollarse plenamente en pro de sus propósitos por medio de la comunicación.

Al hablar de comunicación interna debemos referirnos a la vez a las personas a las que están dirigidos los mensajes de la organización, denominado por Carlos Bonilla como: público. A nivel interno los públicos son básicamente, obreros, empleados, mandos intermedios, directivos, accionistas.<sup>22</sup> Aquí se incluyen los distribuidores y puntos de ventas de los productos.

La mayor parte de la comunicación al interior de la organización es escrita, por medio de medios informativos como los boletines informativos, buzón de comunicaciones, cartas, circulares, correo electrónico, informes, intranet, memoranda, periódico mural, revista interna o house organ.

También se contempla el manual de procedimientos y políticas de la organización, en el cual se muestran las normas, índice, referencias, la filosofía organizacional, objetivos básicos, historia de la organización, el organigrama, funciones y políticas, las finanzas y control de gastos de bienes e inmuebles, los derechos y deberes, remuneraciones, beneficios del personal.<sup>23</sup>

Hoy en día tienden a realizar una guía de identidad, con el propósito de establecer la creación y el uso de un logotipo; la formación de símbolos y significados; la tipografía, la elaboración de papelería interna y la edición de publicaciones periódicas, por mencionar algunas de sus funciones.

Las comunicaciones internas son una construcción diaria como dice Daniel Prieto Castillo: en las reuniones por el intercambio diario y permanente; en los

---

<sup>22</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *La comunicación función básica de las relaciones públicas*. Trillas. México, 1994. p. 73.

<sup>23</sup> Ramos Padilla, Carlos G. *Op.cit.* p. 26.

espacios de discusión y reflexión como seminarios, reuniones o clases; en la difusión de mensajes a través de notas, memoranda, carteleras; en los encuentros casuales; en el reconocimiento y respeto por las expresiones del otro.

Aunque este tipo de comunicación se efectúa sólo cuando el emisor y el receptor pertenecen a un grupo de trabajo de la organización.

El sistema de comunicaciones a nivel interno comprende *redes de comunicación*. Se refieren a la interacción que hay entre un grupo de personas y cómo se comunican entre sí; algunos factores que interviene en las redes según Gerald Goldhaber son por el rol que cumplen (formal e informal) y la dirección del flujo de los mensajes (ascendente, descendente u horizontal).

*Las redes de comunicación formal* son los mensajes que siguen los canales establecidos por la organización (organigrama); tienen como objetivo lograr la coordinación eficiente de todas las actividades distribuidas en su estructura. Por regla general, los mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

Comunicación descendente: es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hasta los empleados (superiores- subordinados); su objetivo es asignar metas, dar instrucciones claras y específicas del trabajo (quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué) informar a sus subordinados de políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y ofrecer retroalimentación acerca del desempeño. Aunque estos mensajes pueden verse afectados por la excesiva confianza en los medios de difusión por la saturación de información, las filtraciones, la desconfianza y el momento oportuno de difundirlos.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Goldhaber Gerald. *Op.cit.* p. 132.

Comunicación ascendente: se da cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores por los canales formales e informales. Su propósito es formular preguntas, hacer sugerencias o dar a conocer el panorama general que acontece al interior de la organización, especialmente, informar sobre el progreso hacia las metas e informar de problemas actuales.

Además de promover la participación del empleado en la toma de decisiones, proporcionar información y mide el clima organizacional<sup>25</sup> con un diagnóstico que presenta los primeros síntomas de tensión y dificultades en la organización. Las dificultades en esta comunicación son: lentitud en los mensajes, el filtro de la comunicación y la falta de respuesta.

Comunicación horizontal: se presenta entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la organización. La mayoría de estos mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación de tareas del personal de un mismo nivel. También la resolución de problemas y la participación en la información.<sup>26</sup>

Algunas de las barreras en esta comunicación son:<sup>27</sup> la rivalidad entre los miembros por la desconfianza, el egoísmo y la falta de respeto; asimismo, la especialización del personal genera la competencia, los intereses personales y la falta de motivación por parte de la organización.

Por otro lado, *las comunicaciones o redes de mensajes informales* son las interrelaciones espontáneas, basadas en preferencias y aversiones de los empleados, independientemente del cargo. El flujo de la información circula por los canales abiertos de la empresa, por consiguiente, los datos pueden tener relación con las actividades de la misma o a la vez puede no tenerla. Básicamente brinda

---

<sup>25</sup> Martínez de Velasco Alberto, Abraham Nosnik. *Comunicación organizacional práctica: manual gerencial*. Trillas. México, 1988. pp. 42-43.

<sup>26</sup> Goldhaber Gerald M. *Op.cit.* p. 139.

<sup>27</sup> *Ibidem*.

retroalimentación sobre el desempeño, traduce las órdenes formales a un lenguaje más accesible, hace saber extraoficialmente mensajes de relevancia, es más rápida y flexible, aunque puede llevar consigo malos entendidos.

En varios casos las redes informales suelen ser inadecuadas o demasiados abiertos provocando la creación de rumores al interior de la organización; éstos son utilizados en gran parte para servir los intereses personales de algunos integrantes. Su propósito es estructurar y reducir la ansiedad; dar sentido a la información limitada o fragmentada; servir de vehículo para organizar a los miembros y señalar el estatus o el poder de las personas.<sup>28</sup> Sin embargo, muchas organizaciones tienden a mantener una comunicación más formal que informal.

La comunicación formal e informal al interior de la organización son complemento una de la otra y están relacionadas entre sí, para el mejoramiento continuo de la misma en el ámbito de las comunicaciones.

Cabe mencionar que en una organización no sólo se presentan relaciones comunicativas formales e informales entre sus públicos internos, sino también con sus públicos externos a través de la comunicación externa. Área de estudio que esta vinculada con nuestro objeto de estudio: la relación comunicativa entre el Ayuntamiento y los habitantes jóvenes.

#### **1.4 COMUNICACIÓN EXTERNA**

El otro tipo de comunicación dentro del campo organizacional es la *comunicación externa*, denominada así por el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

---

<sup>28</sup> Stephen P. Robbins. *Comportamiento organizacional*. Prentice-Hall Hispanoamericana. México, 1997. p. 383.

Se habla de públicos externos al referirnos a aquellos cuya vinculación con la organización es indirecta; es decir, no se ven fácilmente afectados por lo que sucede a su interior.

Carlos Bonilla ubica los siguientes públicos externos considerados en una organización: clientes o usuarios, ya sea actuales o potenciales, vecinos de la zona de ubicación de la organización, competidores, organizaciones similares, organismos financieros, organismos representativos, organismos gubernamentales, medios informativos y la comunidad en general.<sup>29</sup> En este caso los jóvenes del Ayuntamiento de los Reyes, la Paz.

Más que una comunicación con sus públicos es una comunicación con el medio ambiente (todo lo que los rodea). De hecho, la comunicación externa de la empresa abarca varias dimensiones.<sup>30</sup>

La *comunicación externa operativa* cuando los miembros de la organización se relacionan con los distintos asociados o interlocutores; ya que sus miembros se hallan en contacto directo con el medio externo haciendo que cada uno de ellos proyecte la imagen de la organización. En el caso del Ayuntamiento de Los Reyes, los regidores y el síndico procurador se comunican con profesores, líderes vecinales, comerciantes, grupos religiosos, entre otros. El intercambio de información resulta indispensable para la actividad a corto plazo de la organización.

Por su parte, la *comunicación externa estratégica* consiste en dos aspectos: en primer lugar, el contacto con los medios de comunicación y el desarrollo de relaciones positivas con actores importantes como el gobernador del Estado de México, con el resto de los presidentes municipales, con los diputados de las

---

<sup>29</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *Op.cit.* p. 73.

<sup>30</sup> Bartoli Annie. *Comunicación y organización. La organización y la comunicación organizada.* Editorial Paídos. México, 1992. p. 100.



distintas fracciones políticas, con los miembros del Consejo de Seguridad Pública municipal y con la comunidad.

En segundo lugar, al mantener comunicación entre el personal y los diversos actores pueden captar cierta información que sea útil a la organización, un ejemplo son los datos de otros municipios como nuevas reglamentaciones, cambios de empleos, movimientos sociales. Todo ello para anticipar el surgimiento de problemas en la organización y crear ciertas estrategias a fin de evitar o mejorar la imagen de la misma.

Algunas veces ya no son los miembros de la organización los que comunican, sino la organización que informa con el fin de dar a conocer sus productos o servicios, de mejorar su imagen general o incrementar su notoriedad.

De acuerdo con Annie Bartoli las organizaciones requieren de *información externa de notoriedad con*:<sup>31</sup>

- La publicidad por los medios masivos de comunicación o por las propias publicaciones documentales.
- La promoción en los puntos de venta y/o servicios.
- El mecenazgo como un acto de apoyo hacia una causa generosa.
- Las intervenciones en manifestaciones o coloquios.
- Los artículos sobre la organización publicadas en diferentes medios escritos.
- Las acciones de difusión que se realizan destacando a determinados empleados en diversos organismos.
- Las demostraciones de productos y/o servicios y visitas a la organización.
- La presencia en escuelas, universidades, institutos de enseñanza.
- La presencia de la organización en ferias y exposiciones.

---

<sup>31</sup> Bartoli Annie. *Op.cit.* p. 102.

Con ello podemos ver que la información externa de notoriedad es diversa, pero estas modalidades son olvidadas por parte del Ayuntamiento de los Reyes, la Paz, ya que de nueve formas de comunicarlas sólo utiliza: la presencia de los regidores en las escuelas, los actos públicos de apoyo a las personas de escasos recursos y la difusión de campañas de vacunación.

Por otro lado, cada miembro puede promover el Ayuntamiento con otros individuos en sus relaciones profesionales o personales.

Sin embargo, este punto supone condiciones básicas: primero, que el miembro haya recibido de forma eficaz los mensajes internos; segundo, esté convencido y crea en lo que la organización se dice ser y quiera promover su organización. Es indispensable que se sienta identificado con la empresa de manera que la promoción externa sea para él fuente de valoración personal y reconocimiento.

En estos aspectos podemos deducir que la comunicación externa no está desligada de la interna, sino están mutuamente encaminadas a los propósitos de las organizaciones.

Los medios más apropiados para este tipo de comunicación son la publicidad, la propaganda y las relaciones públicas. Éstas comparten de algún modo objetivos similares como el cambio de actitudes, la influencia sobre la opinión pública, así como la animación en la adquisición de bienes y servicios; pero la forma de llevarlos a cabo es diferente.

La *publicidad* implica una serie de actividades necesarias para hacer llegar un mensaje a los públicos externos. Su objetivo principal es crear un impacto directo sobre los individuos y obtener un producto o servicio. Según Sam Black es la estrategia del deseo.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Sam Black. *ABC de las relaciones públicas*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 1994. p. 47.

Cuando las organizaciones quieren dar a conocer sus productos o servicios utilizan algunos medios como: periódicos o revistas, por la facilidad de llegar a personas de casi todos los estratos económicos; la radio al ofrecer la oportunidad de una exposición masiva de mensajes a un determinado público; o los volantes, folletos, carteles que son distribuidos por los dueños o empleados de la organización.<sup>33</sup>

Además de la elección de comprar un espacio en los medios de comunicación, en la publicidad se tiene un control absoluto del mensaje y un calendario de aparición del anuncio como de la audiencia a quien se orientan los productos y servicios de una organización.

La *propaganda* se define como “el conjunto de técnicas y medios de comunicación social tendientes a influir, con fines ideológicos el comportamiento humano”.<sup>34</sup> Podemos decir que es toda aquella información persuasiva de carácter ideológico (política o religiosa) realizada o impulsada directa o indirectamente por un individuo, y cuyo fin real o aparente es difundir tal ideología y captar adeptos a ésta.

De acuerdo con Sam Black<sup>35</sup> la propaganda tiene como objetivo crear una fuerza colectiva o un movimiento, aunque muchas de sus aseveraciones no están basadas en hecho comprobables al dar órdenes en un sola vía.

Las *relaciones públicas* “son acciones de comunicación planificadas y dirigidas a públicos definidos con el fin de predisponerlos favorablemente (creando actitudes positivas) hacia una empresa o institución”.<sup>36</sup> Según esta definición, las relaciones públicas abarcan un esfuerzo planificado, la relación entre una

---

<sup>33</sup> García Uceda, Mariola. *Las claves de la publicidad*. Edición ESIC. Madrid, 2001. p. 59.

<sup>34</sup> Bernal Sahún, Víctor Manuel. *Publicidad excedente económico y monopolio*. Edición del autor. México, 1972. p. 44.

<sup>35</sup> Sam Black. *Op.cit.* p. 48.

<sup>36</sup> Lacasa, Antonio S. *Gestión de la comunicación empresarial*. Gestión 2000. Barcelona, 1998. p. 31.

organización y sus públicos, la evaluación de las actitudes y las opiniones de las personas.

En el ámbito de la comunicación organizacional se utiliza como una herramienta tendiente a mantener la estabilidad de las organizaciones, a influenciar las opiniones y proyectar una imagen positiva de la misma ante sus públicos internos y externos.

En el gobierno, las relaciones públicas están orientadas principalmente a brindar información al público externo sobre los proyectos y realizaciones sectoriales o sobre las actividades del presidente y principales funcionarios. Nacen con un triple fundamento: informar a la ciudadanía, persuadirla e integrar a unas personas con otras.

Ampliando estos elementos buscan conservar y acrecentar la confianza, el apoyo y la aprobación por parte de la población a los actos realizados por el gobierno, contribuir al mejoramiento de la administración logrando su máxima competencia y eficacia, desarrollar un vasto y bien orientado programa de comunicación externa, destinado a brindar información eficiente y oportuna a la ciudadanía de la administración pública.

Por consiguiente, para mantener esas relaciones necesitamos ver los medios por lo que circulará la información dentro y fuera de la organización; también va a depender del entorno de la organización y la ubicación de las personas (público) que queremos llegar, ya sea para una institución, una empresa, o un organismo.

Las acciones de relaciones públicas en las organizaciones sobre sus públicos son básicamente:<sup>37</sup> de forma escrita los folletos institucionales, pancartas, carteles, anaqueles informativos; verbalmente por conferencias, congresos,

---

<sup>37</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *Op.cit.* .pp. 83-84.

diálogos, sistemas de altavoces, seminarios, cursos; de contacto material las ferias, exposiciones, exhibiciones; los acontecimientos como inauguraciones, festividades cívicas, desfiles, celebraciones y de comunicación masiva la prensa (diarios y revistas), la televisión y el radio.

Para lograr convencer a los públicos se toman en cuenta los siguientes puntos:<sup>38</sup>

- La concordancia en los mensajes, ya que algunas veces llega a afectar a los sentimientos de las personas.
- Establecer lineamientos que no contradigan a los objetivos de la organización.
- Demostrar confianza en lo que se escucha y en quien lo dice.
- Utilizar en los mensajes frases y conceptos comunes.

El autor Ramos Padilla menciona que el éxito de las relaciones públicas en las organizaciones radica en la aplicación de estos principios como en el uso, manejo y control de los medios elegidos por la organización para comunicarse.

Es importante considerar que si el Ayuntamiento no mantiene bien y oportunamente informados a sus habitantes acerca de sus acciones, ni la administración más eficaz logrará el apoyo colectivo y sí podría tener efectos negativos. Las buenas relaciones públicas con la ciudadanía se logran con estrategias, técnicas, programas y planes debidamente estructurados y aplicados adecuadamente. Si los actos y disposiciones gubernamentales no están orientados al beneficio de la mayoría, será imposible persuadir a los ciudadanos de que deben apoyar y aprobar la conducta del Ayuntamiento.

Las relaciones públicas en las organizaciones proyectan su imagen; por ello, la comunicación organizacional debe ser congruente con las metas, criterios y propósitos que, a su vez, serán convergentes con las actividades externas de la misma.

---

<sup>38</sup> Ramos Padilla, Carlos. *Op.cit* .p. 46.

## ***CAPÍTULO 2 CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN***

Las organizaciones son difíciles de ver. Observamos sus resultados en un edificio alto o una estación de estación de trabajo o un empleado amable; pero, la organización como unidad es abstracta y dispersa en diferentes ubicaciones físicas. Sabemos que están ahí porque nos afectan todos los días.

Ciertamente, nacemos en un hospital, tenemos nuestros documentos de nacimiento registrados en una dependencia gubernamental, nos educamos en escuelas y universidades, nos alimentamos con comida producida en granjas, tenemos atención médica, compramos una casa erigida por una constructora que ha sido vendida por una agencia de bienes inmuebles, tomamos dinero en préstamo de un banco, pasamos 40 horas a la semana trabajando en una organización, etc.

Por ello, es esencial saber que la organización proviene de la necesidad humana de cooperar para obtener fines físicos, biológicos, psicológicos y sociales. En la mayor parte de los casos puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. Es decir, los individuos, los conocimientos técnicos y los recursos de capital no se organizan en forma natural o espontánea, por el simple hecho de unirse necesitan organizar el tiempo, los conocimientos y el esfuerzo.

Las primeras organizaciones fueron la familia y pequeñas tribus nómadas; luego se establecieron las villas permanentes y las comunidades tribales. Más tarde se creó el sistema feudal y las naciones. Esta evolución de las organizaciones se ha acelerado cada vez más, produciéndose cambios abismales en este campo. La sociedad se transformó de una forma predominantemente agraria a otra de tipo industrial caracterizadas por el surgimiento de grandes

organizaciones formales, encontrándonos hoy en este siglo en la era de los servicios.

En nuestra sociedad son necesarias, ya que a través de ellas obtenemos bienes y servicios a precios competitivos buscando formas innovadoras con mayor eficiencia como: el uso de la tecnología de fabricación moderna y nueva tecnología de información. Hay una tendencia a reflejar el deseo de mejorar en todo lo que las personas requieren, tal vez ésta sea la razón por la que se adaptan e influyen en un medio de rápido cambio. Por consiguiente, jamás se puede decir que han terminado, debido a cambios constantes (expansión territorial, nuevos productos y servicios).

En todas las actividades, las organizaciones crean valores para sus miembros y clientes estableciendo la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social; al suministrar métodos que puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo de esfuerzo. También orienta sus acciones a satisfacer un conjunto de necesidades de la sociedad a lo que hemos llamado "Misión" de la organización.

Se dice que con un buen personal cualquier organización funciona. Pero, lo ideal es diseñar claramente su estructura organizacional donde todos sus miembros cumplan con una determinada tarea y se responsabilicen por determinados resultados; de esta forma se elimina la imprecisión en la asignación de responsabilidades, se logra un sistema de comunicación y una toma de decisiones que refleja los objetivos de la empresa.

Actualmente las organizaciones evitan la lentitud e ineficiencia en las actividades, porque tienden a mantener un equilibrio entre lo que dice qué hace y lo que realmente hace; pero, dependemos totalmente de una sociedad.

Si bien podemos encontrar una multiplicidad de definiciones respecto a las organizaciones, es necesario remitirnos en el siguiente apartado a las distintas perspectivas, concepciones u ópticas de los diferentes autores teniendo en cuenta el paradigma científico al cual perteneció cada autor al momento de definir las.

## 2.1 DEFINICIONES DE ORGANIZACIÓN

La organización es definida por varios autores como una colectividad de personas que buscan objetivos comunes; hoy en día esta definición se aplica si hablamos de organizaciones pequeñas por lo que es conveniente analizar otros conceptos básicos que engloben sus características.

Antes de comenzar con los conceptos teóricos existentes, es preciso tener claro una cosa: no existe perspectiva que sintetice todo el conocimiento de las organizaciones; sin embargo, una forma de describirla consiste en destacar sus características más centrales, pues procede del hecho que el individuo es incapaz de cumplir todas sus necesidades y deseos por sí mismo.

El término organización proviene del griego organon, que significa instrumento; etimológicamente es un medio para hacer algo.<sup>1</sup> En este contexto, William Whyte en 1956 catalogó a la mayoría de los seres humanos como “hombres-organización” debido al tiempo que pasamos dentro de distintas organizaciones.

Robert Miles define una organización como “una coalición de grupos de interés, que comparten una base común de recursos, que rinden homenaje a una misión común y que dependen de un contexto mayor para su legitimidad y desarrollo”.<sup>2</sup> Los grupos de interés se unen a la misión o a sus propósitos y, ésta

---

<sup>1</sup> Bonilla Gutiérrez Carlos. *Op. cit.* p. 15.

<sup>2</sup> León Black Bubis. *La administración de organizaciones: un enfoque estratégico*. Fondo Editorial Universidad del Valle y Facultad de Ciencias de la Administración. Colombia, 1990. p. 19.



a su vez, depende del medio ambiente con la finalidad de obtener apoyo y legitimidad.

Isaac Guzmán ve a la organización como “la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa, con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue”.<sup>3</sup> De acuerdo con esta definición la ordenación de las actividades ayudará a la organización a lograr sus objetivos, sin dicho ordenamiento todo será en vano.

Mario Sverdlick la describe como “el proceso de estructurar o arreglar las partes que componen un organismo”.<sup>4</sup> Podemos deducir que un organismo consiste en elementos esenciales como sus partes y sus relaciones.

Para Guillermo Michel es “un sistema abierto con múltiples propósitos o funciones necesarias para integrar y coordinar en un ambiente dinámico y dependiente”.<sup>5</sup> Según él son los procesos lo que lo diferencia de las demás.

Chester Barnard por medio de su teoría de la cooperación explicó que las organizaciones surgen a raíz de que las personas no actúan asiladamente, sino por la interacción con otras para poder alcanzar sus objetivos con facilidad. Y la define como “sistemas cooperativos que tienen como base la racionalidad”.<sup>6</sup> En otras palabras son sistemas sociales basados en la cooperación entre las personas.

---

<sup>3</sup> Rodríguez Valencia Joaquín. *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. Ediciones Contables y Administrativas S. A. Ecasa. México, 1990. p. 150.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

<sup>5</sup> Méndez José, Zorrilla Santiago, Monroy Fidel. *Dinámica social de las organizaciones*. Edit. McGraw-Hill. México, 1993. p. 76.

<sup>6</sup> Chiavenato Idalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc. Graw-Hill Interamericana de México. México, 1995. p. 547.

Según Barnard, las organizaciones existen sólo cuando se presentan tres condiciones:

a) La interacción entre dos o más personas en una organización al compartir ciertas creencias por medio de la comunicación.

b) Tener el deseo y disposición para la cooperación; ya que su funcionamiento sería mucho más sencillo si sus miembros estuvieran dispuestos a actuar como se les indica o requiere la organización.

c) Y la finalidad de alcanzar algún objetivo en común, para que las personas estén motivadas al actuar con un determinado propósito. Desde luego, al perseguir un objetivo general, cada persona siente que sus propios esfuerzos y las actividades de los demás tienen un significado importante dentro de la organización. Por consiguiente, en una organización habrá entendimiento cuando se comprenda correctamente lo que implica la información.

Ante estas definiciones podemos hacer una distinción precisa de cómo definen a una organización.

En primer lugar, las organizaciones son comprendidas como *objetos o instrumentos* mecánicos diseñados desde afuera para lograr ciertos fines y objetivos. Los autores que postulan esta noción ponen énfasis en la estructura formal, en los fines y en su racionalidad limitada. La mayor parte de los trabajos de Taylor, Weber y Simon responden a esta idea.

En segundo lugar, las entienden como *escenarios de interacción social*; es decir, el lugar donde los individuos y los grupos se modifican unos a otros por su interacción.

Por último, las organizaciones son concebidas como *sistemas vivientes*, si atendemos su funcionamiento, las relaciones con el ambiente externo y los conceptos provenientes de la teoría general de los sistemas, incluso las describen como sistemas vivientes, como la definición de Guillermo Michel.

Ante la infinidad de conceptos podemos encontrar características en común propuestas por Peter Blau y W. Scott (autores de la literatura organizacional):<sup>7</sup>

- Un cierto número de personas que se han organizado en una unidad social.
- Tienen un propósito explícito de alcanzar metas y fines que formulan los procedimientos que gobiernan las relaciones entre sí y los deberes a cumplir.
- Utilizan conocimientos y técnicas para la consecución de sus tareas.
- Implican actividades estructurales e integradas.
- No están aisladas, es decir, el medio externo (tecnológico, social, político, legal, económico y ético) influye sobre ellas y viceversa.

La definición de las organizaciones como sistemas sociales es la más universal de todas las que actualmente utilizan sus estudiosos. Annie Bartoli expone a la organización como “un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtienen deliberadamente características que no se encuentran en los elementos que la componen. Lo que remite a la noción de sistema”.<sup>8</sup>

De hecho, el concepto de sistema presenta tres ideas básicas: la primera, vista como un conjunto de elementos unidos entre sí; segundo, está dentro de un entorno; y tercero, busca adaptarse con ciertas modificaciones para su desarrollo.

Las organizaciones han sido definidas desde innumerables puntos de vista con base a la disciplina que las estudian y aunque algunos no coincidan corrobora que éstas son fenómenos muy complejos.

Sin embargo, podemos definir a la organización como: un sistema social en el que la acción coordinada y la interrelación de individuos conducen a la

---

<sup>7</sup> Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. *Sociología de las organizaciones*. Editorial Universidad de Deusto Serie Ciencias Sociales. España, 1995. p. 53.

<sup>8</sup> Bartoli Annie. *Op. cit.* p. 19.

consecución de metas. Ante nuestro concepto es necesario conocer las características y elementos de las organizaciones.

## 2. 2. CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS DE LAS ORGANIZACIONES

Algunas características que se presentan desde su creación son las siguientes:<sup>9</sup>

La *permanencia* al seguir funcionando a pesar de algunos cambios internos; además de poder predecir su camino. Ello deriva de su *estructura*, es decir, toda organización tiene una misión por la cual fueron creadas, por lo que regulan, formulan actividades y toman decisiones.

La organización esta orientada a mantener ciertos *objetivos*. Desde su fundación tiene ya un propósito específico y por medio de los objetivos es que pueden cumplir con su misión. Para lograrlo utilizan la *especialización* del personal, por sus conocimientos específicos en las actividades.

A estas características generales Etzioni encuentra tres concepciones que caracterizan a las organizaciones:

1. *División del trabajo, del poder y de la responsabilidad*: al dedicar a cada empleado una actividad más limitada y concreta, obteniendo mayor eficacia, precisión y destreza. La distribución del poder se verifica cuando los miembros de una organización no poseen el mismo dominio por la existencia de niveles jerárquicos de autoridad formal. Con ello, se reafirma que en los niveles superiores se concentra el poder y la autoridad.

A consecuencia de la estructura organizacional se tiene cierta responsabilidad en la forma de comunicación, es decir, cada nivel, dirección o

---

<sup>9</sup> León Blank Bubis. *Op.cit.* p. 21.

departamento tendrá determinados tipos de mensajes como de información en el proceso de comunicación.

2. *La presencia de uno o más centros de poder* controlan los procesos de trabajo de la organización dirigiendo tal esfuerzo a aumentar su eficiencia.

3. *La sustitución de personal* se da cuando los trabajadores que no muestran un rendimiento pueden ser sustituidas y sus tareas asignadas a otras personas.

Aunado a ello, es preciso decir que la sobrevivencia de las organizaciones se encuentra en ciertas características relativas a la comunicación: como ser abierta en la forma de comunicarse con el exterior (medio) para tener una emisión y recepción interactiva.

La flexibilidad dentro de la organización permite un equilibrio entre la comunicación formal y la informal, proporcionando información correcta con la finalidad de fortalecer la integración, el espíritu de equipo y la participación de su personal.

Una de las características mencionadas es su estructura, pero hay que considerar todos sus *elementos fundamentales*.

Las organizaciones constan de:

▫ *Personas* que toman decisiones y las llevan a cabo. De acuerdo con Hebert G. Hicks “la condición necesaria para la organización es la interacción entre dos o más personas quienes perciben que sus deseos individuales pueden satisfacer mejor mediante la combinación de las capacidades o recursos personalmente poseídos”.<sup>10</sup> Esta expresión define el primer elemento indispensable en toda organización.

---

<sup>10</sup> Herbert G. Hicks. *Administración de organizaciones. Desde un punto de vista de sistemas y recursos Humanos*. Editorial Continental. México, 1977. p. 57.

La relación laboral entre sus empleados son parte del éxito o fracaso de la misma. Por consiguiente, las relaciones tanto laborales como comunicacionales son esenciales para su crecimiento.

*Recursos:* son los bienes materiales. Carlos Bonilla los clasifica en: <sup>11</sup> materiales como las instalaciones, equipos, instrumentos hasta las materias primas; los técnicos son los sistemas de producción, ventas, patentes y fórmulas en general utilizados para tener una coordinación de los recursos materiales y humanos; los recursos financieros son los elementos monetarios con lo que cuenta la organización como las acciones, utilidades y créditos o préstamos.

Sin embargo, en una organización lo primordial son las ideas, la creatividad, imaginación, los sentimientos, experiencias, habilidades de las personas (humano) para el logro de sus objetivos.

- *Tamaño* de la organización. Se refiere al número de personas que trabajan en ella. Algunos autores definen a la organización por la cantidad de empleados. En la medida que aumenta se vuelve más compleja y la coordinación se dificulta haciendo que la comunicación sea necesaria.

- *Cooperación* es otro elemento y su grado varía de persona a persona; porque es fruto de la decisión de cada uno como resultado de satisfacciones y ventajas que le brinda la organización. El deseo de cooperar depende de los incentivos materiales, las oportunidades de crecimiento, la consideración, el prestigio o poder por parte de la organización.

- *Conocimiento tecnológico*, son las nociones necesarias para originar bienes y servicios.

---

<sup>11</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *Op. cit.* p. 21.

- *Conocimiento administrativo*, este aspecto es necesario para el funcionamiento eficaz de una organización.

- *Medio ambiente interno o clima organizacional* son características percibidas por sus miembros al afectar la forma como la organización trata con sus integrantes y con el medio ambiente externo.

- *Medio ambiente externo* incluye sectores de la sociedad como el gobierno, los clientes, proveedores y la comunidad.

- *Las fuerzas externas* son las acciones que presionan a la organización. En los siguientes aspectos: económicos, políticos, culturales, ecológicas, sociales, tecnológicas, etc.

- *Las fuerzas internas* son producidas dentro la organización.

Finalmente al interior de las organizaciones existen relaciones laborales que incluyen acuerdos, actividades y condiciones de trabajo. Éstas relaciones sino mantienen un equilibrio llegan a afectar su estructura.

Todas las organizaciones tienen presente los elementos anteriores, pero existen aspectos que las diferencian de las demás como sus objetivos y funciones.

### **2. 3. OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS ORGANIZACIONES**

Todas las acciones que se desarrollan dentro de una organización están orientadas, directa o indirectamente, a la consecución de sus propósitos por lo que se fijan objetivos organizacionales. Cabe destacar que existen muchos tipos de objetivos y cada uno desempeña una función diferente.

En primer lugar, hay que distinguir entre objetivos de la organización (organizacionales) y los objetivos en la organización (personales).

El que una organización la definan autores como la cooperación de personas para el logro de sus objetivos no garantiza que éstos y el de los individuos sean los mismos. Los intereses personales o de grupo, las conexiones sociales de las personas con el entorno exterior y los papeles que desempeñan en la organización conllevan a diferentes metas. El aceptar ser parte de la organización, ya sea, por el cálculo económico o social, idealismo e ideología las personas aceptan una serie de metas colectivas que pasan a constituir las metas de la organización.

A menudo, el objetivo global de una organización recibe el nombre de *misión* (la razón que explica su existencia) aunado a ello la visión, los valores y creencias que comparte como su razón de ser.

Con la clasificación de diversos autores podemos decir que hay diferentes tipos de objetivos:

1. La productividad es un objetivo principal.
2. Por la naturaleza de la organización podemos identificar objetivos con o sin ánimo de lucro.
3. Según el alcance en el tiempo existen objetivos estratégicos o de largo plazo y tácticos o de corto plazo.
4. De acuerdo con los participantes se establecen objetivos individuales, de grupo, de subgrupo, de los dirigentes, de los trabajadores, de los clientes o consumidores.
5. Las áreas de actividad en las organizaciones manejan objetivos de producción, de mercadeos, de personal y financieros.
6. El grado de eficiencia en la cantidad, calidad, costos, precios y beneficios.
7. La eficacia en la productividad y el impacto social.



De forma general y de nuestro interés podemos resumir las clasificaciones anteriores en los siguientes objetivos propuestos por Carlos Bonilla:<sup>12</sup>

*Los objetivos económicos:* tienen que ver con las inversiones, los pagos, los intereses, los préstamos y las utilidades tanto de los empleados como de los inversionistas o acreedores.

En cambio *los objetivos sociales* presentan las necesidades de la comunidad al crear fuentes de trabajo, para el sostenimiento de los servicios públicos a través de una adecuada información que integra los intereses de la sociedad con los de la organización.

*Los objetivos de servicio* son los que se preocupan por la calidad de los servicios que requieren los usuarios, agremiados o consumidores.

Incluso *los objetivos técnicos* utilizan la tecnología moderna para el logro de los demás objetivos.

Por otra parte, hay organizaciones con objetivos ocultos e inconfesables, estratégicamente secretos que no conviene revelar si quieren obtener beneficios particulares; sin embargo, otras prefieren declararlos abiertamente con la finalidad de mantener su imagen social recurriendo a la comunicación organizacional.

Las organizaciones deben ser congruentes entre sus objetivos y los de los socios (sujetos individuales); como en los objetivos iniciales y los formulados por ella en fases posteriores.

Las funciones que realizan pueden identificarse en tres rublos:<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *Op. cit.* pp.19-20.

<sup>13</sup> *Ibid.* p. 21.

Las *funciones específicas* son las actividades donde se subdivide el trabajo para la consecución de sus objetivos. Éstas cuentan con lo siguiente:

El financiamiento que abarca la legislación fiscal, laboral y mercantil de la organización relacionado con las inversiones, utilidades, valores de mercado y tendencias económicas locales, nacionales e internacionales. Seguido de la producción que diseña, estudia y determina los materiales de un producto.

La contabilidad y la contraloría de la organización; las ventas y la mercadotecnia al realizar estudios de mercado de los productos o servicios como la forma de difundirlos, ya sea, por la publicidad, la promoción o los puntos de venta.

En cambio las *funciones administrativas* son las normas, procedimientos, sistemas, métodos y medios de control, mismos que devienen del proceso administrativo. Enseguida enlistamos los elementos de este proceso por James Stoner:<sup>14</sup>

- ▲ La planeación implica el logro de las metas y acciones que basan sus actos en algún método, plan o lógica sin dejar a un lado los objetivos o las normas rectoras.

- ▲ La organización al ordenar y coordinar las actividades, señalando responsabilidades entre el personal.

- ▲ La integración se encarga de la materialización en los recursos económicos y humanos.

- ▲ La dirección incluye las bases de actuación de los jefes y subordinados.

- ▲ El control es el que compara y analiza las acciones realizadas conforme a las normas establecidas.

---

<sup>14</sup> James Stoner, Edwar Freman y Daniel Gilbert. *Administración*. Pearson Educación. 1996. p.11.

Finalmente, las *funciones orgánicas* son las actividades en las que se establece su razón de ser por el buen entendimiento, la convivencia y la solidaridad de los diferentes públicos de la organización. Dentro de las cuales están: la función socioeconómica al tratar de satisfacer las necesidades de diversos grupos o sectores sociales en busca del beneficio de sus miembros; la jurídica por integrar actividades en materia de legislación en nuestro país; la de relaciones industriales cumpliendo con los contratos, reglamentos y convenios dentro de la organización; y por último, la de relaciones públicas, gestora de la reputación de la organización, al promover su razón de ser al interior como al exterior por medio de una serie de acciones de comunicación, generalmente de carácter informativo.

Actualmente no sólo el gobierno mantiene Relaciones Públicas para obtener confianza, armonía, credibilidad y reputación, sino también se presenta en campos como la política, los negocios, el comercio, las relaciones comunitarias, porque tienen necesidades distintas. Una organización tiene objetivos diferentes a las demás y por ende cada una corresponde a un tipo específico, que a continuación se describirá.

## **2. 4. TIPOS DE ORGANIZACIÓN**

El surgimiento y desarrollo de diversos organismos, así como la multiplicidad de relaciones entre ellos, ha dado lugar a la existencia de diferentes tipos de organización.

Una clasificación general de las organizaciones puede darse por su propósito de racionalidad económica de lucrativas o sin ánimo de lucro.

*Por el producto:* ya sea de fabricación de bienes tangibles o de servicios como salud, educativos, financieros, etc.

*Por el tamaño del capital y número de trabajadores:* como las microempresas al ser familiares o artesanales; las pequeñas con menos de cien trabajadores; las medianas por ciento de trabajadores y las grandes con miles de empleados.

*Por el alcance espacial de su mercado:* pueden ser locales o regionales; nacionales o multinacionales.

*Por el origen del capital:* al ser empresas privadas, públicas, del estado o mixtas.

Podemos clasificar las organizaciones no lucrativas con base a la figura del estado, tradicionalmente como el ejército, organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro, fundaciones, clubes sociales.

*Del estado o públicas con finalidad social y política* incluyen los ministerios, departamentos administrativos, establecimientos públicos, descentralizadas locales y municipios. En este tipo de organización se ubica el Ayuntamiento de los Reyes, la Paz por tener una administración pública perteneciente al Estado de México.

*Los tradicionales* como el ejército y la iglesia.

*De servicios no gubernamentales* encontramos a las ONG, los clubes y las asociaciones.

Existen también organizaciones de autogestión o formas asociativas de empresa con ánimo de lucro, donde los recursos pertenecen a todos los integrantes quienes tienen participación en la distribución de beneficios, por ejemplo: las organizaciones cooperativas.

Aludiendo a este punto Parson clasifica a las organizaciones por la contribución que hacen a la sociedad<sup>15</sup>:

- ♦ De producción al dedicarse a la producción de bienes.
- ♦ Para alcanzar objetivos políticos, en el sentido de garantizar las metas de la sociedad.
- ♦ Integrativas al resolver conflictos, así como motivar al personal en el logro de los objetivo.
- ♦ Y las que tratan de conservar su estatus por medio de actividades educativas, culturales y de expresión.

Ante está clasificación son los diferentes tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en un organismo social dependiendo de manera general del giro o magnitud de la empresa, recursos, objetivos, producción, etc.

Al analizar las organizaciones observamos que éstas son diferentes y semejantes a la vez. Sin embargo, para fines de estudio existen dos formas de pensar cuando hablamos de una interrelación de individuos al interior de un organismo: la organización formal y la informal.

#### ***2.4.1 ORGANIZACIONES FORMALES***

Las organizaciones formales consisten en grupos de personas numerosos, especialmente conformados para obtener resultados específicos. Como todo grupo, tienen una estructura, es decir, cada integrante ocupa una posición (o status) que conlleva derechos, obligaciones y un rol que implica el ejercicio de éstos. Pero en el caso de las organizaciones formales, esta estructura es formalizada.

---

<sup>15</sup> León Blank Bubis. *Op.cit.* p. 25.

Según Philip Selznick una organización formal “es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”.<sup>16</sup> Vista desde esta definición, la organización formal tiende a integrar tanto las acciones como las relaciones entre los trabajadores.

Este tipo de organización está basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.

Dicha estructura está bien definida al describir sus relaciones de autoridad, razón y responsabilidad a cada miembro con sus respectivas actividades. De ahí que fije los canales por los cuales circulará la comunicación.

La jerarquía de sus objetivos está enunciada explícitamente. Se dice que es una organización planeada y durable porque el status, el prestigio, el sueldo, el rango se encuentran ordenados y controlados. Incluso es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos por los manuales de políticas y procedimientos donde se describe el organigrama, los cargos, reglas, entre otros.

En otros términos, es formalmente oficializada como las escuelas, empresas, instituciones públicas y privadas.

*Algunos de los principios de la organización formal son:*

- Autoridad: consiste en el derecho de mandar, siendo el poder la habilidad de ejercer influencia. Por lo tanto, el poder refuerza la autoridad.
- Delegación: es el proceso por el cual un jefe da a un subordinado la autoridad necesaria para realizar su tarea. Se lleva a cabo cuando las actividades crecen o aumentan la complejidad de las mismas.

---

<sup>16</sup> Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. *Op.cit.* p. 62.

- Responsabilidad: es el deber que un subordinado tiene de cumplir con las tareas encomendadas dependiendo su grado de responsabilidad, de la función que realiza y la jerarquía que ocupa.

- División del trabajo: consiste en dividir y agrupar las actividades de la organización para que contribuyan al logro de los objetivos, aumentando así la eficiencia de la organización.

Por su parte Mintzberg las clasifica según su estructura<sup>17</sup>:

- Con estructura simple son básicamente aquellas donde hay poca o nula tecnología, por ende las decisiones al interior de la misma radica en el propietario.

- Organizaciones llamadas la “máquina burocrática” por ser de gran tamaño, su poder decisorio esta centralizado como una prisión.

- Organizaciones de “burocracia profesional”, donde los empleados están especializados con un medio ambiente externo estable y complejo. Ejemplo de ello son las universidades.

Para finalidad de este trabajo, nos enfocamos a la clasificación de las organizaciones formales; es decir, aquellas que se constituyen con algún propósito. Según Carlos Bonilla existen tres grandes tipos de organizaciones: las instituciones, las empresas y los organismos intermedios o representativos.<sup>18</sup>

Las instituciones son definidas por diferentes disciplinas, algunos las identifican como el conjunto de mecanismos a través de los cuales los individuos participan unos con otros en relaciones estructurales más o menos persistentes

---

<sup>17</sup> Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. *Op.cit.* p. 62.

<sup>18</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *Op. cit.* p. 18.

(enfoque sociológico).<sup>19</sup> Se les considera como un sistema social con valores y normas.

Conviene definir a las empresas como aquellas que producen bienes y/o servicios para la sociedad. Pueden ser de acuerdo con su giro: industriales, comerciales o de servicios; y por su magnitud: pequeñas, medianas o grandes.

Los organismos intermedios son agrupaciones de individuos o instituciones que tienen como propósito conseguir beneficios y defender los intereses de sus integrantes.

#### ***2.4.2 ORGANIZACIONES INFORMALES***

Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal.

La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por tanto, tienen funciones innovadoras no previstas por la organización formal.

Ésta tiene su origen en la necesidad del individuo de convivir con los demás seres humanos, dicha necesidad será satisfecha mediante las relaciones que se establecen en los grupos informales.

Las relaciones informales son vitales para el funcionamiento efectivo de la organización. Con frecuencia los grupos desarrollan medios espontáneos e informales en las actividades importantes que contribuyen al desempeño total. Ya que a veces es lenta en responder a las fuerzas externas, por lo que se

---

<sup>19</sup> Méndez José, Zorrilla Santiago, Monroy Fidel. *Dinámica social de las organizaciones*. Edit. McGraw-Hill. México, 1993. p. 83.



desarrollan relaciones informales. De esta manera, la organización informal puede ser adoptable y sirve para realizar funciones nuevas, que no están prescriptas de manera adecuada por la formal.

Estas relaciones por lo común no tienen un vínculo estrecho con el trabajo que desempeña el individuo, pero sí influye en su comportamiento y en sus relaciones de trabajo. Básicamente son lazos de amistad, respeto, compartir ciertos valores morales o culturales.

Existen cuatro factores que condicionan la aparición de los denominados grupos informales:<sup>20</sup>

Los *intereses comunes* de algunas personas al estar en contacto la mayor parte de su tiempo en diferentes acontecimientos o actividades de la organización.

Dicha *interacción* entre las personas muestra el contacto y las relaciones formales con la finalidad de cumplir sus responsabilidades. Algunas veces éstas pasan a ser informales cuando trascienden su relación fuera del área de trabajo.

Otro factor se da con los *periodos de descanso* que permiten el establecimiento y fortalecimiento de vínculos sociales entre ellos.

También la *rotación del personal* produce cambios en la administración, a la vez, nuevos vínculos, valores, amistades entre el personal.

Algunas características de las organizaciones informales son:<sup>21</sup>

*Relación de cohesión.* Los empleados crean relaciones de amistad o de antipatía independientemente del cargo o de los niveles dentro de la organización.

---

<sup>20</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op.cit.* p. 191.

<sup>21</sup> *Ibid.* p. 190.

*Status.* Las personas que interactúan dentro de grupos informales adquieren cierta posición social, en función de su papel en cada grupo. Sin embargo, la posición social y el prestigio están determinados, tanto por su participación como su integración.

*Colaboración espontánea.* Las relaciones entre las personas de las organizaciones suelen darse de forma espontánea.

*La oposición a la organización formal.* Cuando hay poca habilidad de la dirección para mantener buenas relaciones con el personal se propicia la oposición a lo formal.

*Patrones de relaciones y actitudes.* Los grupos informales desarrollan patrones de relaciones y actitudes de acuerdo a sus intereses y aspiraciones.

*Cambios de nivel y alteraciones de los grupos formales.* Estos cambios pueden llevar a ingresar a otros grupos informales tendiendo modificaciones en la organización formal.

*Persistencia de la organización informal* ya que al mantener las personas interacciones al interior de la misma, trasciende los límites de la organización informal.

*El desempeño en los grupos informales.* Los estándares establecidos por los grupos informales no siempre corresponden a los establecidos; algunos son mayores o menores, otros armoniosos o en oposición dependiendo de la motivación del grupo para cumplir los objetivos organizacionales.

Al analizar ambos tipos de organizaciones vemos que son semejantes en cuanto ejercen un control, pero difieren en el grado y en los métodos de control

que emplean. Estas semejanzas y diferencias nos dan una imagen compleja y confusa de cómo son las organizaciones.

Por consiguiente podemos decir, que las organizaciones informales pueden convertirse en formales cuando las relaciones y actividades son definidas y estructuradas. En forma similar, las organizaciones formales pueden convertirse en informales sino se cumplen las relaciones definidas y estructuradas, reemplazadas por nuevas relaciones no específicas o no controladas.

Ante los anteriores tipos de organización consideramos que el Ayuntamiento de los Reyes, la Paz tiende a ser una organizacional más informal que formal. Si bien el ser parte del gobierno con una responsabilidad social que cumplir se diría que esta formalizada, pero en la realidad no tiene una estructura organizacional funcional, sus relaciones son de amistad, tanto sus actividades como sus medios son espontáneos, la constante rotación del personal, los intereses propios de cada dirección municipal por mencionar algunos, son características de las organizaciones informales.

## ***CAPÍTULO 3 EL AYUNTAMIENTO DE LOS REYES LA PAZ, ESTADO DE MÉXICO COMO UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL***

### **3. 1. EL MUNICIPIO**

El estado se divide en municipios. Un municipio es una institución sociopolítica basada en una comunidad domiciliaria en la que aparecen los lazos de residencia y vecindad.

La palabra municipio proviene del latín *municipium* “singular” y éste de *munus*, que significa cargo u oficio, también función u obligación de hacer algo; tomar o adoptar una tarea.

De manera más específica, se ocupa de las necesidades físicas del lugar habitado por la comunidad.

Desde el punto de vista de la organización cobra un especial relieve el órgano de gobierno que lo rige, denominado Ayuntamiento. Es decir, un Ayuntamiento es una institución pública que actúa como representante de la comunidad que los ha elegido, mediante los procedimientos electorales que el estado y el país han adoptado.

Sus funciones principales son planear, conducir y orientar las acciones, la utilización de sus recursos, así como fomentar las actividades que demanda el público para tener mejoras en la calidad y condiciones de vida de la población. Además de ser el responsable del desarrollo integral y el equilibrio encaminados al bienestar, la convivencia y la armonía de los habitantes.

Los Ayuntamientos, al ser órganos de gobierno y administrativo de los municipios, están integrados por un alcalde o presidente municipal, los concejales

o regidores. Este sencillo funcionamiento sólo procede en poblaciones muy reducidas que cada vez tienden más a ser superadas.

En México existen 2,430 municipios y el Estado de México lo integran 125 municipios, cada uno de ellos tiene una gran variedad de características que los diferencian del resto.

### ***3.1.1. NOMBRE DEL MUNICIPIO***

La Paz, es el nombre oficial del municipio que no posee un significado especial. Existen especulaciones en cuanto a su datación, se piensa que se otorgó a causa de la Triple Alianza: Texcoco, Tlacopan y Tenochtitlán. Debido a que los reyes integrantes de dicha alianza "hicieron la paz".

### ***3.1.2 TOPÓNIMO DEL MUNICIPIO***

Antiguamente el municipio estuvo en Atlicpac, nombre náhuatl cuya significación se deriva de las raíces **atl**, agua, e **ícpac**, encima, quiere decir: "encima del agua" o "a la orilla del agua" dado que la comunidad se encontraba a orillas de lo que fue el lago de Texcoco.<sup>1</sup> Posteriormente, la cabecera se trasladó a Los Reyes Acaquilpan.

Acaquilpan es otra localidad de La Paz, también de origen náhuatl. Proviene de **aca**, **acalli**, canoa, bote o embarcación; **quil** de **quillita**, quelita; y **pan**, abundancia, donde hay, en, sobre, encima; se traduce como "quelites en la embarcación", "quelites encima de la canoa" o "amaranto en la trajinera".

---

<sup>1</sup> Ramírez G. Esteban, Ignacio R. C. *Monografía Municipal de la Paz*. Gobierno del Estado de México- Instituto Mexiquense de Cultura. Toluca, Estado de México, 1999. p. 13.

Acuatla es una de las localidades y su nombre proviene de una palabra náhuatl; **a** de **atl**, agua; **cuau**, de **cuauhuitl**, madera, árbol; y **tla**, de **tlan**, abundancia, donde hay; por lo que significa “donde hay árboles del agua”.

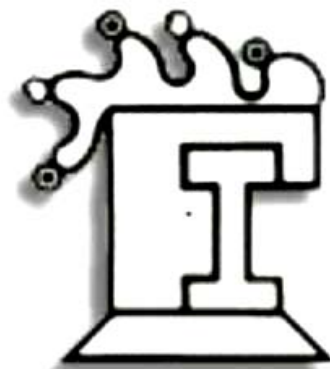
Tecamachalco, nombre náhuatl, integrado de las partículas **te**, de **tetl**, piedra; **camachal**, de **camachalli**, mandíbula, quijada, hendidura y hondonada; y **co**, sitio o lugar, por lo que se traduce como “hendidura de piedra”, “en la hondonada de piedra” o “en la quijada de piedra”.

Talpizahua es la última de las localidades de La Paz; palabra de la lengua náhuatl, formada por **tla**, de **tlalli**, tierra; **piza**, de **pizactli**, cosa delgada y larga, igualmente significa vara, sogá, o cosas semejantes, como surco; y **huac** de **náhuac**, cerca de, en el; se traduce como “en los surcos de la tierra”, “en las milpas con surcos” o “en las milpas labradas”.

### ***3.1.3. EL GLIFO***

El glifo del municipio está representado por un jeroglífico: una casa y el símbolo del agua. Actualmente el municipio tiene un glifo muy diferente a este, pero no tiene un significado concreto sólo suposiciones del mismo. (Ver Anexo 1.)

Cabe destacar que en algunos trámites municipales se ha propagado el nuevo glifo. Para fines de esta investigación se tomará el glifo anterior por ser el que tiene una trascendencia histórica y bases sólidas que fueron aprobadas por los concejales.



Sus demás localidades tienen un símbolo que los diferencia, es decir, los cuatro pueblos principales de La Paz adquirieron otras formas; cabe destacar que ellas reconocen un sólo logotipo que los integra como el H. Ayuntamiento La Paz.

Acautla esta representado por el ideograma de un árbol y una pequeña porción de tierra.

Acaquilpan se simboliza por el ideograma de la canoa o casa del agua, y encima de ella la hierba del quelite o amaranto florido.

Tecamachalco muestra una forma constituida por dos hileras de dientes.

Tlalpizahua, tiene por glifo el ideograma de unas milpas labradas o aradas.  
(Ver Anexo 2.)

### **3.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

#### ***3.2.1 ÉPOCA PREHISPÁNICA***

El municipio de La Paz perteneció a la región dominada por los acolhuas, los cuales tenían su capital en Texcoco. La llegada del grupo étnico de los chichimecas al altiplano central obedeció principalmente a la búsqueda de mejores condiciones de vida; culturalmente los chichimecas comenzaron a aculturarse. La

extensión de Acolhuacan abarcó desde Huaxtepacan, el país de los huastecas hasta Ixtapayocan, en las inmediaciones de Chalco, por lo que los antiguos habitantes del ahora municipio La Paz fueron dominados por este pueblo, del cual recibieron influencia cultural.

Dichas alianzas se consolidaron con los matrimonios entre los nobles de estos pueblos y los tributos eran repartidos entre los vencedores. Los señores de la Triple Alianza eran: Tenochtitlán, Texcoco y Tacuba.

La población prehispánica considerada como la más antigua en los Reyes, la Paz, es Atlicpac, ya que se menciona dentro de los anales de Cuautitlán. Otra versión es que Mixcoátl caminó alrededor de los Lagos de Chalco y Xochimilco, y se apropió "de la Chalchitamazotlín, luego Pantitlán, enseguida en Actipan. . .".

### ***3.2.2 DOMINACIÓN ESPAÑOLA***

Existen documentos que comprueban la existencia de las principales comunidades del municipio: la Magdalena Atlicpac, San Sebastián Chimalpa, San Salvador Tecamachalco y los Reyes Acaquilpan. Cabe señalar que cuando se establecieron los corregimientos o alcaldías mayores, La Paz perteneció a Texcoco (era la cabecera).

Durante la Colonia en los barrios había constantes conflictos por tierras. En 1745 los vecinos de San Agustín y San Sebastián estaban en litigio con la comunidad la Magdalena por las tierras denominadas Portezuela y Piedra Negra. Lo mismo sucedió con San Salvador Tecamachalco y la Magdalena Atlicpac en el periodo de 1770-1773, ahora denominados Atenantitlán y Tejolote.

Las reformas provocaron gran descontento entre los altos funcionarios y virreyes, éstos argumentaban que les restaban autoridad y poder, por lo que retrasaron la ejecución de las reformas durante muchos años. Las llamadas



reformas borbónicas no favorecieron al municipio de La Paz o por los menos no hay un documento que así lo indique.

### ***3.2.3 ÉPOCA INDEPENDIENTE, REFORMA, ERECCIÓN MUNICIPAL Y PORFIRIATO***

El movimiento de Independencia estuvo presente en varias partes de nuestro estado, pero del municipio de La Paz no se tienen noticias de que la gente se sumara a la insurrección.

Al establecerse el régimen republicano en México (1824) se erige el Estado de México (2 de marzo), para entonces el estado ya estaba integrado por su territorio actual.

A la muerte del presidente Benito Juárez, lo sucede el licenciado Sebastián Lerdo de Tejada, durante su gobierno el Congreso Estatal promulgó el 4 de Octubre de 1875 el decreto 128, el cual dice:

*“Art. 1°. Se erigen en municipio los pueblos de La Magdalena Atlicpac, San Sebastián Chimalpa y Tecamachalco, de la municipalidad de Chimalhucan-Atenco del distrito de Texcoco siendo su cabecera la Magdalena Atlicpac”.*

*“Art. 2. El nuevo municipio procederá desde luego a elegir popularmente las autoridades que le corresponden con regla a la ley electoral vigente. Lo tendrá entendido el gobernador del estado, haciéndolo imprimir, publicar, circular ejecutar. Dado en Toluca el 1 de octubre de 1875”.*

Durante el periodo del general Manuel González se inaugura en 1882 el ferrocarril que tenía como corrida Peralvillo-Los Reyes-Texcoco. Este transporte benefició a los pobladores de la zona ya que se pudieron trasladar con mayor facilidad a la ciudad de México.

En 1888 se agrega el pueblo de Los Reyes, mismo que pertenecía al municipio de Ixtapaluca, municipalidad de Magdalena. El decreto 60 expedido el 17 de febrero de 1899 por la legislatura estatal, suprime al municipio de la Magdalena y se erige la municipalidad de La Paz, la cual se conformaría con los pueblos de Magdalena Atlicpac, San Sebastián Chimalpa, Tecamachalco y Los Reyes, cuya cabecera se ubicaría en Los Reyes. Durante el Porfiriato no se desarrollan hechos históricos de gran relevancia en el municipio.

### ***3.2.4 REVOLUCIÓN Y ÉPOCA CONTEMPORÁNEA***

El municipio de La Paz surgía como un municipio libre del Estado de México, y su territorio fue ampliado con la anexión de Los Reyes Acaquilpan, esto originó problemas territoriales con la delegación Iztapalapa.

Se funda la primera escuela de niñas en 1902. Construyen los puentes viales para el paso de las diligencias en el camino a Texcoco de la cabecera municipal a los pueblos de San Salvador Tecamachalco, La Magdalena Atlicpac y San Sebastián Tecamachalco.

En el Estado de México, la revolución mexicana se reflejó en sus acciones armadas, principalmente en el sur del estado, en el municipio de La Paz no se desarrollaron actos de gran trascendencia, aunque la tradición oral dice que existieron personajes de sus comunidades que participaron activamente en el movimiento de revolucionario.

Como fruto de la Revolución Mexicana, la reforma agraria se hizo presente y se dotó de ejidos a los campesinos del municipio de La Paz en 1927, debido a que los señores Pedro Frago y Eutemio González, lo gestionaron ante la Comisión Agraria.

En los años posteriores a la revolución mexicana, el municipio comienza a desarrollarse y urbanizarse. La cercanía con el Distrito Federal lo fue transformando, ya que la actividad industrial comenzó a aparecer desplazando a la actividad agrícola; aunque la industria primordial y representativa es la vinícola. Este desarrollo contribuyó a la modernización del municipio en todos los aspectos, primordialmente en las comunidades que se iniciaron en los años treinta, cuando se reparó la carretera Texcoco-Los Reyes, más tarde la construcción modernas carreteras que cruzan el municipio.

En 1977 se le otorgó la categoría de ciudad a la cabecera municipal.

Debido al crecimiento desmesurado de la población y la necesidad cada vez más creciente de establecer vías de comunicación rápidas y efectivas que conectarán al Estado de México con el Distrito Federal, se inicio la construcción del tren ligero en el año de 1986 incluyendo la estación de “Los Reyes”; ésta fue inaugurada en 1992 por el presidente de la República, el gobernador del Estado de México, el regente de la ciudad de México y el presidente municipal.

Por el incremento acelerado de la mancha urbana, existen en el municipio zonas irregulares con la necesidad, principalmente en la zona oriente y sur, de pavimentación de calles e introducción de drenaje.

### ***3.2.5 ANTECEDENTES DE PRESIDENTES MUNICIPALES***

El presidente más antiguo del que se tenga fecha es Manuel Luna que fue presidente municipal en 1877. Fue hasta 1990 que empiezan a regularse los periodos presidenciales, en promedio de 3 a 4 años. La duración en el cargo del presidente municipal era de un año, dos y en algunos casos renovaron su cargo. Hasta la fecha ha habido 59 presidentes municipales en La Paz, contando al actual Lic. Pablo Castellanos Miguel. (Ver anexo 3.)

*Cronología de los presidentes municipales*

<i>PRESIDENTE</i>	<i>PERIODO</i>	<i>PARTIDO POLÍTICO</i>
Manuel Luna	1877	Sin registro
Antonio López	1882	
Victoriano Arista	1889 - 1890	
Antonio López	1891	
Ramón López	1893	
Victoriano Arista	1895	
Celso Fernández	1899	
Pablo Cerón Medina	1900	
Jesús C. Fonseca	1903 - 1904	
Isidro Arrieta	1904 - 1908	
Jesús María Salinas	1909	
Fermín Espinoza	1910 - 1911	
Jesús M. Huyeres	1912	
Fermín Espinoza	1913 - 1914	
Fernando Torres	1915	
Carlos Flores	1916	
Abundio Martínez	1917	
Nicolás Castañeda	1918	
Jesús M. Gutiérrez	1919	
Aurelio Espinoza	1920	
José Castañeda Galicia	1920	
Francisco Medina Cabrera	1922	
Gral. Luis Cerón Castañeda	1923	
Francisco Serrano	1924	
Gral. Luis Cerón Castañeda	1925	
Aurelio López Luna	1926	
Ángel Páez Villalba	1927	
Francisco Medina Cabrera	1928 - 1929	
Marcial Serrano	1930- 1931	PRM
J. Cruz Espinoza Leyva	1932 - 1933	PRM

Benjamín Espinoza Neyra	1934 – 1935	PRM
Enrique Molina Medina	1936 - 1937	PRM
Ladislao Medina Páez	1938- 1939	PRM
David Espinoza Castillo	1940- 1941	PRM
Malaquias Medina Palacios	1942 - 1943	PRM
Alejandro Paéz Martínez	1944 - 1945	PRM
Agustín Ortiz Medina	1946 - 1948	PRI
Julián Luna Ibáñez	1949 - 1951	PRI
Francisco Urrutia Castillo	1952 – 1954	PRI
Magdaleno Medina Molina	1955 - 1957	PRI
Pedro Ávila Medina	1958 - 1960	PRI
Elías Ortiz Medina	1961 - 1963	PRI
Adrián Castañeda Martínez	1964 - 1966	PRI
Fidencio Espinosa Espinosa	1967 - 1969	PRI
Alfredo Neyra Espinoza	1970 - 1972	PRI
Dr. Guillermo Ramos Lemus	1973	PRI
Prof. E. Luis Cerón Néquiz	1974 - 1975	PRI
Raúl Martínez Fernández	1976 - 1978	PRI
Dr. Sergio Martínez Arrieta	1979 - 1981	PRI
Gabriel Alcántara Pérez	1982 - 1984	PRI
Prof. E. Luis Cerón Néquiz	1985 - 1987	PRI
Luis Martínez Méndez	20 nov. - 31 dic. 1987	PRI
Víctor Corona Arrieta	1988 - 1990	PRI
Ramiro Alvarado Salgado	1991 - 1993	PRI
Maricela Cerón Nequiz	Ene – Mayo 1994	PRI
Sergio Cortéz Páez	1994-1996	PRI
Gabriel Islas Osorio	1997-2000	PRD
Dino Ortíz Rodríguez	2000-2003	PRD
Pablo Castellanos Miguel	2003 -2006	PRI

### **3.3 FISONOMÍA ACTUAL DE LOS REYES, LA PAZ**

#### ***3.3.1 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA***

El municipio de La Paz se localiza en la parte oriente del Estado de México, en las coordenadas 19° 22´ de latitud norte y 98° 59´ de longitud oeste, a 2,210 metros sobre el nivel del mar;<sup>2</sup> formando parte de la tercera región socioeconómica del Estado de México, perteneciente al Distrito Judicial y Rentístico de Texcoco de Mora. (Ver anexo 4.)

#### ***3.3.2 LÍMITES***

La Paz limita al norte con los municipios de Chicoloapan, Chimalhuacán y Nezahualcóyotl; al sur, con los municipios de Ixtapaluca, Valle de Chalco y Distrito Federal; al este, con el Chicoloapan e Ixtapaluca; y al oeste con el Distrito Federal, la delegación de Iztapalapa y Nezahualcóyotl. (Ver anexo 5.)

#### ***3.3.3 EXTENSIÓN***

El municipio de La Paz cuenta con una extensión territorial aproximada de 3, 665 hectáreas,<sup>3</sup> es decir, 36650 metros cuadrados comprendidas dentro de sus límites.

La extensión territorial se distribuye por el uso habitacional, comercial y servicios, el uso industrial, baldíos urbanos, reforestación, minas de arena, el uso agro-industrial y de servidumbre estatal y federal.

---

<sup>2</sup> *Anuario Estadístico del Estado de México*. INEGI- Gobierno del Edo. Mex. 2001. p. 5.

<sup>3</sup> Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno. "Cap.I Extensión y límites". H. Ayuntamiento de La Paz. 2003- 2006.

### ***3.3.4 TOPOGRAFÍA***

Tiene dos zonas geográficas bien definidas, una amplia llanura que ocupa el *Vaso de Texcoco*, y algunas formaciones montañosas integradas por los cerros *El Pino* y *Tetetlamanche*; así como un volcán inactivo llamado *La Caldera*, que presenta dos cráteres, conocidos como *Caldera Chica* y *Caldera Grande*.

El municipio se ubica a 2,250 metros sobre el nivel del mar, la parte más alta se encuentra a 2,800 m, esta elevación es la Caldera y la más baja a 2,100m, la cabecera municipal.

### ***3.3.5 GEOLOGÍA: HISTORIA Y ESTRUCTURA DEL SUELO***

El municipio de La Paz se encuentra ubicado en la provincia fisiográfica del *Eje Neovolcánico*; en la subprovincia de los *Lagos y Volcanes de Anáhuac*.

La Paz, incluye zonas de depósitos lacustres formados hace más de 100,000 años, a partir de los acarreos limoarenosos, emisiones de cenizas y piedra pómez provenientes de los volcanes del sur.

Las características edafológicas (suelos) del municipio de la Paz, de acuerdo con el Atlas General del Estado de México son: regosol eútrico, yermosol gypsico, solonchak y faeozem.

El primer tipo se caracteriza por su fertilidad, retención de humedad con suelos granulares sueltos, pedregosos y de fácil erosión, localizados en los sectores *El Pino*, *Emiliano Zapata*, *Hank González*, *Magdalena Aplicpac* y *San Isidro*.

El Solonchak presentan una alta salinidad que provocan problemas de absorción de agua, también son altamente corrosivos ubicarse en las partes bajas

(al norte del municipio) como son las colonias Valle de los Reyes 1ª y 2ª sección, y el Ancón de los Reyes.

Tanto el tipo yermosol gypsico como faeozem tienen una gran demanda de humedad y una alta inestabilidad en las construcciones situadas en la mayor parte del cerro de El Pino y casi toda La Caldera.

### ***3.3.6 OROGRAFÍA***

El municipio tiene dos zonas geográficas bien definidas, la primera es una amplia llanura que ocupa el vaso de Texcoco y algunas formaciones montañosas representadas por los cerros del Pino y El Chimalihuache, así como un volcán apagado, "La Caldera", el cual tiene dos cráteres. Se encuentra a 2,800 metros de altura sobre el nivel del mar.

La segunda zona geográfica es accidentada con pendientes mayores de 30° y ocupan aproximadamente 624 hectáreas. Las zonas semiplanas son con pendientes menores a 5°, corresponden a las faldas de los cerros y abarcan una extensión de 419 hectáreas.<sup>4</sup>

### ***3.3.7 HIDROGRAFÍA***

El municipio La Paz no cuenta con cuerpos de agua, el único afluente que tiene es el río *La Compañía*, cuyo cauce inicia en Tlalmanalco, alojando las aguas negras del municipio de Chalco; estos desechos desembocan al gran canal de la ciudad de México. Este río es utilizado exclusivamente como colector de aguas residuales de origen urbano e industrial.

---

<sup>4</sup> H. Ayuntamiento Constitucional de La Paz. *Plan de Desarrollo Municipal. 2000-2003.* p. 37.



### ***3.3.8 CLIMATOLOGÍA***

El tipo de clima es templado subhúmedo. De acuerdo al sistema de clasificación climática de Köpen, modificado por Enriqueta García se representa mediante la fórmula climática C (w).

La temperatura anual en el territorio de La Paz, es de 16.4° C con una mínima de 4.4° C. La temporada de heladas se registra en los meses de noviembre a febrero; la precipitación pluvial promedio anual es de 615 mm con vientos dominantes de norte a suroeste.

### ***3.3.9 ZONAS DE ACTIVIDAD SÍSMICA Y VOLCÁNICA***

Existe solamente un sitio dentro del municipio que se considera con actividad volcánica, es el que corresponde a la Caldera, pero este volcán, como se dijo anteriormente, se encuentra extinguido desde hace mucho tiempo, por tal motivo no representa una zona de riesgo para la población circunvecina.

### ***3.3.10 FLORA Y FAUNA***

*Flora:* debido a la cercanía del municipio con el Distrito Federal y el constante crecimiento de la mancha urbana, se cuenta con menos espacios disponibles para el crecimiento de la flora silvestre como el tepozan, cactus, organillos, verdolagas, mimosas y acusarías, éstas se emplean en la fabricación de fustes.

Deben incluirse los distintos tipos de árboles que crecen en la región, entre ellos: el pino, cedro, eucalipto, fresno, jacaranda, pirú y trueno; también árboles frutales de manzana, tejocote, higueras, chabacano, durazno ciruelo, peral, limón y granada.

Entre las plantas hay que mencionar las medicinales, de ornato y hortalizas: alfilerillo, árnica, té de campo, higuierilla, chicalota, manzanilla, ruda, estafiate, rosa, pensamiento, perrito, bugambilia, margarita, cempoalxóchitl o cempacúchil, cactus , zacatón, nabo, nopal, maguey, organillo, cilantro, rábano y calabaza.

La *Fauna* del municipio se ve afectada por el deterioro del ambiente, esto ha provocado la considerable disminución de la fauna silvestre, sólo casualmente se pueden ver liebres, ardillas, víboras diversas, hurones, zorrillos, camaleones y tuzas, entre otros.

No obstante a lo anterior, el municipio tiene gran abundancia de insectos y una variedad de aves: colibrí, ruiseñor, pajarillos conocidos como chillones; se suman las lagartijas, ratas, ratones y animales domésticos como gatos, perros, asnos, caballos y vacas.

### ***3.3.11 RECURSOS NATURALES***

Los recursos naturales se limitan principalmente a una pequeña porción de minas de arena, pero éstas son muy pequeñas.

## **3.4 ASPECTO DEMOGRÁFICO**

### ***3.4.1 DIVISIÓN POLÍTICA***

Políticamente el municipio de La Paz se divide en la cabecera municipal: la ciudad los Reyes Acaquilpan; 3 pueblos con sus correspondientes delegaciones: Tecamachalco, la Magdalena Atlicpac y San Sebastián Chimalpa; con nueve

sectores que comprenden en su totalidad las 44 colonias dentro del municipio, las cuales se detallan de la siguiente manera:<sup>5</sup>

- I. Arenal.
- II. Alamedas (subdelegación).
- III. Ampliación Arenal (subdelegación).
- IV. Ampliación Dr. Jorge Jiménez Cantú.
- V. Ampliación Magdalena.
- VI. Ampliación los Reyes.
- VII. Ampliación San Sebastián.
- VIII. Ampliación Tecamachalco.
- IX. Ancón de los Reyes.
- X. Arenal (subdelegación).
- XI. Bosques de la Magdalena.
- XII. Cuchilla de la Ancón (subdelegación).
- XIII. Dr. Jorge Jiménez Cantú.
- XIV. Ejidal El Pino.
- XV. Emiliano Zapata.
- XVI. El Salado.
- XVII. Fraccionamiento Floresta.
- XVIII. Izcalli Chimalpa.
- XIX. Jardín de los Reyes y Rincón (subdelegación).
- XX. Las Rosas (subdelegación).
- XXI. Lomas de San Sebastián.
- XXII. Loma Encantada y Huertos.
- XXIII. Lomas de Altavista.
- XXIV. La Cerca (subdelegación).
- XXV. Magdalena de los Reyes.
- XXVI. Palmas dos.
- XXVII. Palmas II.
- XXVIII. Parajes San Antonio.
- XXIX. Prof. Carlos Hank González.
- XXX. Ricardo Flores Magón.
- XXXI. San José las Palmas.
- XXXII. Tepetates (subdelegación).
- XXXIII. Tepetlapa (subdelegación).
- XXXIV. Tlazala (subdelegación).
- XXXV. Techachaltitla y Tecontlapexco.
- XXXVI. Unidad Ferrocarril (subdelegación).
- XXXVII. Unidad Floresta.
- XXXVIII. Unidad Tepozanes.
- XXXIX. Unidad Acaquilpan (Paxixico, Yexpanixco, Tejejipexco y las Cruces).
- XL. Unidad Santa Cruz (subdelegación).
- XLI. Unidad Bosques de la Magdalena Atlicpac (subdelegación).

---

<sup>5</sup> Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno. "Cap. II. De la Integración y Organización Territorial". H. Ayuntamiento de La Paz. 2003- 2006.

- XLII. Valle de los Pinos.
- XLIII. Valle de los Reyes 1ª Sección.
- XLIV. Valle de los Reyes 2ª Sección.

### ***3.4.2 POBLACIÓN***

La población es el total de habitantes de un área específica (ciudad, país o municipio) en un determinado momento.

Es precisamente la localización del municipio de La Paz, cercana a la ciudad de México, lo que ha propiciado un crecimiento demográfico acelerado en los últimos años. Se habla tanto de un aumento natural como el que resulta de los fenómenos de inmigración y emigración, ocasionando que se vean acentuados los problemas demográficos propios de esta situación.

Es importante señalar que para el año 2000, de acuerdo con los resultados del Censo General de Población y Vivienda efectuado por el Instituto de Estadística y Geografía e Informática (INEGI), la población de los Reyes la Paz es de 212,694 habitantes, de los cuales 104,744 son hombres y 107,950 son mujeres;<sup>6</sup> esto representan el 49.25 % son hombres y 50.75 % mujeres.

Del total de su población, 33.19 % son menores de 15 años y 25.82 % tiene entre 15 y 30 años; nuestro objeto de estudio tiene **el 13.65 % que se ubica principalmente entre los 17 y 23 años de edad**. Mientras que 40.99 % superan esa edad.

Los elementos básicos de crecimiento y decrecimiento de una población son: la natalidad, morbilidad, mortalidad y migraciones. Sin embargo, no tienen el mismo valor. Los factores principales de nuestra investigación es la mortalidad en jóvenes correspondiente al 16 % del total de defunciones. Y la migración e inmigración municipal demandan mejores condiciones de vivienda, educación,

---

<sup>6</sup> *Anuario Estadístico Del Estado del México*. INEGI- Gobierno del Estado de México. 2001. p. 73.

empleo, salud, abastecimiento de alimentos y servicios públicos. Para el 2006, se estima que su población total será de 261,061 habitantes, ya que el 99.34 % de su población es urbana.

### **3.5 ASPECTOS CULTURALES**

#### ***3.5.1 EDUCACIÓN***

La educación es una pieza fundamental para el desarrollo del municipio. Por ello, dentro de los propósitos principales se encuentran los de mejorar la enseñanza y ampliar la cobertura de servicios educativos.

El analfabetismo comprende a aquellas personas que no saben leer y escribir, siendo uno de los problemas más serios que enfrenta el municipio originados por la constante emigración de personas de toda la República. Esto ha ocasionado que hasta la fecha no se haya erradicado a pesar de los esfuerzos que realiza el gobierno estatal y municipal.

Cuenta con un total de 126,288 alfabetas y 6,496 analfabetas.<sup>7</sup> Si se reflexiona acerca de los datos anteriores puede manifestarse que el nivel de analfabetismo es considerablemente inferior con respecto al número de personas que saben leer y escribir, de tal manera que el analfabetismo ha logrado ser combatido en buena medida.

En el aspecto educativo el municipio tiene objetivos por cumplir como el apoyar la ampliación de la estructura educativa, sobre todo en los niveles medio y superior, de igual manera respaldar el mantenimiento de los planteles haciendo esto extensivo a sus equipos e instalaciones.

---

<sup>7</sup> *Anuario Estadístico Del Estado de México*. p. 217.

El municipio cuenta con 36 escuelas de educación preescolar, 67 de educación básica, 36 de educación media básica, tres planteles de educación media superior, una normal, un CONALEP, una preparatoria y dos escuelas comerciales. (Ver anexo 6.)

Por su parte, en la Paz no se localizan instituciones culturales de renombre ni colecciones culturales trascendentes, tampoco se albergan colecciones científicas o artísticas particulares.

Se cuenta sólo con tres bibliotecas públicas, una lleva los apellidos de los más grandes idealistas de la Revolución Mexicana: los hermanos Flores Magón; la biblioteca Luis Donald Colosio y el Centro de Información Documental “Valentín Campa” ubicados en los alrededores de la cabecera municipal.

También se tienen bibliotecas en cada una de las escuelas de enseñanza media superior, las cuales brindan un servicio al público en general, pero principalmente a los alumnos.

La Paz cuenta con algunos personajes ilustres que fueron parte del municipio:<sup>8</sup>

- Luis Cerón. General precursor del reparto agrario en el municipio de La Paz, benefició a los campesinos del lugar con sus acciones.
- Luis Serdán. Originario de La Paz, en 1910 se unió al movimiento revolucionario, en el ejército zapatista, murió fusilado en Ecatzingo.
- Martín Guzmán Acosta. Originario del municipio de La Paz, coronel revolucionario fusilado en Huxoculc, Estado de México, compañero de banca del general Lázaro Cárdenas del Río.

---

<sup>8</sup> Ramírez G. Esteban, Ignacio. *Op. cit.* p. 59.

➤ Isidro Medrano. Coronel revolucionario retirado, fue compañero de banca del general Lázaro Cárdenas del Río. Murió en su hogar en Los Reyes La Paz, Estado de México.

➤ José F. García M. Fundador de la escuela primaria “Germán García Salgado” y de la escuela secundaria “Niños Héroe” de la cabecera municipal. Pionero de la educación en el municipio y formador de grandes profesionistas distinguidos.

➤ José Refugio Salas. Profesor forjador de la educación en las comunidades de Tecamachalco y Atlicpac Magdalena, municipio de La Paz.

➤ Guadalupe Luna. Profesora formadora de magníficas generaciones en las comunidades de Tecamachalco, Atlicpac Magdalena, Chimalpa y Atlapulco.

➤ Emiliana Guzmán González. Fue profesora en el municipio, condujo importantes generaciones, obsequió su tiempo por las tardes para enseñar a leer y escribir a los obreros y campesinos en las comunidades de Chimalpa, Atlicpac, Atlapulco y Chimalco San Lorenzo.

➤ Agustín Rodríguez. Originario de La Paz fue literato lírico. Escribió en revistas, periódicos, fundador del semanario local y regional.

Otro rasgo importante en el aspecto educativo es el vocabulario corto y los insultos utilizados por la mayoría de los jóvenes del municipio. Quizás se deba a la falta de estudios de esta población, básicamente en las zonas altas (cerros) del mismo.

### ***3.5.2 PATRIMONIO CULTURAL***

#### ***3.5.2.1 MONUMENTOS HISTÓRICOS***

Como parte de los aspectos culturales se encuentran los monumentos históricos.

En el municipio existen restos arqueológicas del periodo preclásico (Acolhua-Chichimeca) localizados en lo que actualmente es la colonia Ampliación Los Reyes, los cuales fueron restauradas por el Gobierno Federal.

El templo más representativo del municipio es el dedicado a Santa María Magdalena, el cual se ubica en el poblado del mismo nombre; el edificio ha logrado mantener su calidad y sencillez, apreciables sobre todo en el alfiz, pieza que en apariencia no es del siglo XVI, época en que floreció ese tipo de elementos.

Se han conservado la torre del campanario y la escalera que le da acceso; es notable el interior por su decoración y sus reducidas dimensiones. La puerta del atrio no es la original, pero sirve para diferenciarlo del espacio de la plaza, al tiempo que impide la vista de la capilla desde la carretera y aún de la misma calle que la comunica.<sup>9</sup>

En el poblado de San Sebastián Chimalpa se observa su bella iglesia del siglo XVI, la cual presenta un estilo churrigueresco; ésta conserva una pila bautismal hecha de una sola pieza labrada con figuras religiosas.

Otro símbolo dentro del municipio es el Cerro de la Caldera donde se encontraron osamentas de mamut. Edificios históricos como la Casa de Piedra y el Antiguo Vagón, los cuales no se tienen datos específicos de su creación.

### ***3.5.2.2 MÚSICA***

El municipio no mantiene una música tradicional con la que identifiquen; la mayoría de los habitantes jóvenes tienen su predilección en la música tropical, "onda grupera", ranchero y moderno.

---

<sup>9</sup> Álvarez Noguera, José Rogelio. *El patrimonio cultural del Estado de México*. Biblioteca Enciclopédica del Estado de México. México, 1981. pp. 226-228.



Uno de los grupos originarios de La Paz es La Sonora Maracaibo, que goza de una proyección internacional, también existen otros grupos de diversos estilos musicales como Grupo Latino, Gamars de Oriente y Grupo Coral entre otros; de los mariachis, el Puebla y el Zaputlango; la rondalla Tedeceo Amor y en últimas fechas se inicia la formación de una banda de música de viento. En los bailes públicos se escucha música grupera, tropical o de mariachi, despertando júbilo en la concurrencia.

### ***3.5.2.3 GASTRONOMÍA***

No existen platillos típicos en el municipio, la mayoría de los alimentos que se ofrecen en las fiestas varían según el presupuesto del anfitrión, pero los más comunes son la barbacoa, las carnitas de puerco, mole poblano, tamales de sal y arroz. Para los jóvenes lo principal de estos platillos son las diversas bebidas como el refresco, la cerveza y el pulque.

### ***3.5.2.4 ARTES DECORATIVAS***

En el municipio de La Paz las artesanías que se producen son las sillas para montar y los petates de San Sebastián Chimalpa, los cuales son confeccionadas y bellamente talladas. Lamentablemente éstas poco a poco se han ido extinguiendo, debido a que no se cuenta con el material necesario. Por consiguiente, es imprescindible brindarles apoyo a las expresiones artísticas de los Reyes, la Paz.

## ***3.5.3 TRADICIONES Y COSTUMBRES***

### ***3.5.3.1 EL CARNAVAL***

Las fiestas populares más importantes del municipio son el carnaval antes de Semana Santa y la fiesta grande del seis de enero.

El Carnaval de Los Reyes Acaquilpan destaca por las cuadrillas de charros ataviados con máscaras de cera que imitan los bailes franceses, por ello es parte de la tradición del municipio.

La danza tradicional del municipio es conocida como "Danza de cuadrillas". Ésta tiene su origen en las danzas de salón europeas e introducidas a México por Don Juan de Gamboa en 1830, pero toman importancia hasta 1850 con el nombre de "Cuadrillas de honor". Es durante la intervención francesa (1864-1867) cuando se propagan por todo el país, porque existían cuarteles franceses donde se practicaban; con el tiempo han perdido su música, coreografía y vestuario original adquiriendo características populares mexicanas.

Las cuadrillas requieren de ocho, dieciséis o veinticuatro personas que bailan en parejas para formar figuras coreográficas; la gente participa de forma voluntaria y se reúnen con anterioridad. Dentro de ellas se nombra un capitán, éste se encarga de enseñar los pasos y contratar a los músicos que los acompañarán en el recorrido.

En un principio sólo participaban los hombres, pero en el periodo del gobierno del profesor Carlos Hank González se logró la integración de las mujeres a estos festejos; aunque aún existen grupos o cuadrillas que siguen respetando la tradición y bailan sin ellas. Si bien las cuadrillas son de origen francés fueron creadas por la orquesta de los hermanos Frago de San Sebastián Chimalpa, así la primer cuadrilla que se conoció fue la de "Los Lanceros". Posteriormente siendo Los Reyes la cabecera municipal había sólo dos cuadrillas: Mexicanos y Cantarranas.

También existe un lugar llamado "Club Folklórico Comparsas, Cuadrillas y Virginilos danzantes" organizados en sociedades más o menos cerradas, con una jerarquía fija. Generalmente los músicos son parte de la organización, pero naturalmente fuera de las funciones a que están comprometidos con la sociedad.

De hecho, la música es con una banda-orquesta que interpreta marchas y diversas piezas populares, incluyendo algunos sones de los chinelos.

Es muy probable que el vestuario original haya sido copia del europeo de entonces, pues según parece, los danzantes autóctonos trataban de imitar minuciosamente y con intención satírica a sus modelos europeos usaban mascararas de tez blanca, con ojos claros y abundante barba. Actualmente los trajes son variantes de modelos mexicanos de charro en Los Reyes La Paz. La máscara de hombre blanco es lo único que se ha conservado desde el principio.

Sin embargo, el vestuario es de gran colorido, el traje masculino es variante en los colores del traje charro, los principales componentes de dicho traje son: sombrero de charro de fieltro bordado, camisa de tipo sport, corbata de moño, chaquetilla, chaleco y pantalón de gabardina de color oscuro, profusamente bordados con oro y plata, con motivos florales, caballos, herraduras, venados, pavos, serpientes, etc., cinturón de cuero bordado, pistola con su funda y botines de cuero con tacón alto. En la bolsa de la chaquetilla llevan un pañuelo bordado o de encaje. La máscara es de cera y representa un rostro caucásico blanco con barba más o menos abundante.

El vestido de la mujer es mucho menos vistoso y costoso que el del hombre. Se compone de una blusa con escote cuadrado sin mangas y falda amplia que apenas llega a la rodilla; ambas prendas de terciopelo ligeramente bordado con lentejuelas de colores. Bajo la falda usan una o dos enaguas con olanes. Acompañados con botas altas blancas o negras, aretes muy llamativos de bisutería y peinado moderno.

La ocasión principal de las danzas es la “Fiesta Grande del Pueblo” que naturalmente es el 6 de enero, día de Los Reyes Magos. Las fiestas duran del 5 al 7. En estos días hay feria y los danzantes bailan las tres noches.

La segunda ocasión es la de “Carnaval” que se celebra antes de la cuaresma. En esta fiesta los danzantes entran en competencia con otros grupos. La calificación es por votación popular y en ella se premia tanto por la mejor actuación como por el mejor vestuario.

En ambas celebraciones asisten los jóvenes de la localidad como una forma de distracción.

### ***3.5.3.2 RELIGIÓN***

La religión predominante es la católica con un total de 161,396 creyentes, los cuales representan el 75.8 % del total de la población del municipio, en menor proporción la protestante y judaica.<sup>10</sup> Se ha dado un aumento considerable en la católica por el incremento poblacional y el activo proselitismo de los grupos religiosos.

La Paz, es portador de la rica herencia religiosa del catolicismo. En cada colonia, barrio y casa de creyentes se tiene un santo; esta devoción de la gente, aunada a la tradición nos lleva a organizaciones en mayordomías, costumbre que día a día se mezcla con otras formas, pero no cambia la esencia al fortalecer la idiosincrasia municipal.

Una de la asociaciones religiosas es la caja de ahorros denominada “Caja de Jesús Meza Sánchez de Socios Activos”, la cual se localiza en el interior de la iglesia de los Reyes Acaquilpan. Dicha caja fue creada por un párroco cuyo nombre ostenta actualmente.

El objetivo principal de esta caja es que en caso de cierta necesidad únicamente a los socios de la asociación se les otorguen préstamos.

---

<sup>10</sup> INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

La mayor parte de las fiestas que se celebran son de tipo religioso y cívico, así como familiares. Sin embargo, las de mayor relevancia para la población son las religiosas; por ello, se realizan festejos tanto públicos como familiares en honor a los santos patronos de las localidades. En estas celebraciones se acostumbra elaborar comidas tradicionales como el mole, los romeritos, el pescado, etc.

Las fiestas de tipo religioso que se celebran en el municipio son:<sup>11</sup>

<i>FECHA</i>	<i>LUGAR</i>	<i>MOTIVO</i>
6 de enero	Los Reyes Acaquilpan	Santos Reyes
20 de enero	San Sebastián Chimalpa	San Sebastián
28 de enero	Los Reyes Acaquilpan	Virgen de Belén
Marzo	San Sebastián Chimalpa	Cuaresma
Marzo-abril	Todo el municipio	Semana Santa
Marzo	Los Reyes Acaquilpan	Carnaval
20 de marzo	San Sebastián Chimalpa	Santo Jubileo
18 de julio	Floresta	Virgen del Carmen
22 de julio	La Magdalena Atlicpac	Santa Magdalena
6 de agosto	Tecamachalco	San Salvador
1y 2 de noviembre	Todo el municipio	Día de muertos
12 de diciembre	Todo el municipio	Virgen de Guadalupe
24 y 25 de diciembre	Todo el municipio	Noche buena y Navidad

Las fiestas cívicas generalmente las conmemoran las instituciones educativas, las autoridades municipales y, en ocasiones, toda la comunidad.

Cabe resaltar que los jóvenes del municipio manifiestan una bajísima afiliación tanto de partidos políticos como de religiones; por consecuencia son una juventud fragmentada.

---

<sup>11</sup> Ramírez G. Esteban, Ignacio. *Op. cit.* p. 38.

### *3.5.3.3 TRADICIÓN ORAL*

Dentro de la tradición oral encontramos las leyendas, los cuentos de animales y de aparecidos o espíritus malignos.

Una de las leyendas es la de *Juan carretero* quien muchos años vivió en el municipio, se le denominó así porque siempre andaba en su carreta. En cierta ocasión tuvo la necesidad de subir a La Caldera porque quería ir a traer hierba para sus animales; el camino estaba escabroso, en un momento de descuido sufrió un accidente, resbaló y cayó a un barranco.

Al pasar el tiempo y ver que Juan Carretero no regresaba, la gente empezó a inquietarse y a buscarlo por todas partes del pueblo, pero como no lo encontraron decidieron buscarlo en La Caldera.

Un grupo de gente logró subir a La Caldera, tampoco lo encontraron, pero se observó que de una cueva salía un torbellino y se escuchaba el ruido de la carreta que se iba alejando. Hasta nuestros días la gente del pueblo comenta que en las noches se ve el torbellino y se escucha el ruido de la carreta de Juan; a las 12 del día quien se asome en su cueva sufre mal de ojo.<sup>12</sup>

Otra leyenda es la de las *cantarranas y los mexicanos aguados*. Cuentan los ancianos que anteriormente Los Reyes La Paz se dividía en dos partes, en la parte alta y la parte baja; los habitantes de la parte baja gozaban de mucho agua y cuando llovía había muchas ranas, motivo por el cual les llamaron cantarranas (ahora les llama catatarraneros).

A los de la parte alta llamaron mexicanos agudos; era mucha la rivalidad que eran celosos de ambas partes, incluso se llegaban a matar si pasaban el

---

<sup>12</sup> Información proporcionada por los profesores Rosalía García Díaz y Héctor Borja Juárez de la Escuela Normal No.27 de los Reyes.

límite, no podían tener noviazgos de un lado con el otro ni compadrazgos u otras relaciones que juntaran a las partes, sólo con el paso del tiempo y la festividad de los Santos Reyes y la señora de Belén se unieron para celebrar el carnaval.

Como parte de los cuentos animales esta la del *perro negro*. Se dice que algunos alegres borrachos también tenían que llegar a su casa a buena hora, porque había quien los vigilara de las 12 de la noche en adelante, debido a que por las calles andaba un perro grande y negro con ojos de Lucifer. El animal solía preferir salir por la calle de Zaragoza (hoy Pensador Mexicano) para acompañarlos y aturdirlos con sus ladridos hasta que los sacaba de quicio y trataban de apedrearlo; pero hasta la borrachera se le quitaba al ver que cuando aventaban una piedra, éste desaparecía.

Producto de la imaginación, el municipio es habitado por personajes fantásticos que cautivan a chicos y a grandes ocasionando a veces miedo.

Uno de los cuentos de aparecidos y espíritus malignos es *la Planchada*. Por las noches en las veredas (hoy avenidas y calles pavimentadas) se distingue la silueta de una mujer que bien pudo haber sido toda una belleza o no; pero la blancura de su ropaje se pone de manifiesto. A los niños a veces los asustaba con este personaje ya que si se portaban mal por las noches se les iba a parecer con su vestimenta blanca almidonada que al correr producía ruido que hasta los huesos alaba, porque en realidad era la muerte.

La *Gringa* es otro cuento de aparecidos. Se dice que por el lugar que hoy ocupa la fábrica Pedro Domecq, una gringa murió instantáneamente al chocar en su coche, la llevaron de inmediato a "La Chaparrita", nombre que se le daba a la cárcel municipal por lo bajo de su techo, hoy ocupa la bodega de los plomeros al servicio de obras públicas.

Las autoridades avisaron a la ciudad de México para que se comunicaran con los Estados Unidos, pero nadie se presentó a reclamar el cuerpo, permaneciendo hasta otro día en este lugar. Por otra parte, un borrachito fue detenido y se le encarceló en la misma celda donde estaba el cuerpo de La Gringa. Él estaba recargado en la pared cuando la Gringa abrió un ojo y saco un cuchillo con que golpeó la puerta saliendo tranquilamente a través de ella y dejando al pobre borracho más muerto que vivo por el susto que le había dado.<sup>13</sup>

En el municipio se han perdido otras historias; no existe un poemario o cancionero tradicional, tal vez los motivos de esta ausencia son: la cercanía con el Distrito Federal, la falta de estudios que rescatan la historia y la tradición oral, lo mismo el desinterés de la población en estos asuntos.

### ***3.5.4 CENTROS RECREATIVOS***

#### ***3.5.4.1 DEPORTE***

Los Reyes la Paz, como un municipio pequeño, no cuenta con centros recreativos; pero el deporte ha constituido una actividad esencial para su población joven.

Las actividades físicas en la recreación desempeñan una función social indispensable con la finalidad de compensar y disminuir las tensiones originadas por la rutina de la vida, el transporte y el sueño.

A través de la Dirección Municipal del Deporte se fomenta en las personas el disfrutar de juegos de fútbol o béisbol principalmente; el municipio cuenta con dos campos de grandes dimensiones para cada uno de estos deportes. Lugares reconocidos como áreas de recreación.

---

<sup>13</sup> *Ibidem.*



Los eventos deportivos existen el Deportivo llamado “Ancón”, que por sus dimensiones permite realizar eventos como las mini olimpiadas, los campeonatos en diversas áreas: gimnasia, aeróbics, tae kwon do, etc.

En las colonias allegadas a la cabecera municipal se encuentran canchas de básquetbol o fútbol, observamos que las partes bajas tienen acceso a ello, contrario a las áreas altas como las colonias que están asentadas en los cerros o en la carretera México – Texcoco.

Los jóvenes del municipio considera el deporte como una parte importante porque representa el mejor y, en muchas ocasiones, el único recurso para lograr la recreación, además de impedir que sean presa de los vicios. Básicamente, los eventos que se realizan son precedidos por esta dirección conjuntamente con la Casa de Cultura de la Paz.

La Casa de Cultura la Paz realiza actividades culturales y artísticas principalmente para la población infantil, como exposiciones, diversos cursos de verano en la entidad como en otros municipios; eventos al aire libre en cada una de las colonias donde se imparten talleres como despintado, cabo de vela, modelado de plastilina, repujado en lamina, títeres, dibujo a lápiz; cursos de ballet, danza folklórica, vocalización y guitarra, piano y manualidades.

Para todos los habitantes se realizan Festivales Culturales en la Casa de Cultura, la explanada municipal y el teatro al aire libre. Algunas de las actividades son: teatro infantil, danza, música, conciertos, poesía, exposiciones artísticas, exhibiciones de baile, festival de humor, cuentos y tríos.

Dentro del municipio existen pocos lugares de distracción y convivencia, como son los centros de baile, salones de eventos sociales. Quizás los lugares que más visitan los jóvenes son las cantinas, bares, cervecerías, entre otros.

A la población joven del municipio se realizan diversos eventos dentro de las denominadas discotecas, en los restaurantes-bar y los cafés cantantes; cabe mencionar que la mayoría se sitúan en las colonias de las partes bajas del municipio (zona centro).

Algunas veces se organizan “tocadas” de rock dirigidas por grupos de rock; otro tipo de bailes masivos son básicamente organizados por estaciones de radio como la Z y la Kebuena; tanto las tocadass como los bailes se realizan en terrenos baldíos propiedad del municipio. A estos eventos asisten los habitantes jóvenes de diversos niveles económicos, en algunos casos, suelen ir con su pareja o con varios amigos; sin embargo, se reúnen jóvenes de otros municipios como de Ciudad Nezahualcóyotl, Chimalhuacán y de la delegación Iztapalapa o Tláhuac.

Desde luego que hay jóvenes de los Reyes que no recurren a estos lugares no sólo por la distancia sino por no tener los recursos económicos para ello; primordialmente son los jóvenes que viven en las partes altas (los cerros del municipio) que viven al día.

El ambiente de este tipo de lugares es muy excitante por la música a alto volumen, las vibraciones, las altas temperatura como la presencia de alcohol, hacen que pierdan el sentido de la responsabilidad; estos factores influyen a que los jóvenes con un nivel de vida estable tanto económicamente como socialmente amen este tipo de vida.

El lugar donde hay mayor concurrencia de jóvenes es en la denominada zona comercial ubicada en la carretera México - Texcoco; en la que se encuentran restaurantes como el “California”; de comida rápida McDonald’s, Kentucky Fried Chicken, Burger King, Pizza Hut y Domino’s Pizza. Además de centros comerciales de autoservicios como Aurrera y Comercial Mexicana los Reyes, dentro de este último hay establecimientos de juegos electromecánicos, telefonía celular, fuente de sodas, comida, etc.

En la zona comercial ubicamos salas cinematográficas como Cinemex y Multicinemas. Algunas tiendas de electrodomésticos y de telas, así como los bancos: Banamex, Bancomer y HSBC.

A pesar que existen estos lugares de convivencia sólo las partes bajas del municipio tienen acceso a ello, dejando a un lado a los habitantes jóvenes de las partes altas donde se vislumbran casas habitación y terrenos agrícolas. En estas áreas del municipio los jóvenes muestran una diferencia en sus prendas de vestir y los distintivos a las que viven en la zona centro. La importancia de las insignias se demuestra en artículos como: aretes, billetera, gorras; siendo una manera de ostentar hacia los demás demostrando mayor actividad económica en la zona centro.

En la zona centro se vislumbran jóvenes que muestran una posición intermedia por gozar de ciertas comodidades o la calidad de la ropa de marca como la compra de accesorios: celulares, discos compactos o dvd originales.

### **3.6 SU GOBIERNO**

#### ***3.6.1 EL AYUNTAMIENTO***

El Ayuntamiento es un órgano de representación popular, encargado del gobierno y la administración del municipio. Se elige por votación directa en los términos establecidos en la Ley Orgánica Municipal y en la Ley Electoral del Estado para un plazo de tres años.

El Ayuntamiento se integra por un presidente municipal, un síndico y regidores que se auxilian de diversos organismos administrativos para el cumplimiento de sus funciones.

Para su eficaz funcionamiento abarca las funciones ejecutiva, legislativa y judicial.

a) *Función ejecutiva.* A cargo del presidente municipal, quién deberá llevar a la práctica los acuerdos del cabildo.

b) *Función legislativa.* Recae en el Cabildo a través de las sesiones extraordinarios de los regidores.

c) *Función judicial.* Depositada en el síndico y el juez calificador.

En pocas palabras las funciones del Ayuntamiento son: planificar la urbanización de la ciudad, mantener en buen estado las vías públicas, construir y mantener en buen estado mataderos, mercados y cementerios; así como administrarlos, velar por la higiene de la ciudad, nombrar los empleados necesarios para las oficinas y servicios de la administración municipal. También ayudar a la creación y mantenimiento de cuerpos de bomberos, bibliotecas, escuelas, canchas deportivas, museos, parques, etc.; establecer los límites de las zonas urbanas y suburbanas de las ciudades realizando modificaciones cuando se requiera.

Económicamente los Ayuntamientos se sostienen con los impuestos que cobran de arrendamientos de terrenos, locales, espectáculos públicos, entierros y por un subsidio que reciben del Estado.

Los ayuntamientos residen en las cabeceras de los municipios presididos por el primer regidor, quien tendrá el carácter de presidente municipal.

Las estructuras administrativas son formas de organización que adoptan los ayuntamientos para ser más eficaces en sus tareas, considerando la extensión territorial de los municipios, la densidad poblacional y sus recursos económicos, humanos, técnicos y materiales.

La administración municipal queda determinada por el ayuntamiento, quien decidirá la organización número de direcciones, departamentos y oficinas necesarias posibles de mantener.

Por su parte, los municipios cuentan con la mejor libertad de organizarse administrativamente como mejor les convenga para el ejercicio y acción local; en este sentido, el ayuntamiento es un órgano encargado de adoptar y emitir ciertas disposiciones; reglamenta por medio de normas administrativas los diferentes ámbitos de la vida local, siempre y cuando no correspondan a otras instalaciones de gobierno.

Todo Ayuntamiento debe actuar dentro de un contexto político, económico y social, como organización social persigue determinados fines que se atribuyen al municipio para el cumplimiento de los mismos.

Los Reyes la Paz cuenta con un Consejo Municipal compuesto por un Presidente, un Vicepresidente, un Síndico, Regidores, un Tesorero y un Secretario. Dicho Consejo celebra sesiones por lo menos una vez al mes. Estas sesiones aunque deben ser públicas al tener como objetivo discutir todos los asuntos relacionados con el desarrollo de las actividades a realizarse en el municipio, no se presentan a la población.

### ***3.6.2 ESTRUCTURA MUNICIPAL***

La estructura organizacional es un medio del que se sirve una organización cualquiera para conseguir sus objetivos con eficacia, es decir, determina las jerarquías necesarias y agrupación de actividades o funciones dentro del grupo social.

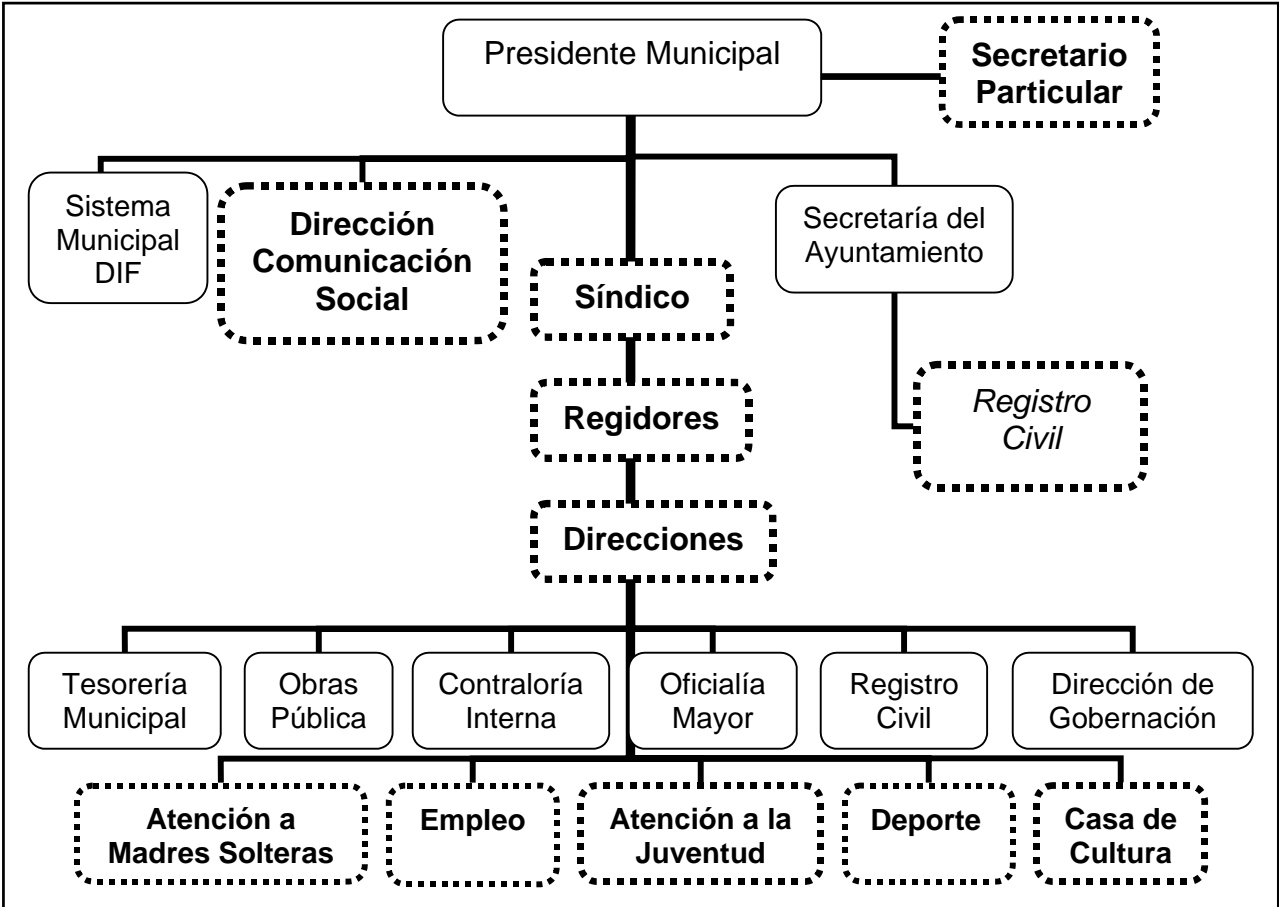
Así, la estructura de una organización esta diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos; quienes deben realizar determinada tarea y son los responsable por determinados resultados; eliminando las dificultades de imprecisión en la asignación de responsabilidades y logrando los objetivos de la organización.

Básicamente, lo que nosotros consideramos estructura en el ámbito de la comunicación organizacional se le denomina organigrama.

El organigrama es la representación gráfica de esta jerarquía, es decir, es el resultado del proceso de agrupamiento. El agrupamiento puede ser visto como un proceso de sucesivas uniones. Las posiciones individuales son agrupadas en grupos de unidades; estas son, a su vez, agrupadas en grupos más grandes o unidades; etc., hasta que toda la organización está contenida en el grupo final.

El organigrama oficial del Ayuntamiento de la Paz que existe desde el periodo 2000-2003 se muestra de la siguiente manera ———

De la misma forma se proponen áreas faltantes e importantes para su mantenimiento .....



Como podemos observar el organigrama oficial esta incompleto, ya que en la parte administrativa sólo contempla además del Presidente Municipal, el Sistema Municipal del DIF, la Secretaría del Ayuntamiento, Tesorería Municipal, Contraloría Interna y dos direcciones: Obras Públicas y Gobernación de un tal de 40; dejando a un lado la labor del Síndico Procurador, las regidurías y Comunicación Social.

Para esta investigación es imprescindible proponer de forma funcional la ubicación de la dirección de comunicación social, de atención a la Juventud como de los cargos de autoridad como: síndico, regidores y secretario particular del presidente, así como la reorganización de direcciones municipales, aunque de forma esquemática sólo presentamos donde es ideal localizar las direcciones.

Resumiendo, el Ayuntamiento no tiene un organigrama específico y funcional, además de tener direcciones que mantienen un campo de conocimiento igual a otros. Ejemplo de ello, es la dirección de Ecología con la de Preservación y Mejoramiento del Medio Ambiente o la de Apoyo a la mujer con la Apoyo a Madres solteras y/o solas.

*Direcciones Municipales:*

- 1) Alumbrado Público.
- 2) Adultos Mayores.
- 3) Apoyo a Madres Solteras y/o Solas.
- 4) Apoyo a la Mujer.
- 5) Atención a la Juventud.
- 6) Bibliotecas Públicas.
- 7) Compras.
- 8) Capacidades Diferentes.
- 9) Casa de Cultura.
- 10) Catastro.
- 11) Comunicación Social.
- 12) De Notificadotes.
- 13) Del Deporte.
- 14) Desarrollo Agropecuario, Rural y Forestal.
- 15) Desarrollo Económico.
- 16) Desarrollo Social.
- 17) Desarrollo Urbano.
- 18) Ecología.
- 19) Empleo.
- 20) Eventos especiales.
- 21) Gobernación.
- 22) H. Cuerpo de Bomberos.
- 23) Informática.
- 24) Ingresos.
- 25) Jurídica y Consultiva.
- 26) Mercados, Tianguis y Rastros.
- 27) Obras Públicas.
- 28) Oficialía Mayor.



- 29) Parques, Jardines y Panteones.
- 30) Preservación y Mejoramiento del Medio Ambiente.
- 31) Recaudación Fiscal y Sistemas.
- 32) Recursos Humanos.
- 33) Reglamentos.
- 34) Rescate Municipal.
- 35) Salud Pública Municipal.
- 36) Seguridad Pública Municipal.
- 37) Servicios Urbanos.
- 38) Transporte y Vialidad.
- 39) Turismo.
- 40) Vinculación Social Municipal.

También la administración actual cuenta con 5 coordinaciones: Derechos Humanos, Oficialías Conciliadoras, Participación Ciudadana, Planeación Municipal y Protección Civil.

Cabe mencionar que las direcciones no contempladas en la estructura organizacional con más relación con los jóvenes son:

- *Atención a la Juventud* tiene como actividades para esta población en específico, conferencias en las escuelas de nivel medio superior como en la Universidad Privada. Los temas son básicamente: sexualidad, autoestima, violencia intrafamiliar, delincuencia, adicciones y prevención de accidentes. Los exponentes de éstas son personal capacitado que trabaja en el municipio, además de la participación de la directora del área. En este sentido, la dirección de Atención a la Juventud se coordina con las demás direcciones de acuerdo al tópico de la conferencia. En el mes de marzo se inauguró la primera Casa de la Juventud para fomentar el hábito de la lectura y fortalecer conocimientos, a la vez, de ser un lugar adecuado para solucionar problemas familiares.

- *Deporte* realiza torneos de fútbol soccer, básquetbol y ajedrez. También campeonatos en diversas áreas: gimnasia, aeróbics, tae kwon do, etc. Aunque en la mayoría de los casos su difusión es mínima, ya que sólo se visualizan en los lugares deportivos, olvidando áreas alejadas del centro del Ayuntamiento.

- *Empleo* es una dirección que tiene vinculación con diferentes empresas localizadas en el Ayuntamiento, con el objetivo de crear fuentes de trabajo. A pesar que tienen ofertas para esta población no las difunde. De hecho algunos no cumplen con los requisitos que piden por lo que hace dejar a un lado las propuestas.

- *Casa de Cultura* realiza actividades familiares como los Festivales Culturales que abarcan conciertos, poesía, exposiciones artísticas, exhibiciones de baile, festival de humor y tríos en la explanada municipal. Si bien su población objetivo son todos los habitantes, tiene un énfasis los niños por el teatro infantil, danza, música. Y para los jóvenes sólo cursos de vocalización y guitarra, teatro al aire libre y exposiciones de arte.

- *Apoyo a Madres Solteras y/o solas* esta dirección brinda ayuda a las jovencitas que no tienen familiares y a aquellas que tienen hijos sin la responsabilidad del padre. Se les brinda el apoyo moral con plásticas de autoestima y económico con despensas o bonos mensuales.

- *Regidurías*. Algunas regidurías tienen interés en los jóvenes, principalmente las que cuentan con una comisión que los involucra. Ejemplo de ellos son: la séptima regiduría de educación pública, cultura, recreación y deporte y la décima por su comisión de empleo.

La comisión asignada de las 13 regidurías es la siguiente:

<i>Regiduría</i>	<i>Funcionario</i>	<i>Comisión asignada</i>
1	C. Ramón Ventura Camacho	Dirección de OPDAPAS
2	C. Carlos Orta García	Dirección de Ecología, protección civil, tianguis, mercados y rastros.
3	Lic. Crescencio José Pérez López	Dirección Alumbrado Público.
4	Lic. Faustino Valverde Moreno	Dirección de Obras Públicas y

		Desarrollo Urbano.
5	C. Humberto Cerón Crisóstomo	Dirección de Desarrollo Agropecuario, reforestación.
6	C.p. Ángela López Guzmán	Dirección de Parques, jardines y panteones.
7	Lic. Adriana Ma. del Pilar Cornejo Morales	Dirección de Educación pública, cultura, recreación y deporte
8	C. Tranquilino Lagos Buenabaz	Dirección de Turismo
9	C. Narciso Constantino Rivera Rivera	Dirección de Preservación y restauración del Medio Ambiente.
10	C. Martha Patricia Estrada Baltazar	Dirección de Empleo.
11	C. Guillermo Ezquivel Ezquivel	Dirección de Salud Pública.
12	C. Juan José Cerda Cerón	Dirección de Desarrollo Social.
13	C. Julián Cruz Ramos	Dirección de Revisión, actualización de Reglamentación Municipal.

### ***3.6.3 LOS FUNCIONARIOS DEL MUNICIPIO***

El municipio de La Paz cuenta con una autoridad municipal que es electa mediante voto directo, secreto y universal; en este sentido, las autoridades son representantes populares responsables del gobierno municipal.

Algunos funcionarios del municipio son designados por el Ayuntamiento, a propuesta del Presidente Municipal como: el Secretario, Tesorero, Contralor y el Comandante de Policía para ocupar dichos puestos y el resto por los ciudadanos en las elecciones. En su totalidad hay 345 personas que laboran en el municipio.

El personal del Ayuntamiento muestra diferentes edades desde los 20 años a los 55 años; de hecho su estado civil de manera general son casados(as) y solteros(as). La mayoría de ellos viven en el municipio, ya que durante la campaña a presidente municipal el Lic. Pablo Castellanos prometió a sus seguidores un

cargo dentro de su administración. Incluso sólo algunos trabajadores tienen estudios profesionales y otros sólo la educación básica.

Las funciones primordiales para el H. Ayuntamiento que se establecen en el Plan de Desarrollo Municipal 2000-2003 de forma teórica son las siguientes:

*Presidente Municipal* (Lic. Pablo Castellanos Miguel). Se encarga de ejecutar los acuerdos del ayuntamiento e informar su cumplimiento. Representa jurídicamente al municipio, contrata y concerta en representación del ayuntamiento la realización de obras como la prestación de servicios públicos. Vigila que funcionen las dependencias, unidades administrativas y fideicomisos de la estructura administrativa. Promueve el patriotismo, la conciencia cívica, la identidad municipal con la celebración de eventos y ceremonias que contribuyan a este propósito.

*Síndico* (C. Rolando Castellanos Hernández): es el responsable de vigilar los aspectos financieros, de procurar los bienes del municipio y representarlos jurídicamente. Es elegido para defender los intereses municipales, así como asociarse en las comisiones que dictaminen o den resoluciones que afecten el municipio. Además de legalizar la propiedad de los bienes patrimoniales, la formulación de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles del mismo.

*Secretaría del Ayuntamiento* (Ing. Juan Luis Pérez Limón). Es quien auxilia al presidente municipal para el despacho, estudio y planeación de los diversos asuntos de la administración municipal.

*Regidores*. Son los encargados de vigilar la administración municipal y la prestación de los servicios públicos. Una de sus funciones es legislar y vigilar el cumplimiento de la ley, asistir y proponer en el cabildo medidas que estimen necesarias para atender los asuntos municipales, presentar programas de trabajo en forma anual e informar el cumplimiento. En determinado momento suplir al

Presidente Municipal en las faltas temporales que excedan más de 30 días. (Ver tabla de comisiones asignadas)

*Contraloría Interna* (C. Celia Juárez Ramírez). Instancia que apoya en la planeación, programación, organización, coordinación del control y evaluación de los gastos públicos con los presupuestos de egresos municipales. Informa al presidente y síndico de los resultados de las evaluaciones.

*Tesorería* (C. Juan José Medina Cabrera). Órgano encargado de la recaudación de los ingresos municipales y responsable de realizar las erogaciones que haga el ayuntamiento. Debe programar y coordinar las actividades relacionadas con la recaudación, contabilidad y los gastos municipales.

*Oficialía Conciliadora y Calificadora*. Conciliar a los vecinos en diferencias que no constituyan delito y calificar las faltas al Bando Municipal.

*Seguridad Pública* (Com. Bernardo Castillo Velasco). Área que se encarga de vigilar, auxiliar y mantener el orden en el territorio municipal.

*Dirección de Obras Públicas* (C. Francisco Serrano Cruz). Tiene a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales.

*Dirección de Gobernación* (Mario Pérez López). Mantiene la relación de las autoridades municipales con la ciudadanía, las relaciones políticas y el otorgamiento de licencias que no correspondan al área de obras públicas.

*Desarrollo Integral de la Familia (DIF)* (Laura Guerrero Ortiz). Atiende las necesidades de la población relacionadas con la familia; la mujer y principalmente el niño de bajos recursos económicos. Gestiona las posibles respuestas de las demandas de asistencia social del municipio.

*Dirección de Ecología* (Lorena Alba Castillo). Se encargan de proteger el ambiente, planeando y controlando sus ecosistemas mediante los recursos materiales naturales.

#### ***3.6.4 SERVICIOS MUNICIPALES***

El Ayuntamiento cuenta con los servicios que determina el Congreso del Estado, de acuerdo con las condiciones territoriales, socioeconómicas, capacidad administrativa y financiera del municipio.

Por consiguiente, los servicios que presta el municipio son los siguientes:

➤ *Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales.* El servicio de agua potable implica la instalación y mantenimiento de las redes de agua, su captación, potabilización y vigilancia. El municipio tiene la obligación de hacer llegar el agua a la población para satisfacer sus necesidades domésticas, comerciales o industriales. El ayuntamiento tiene 3 abastecedores de agua de los cuales sólo uno de ellos es el que está funcionando correctamente para la población. El agua potable tiene una cobertura de 88.7% y de drenaje 87.2%.

➤ *Alumbrado público:* comprende la luz eléctrica instalada en las calles, plazas, jardines permitiendo tener una visibilidad en la noche; por ello, se considera como un servicio básico para sus habitantes, ya que sin este servicio no gozarán de seguridad. Su cobertura es de 94.49%.

➤ *Asistencia social a madres solteras:* a través de la dirección de Apoyo a Madres Solteras se les brinda el apoyo moral y económico a las que más lo necesitan, cubriendo ciertos requisitos para verificar su situación personal. La ayuda va desde una despensa básica mensual hasta un bono mensual, cuando la persona se encuentra en una situación grave se les dan los dos apoyos, sino se brinda sólo uno.

Durante mi instancia en el Ayuntamiento fue visible la asistencia de jóvenes que buscan dicha ayuda, mujeres que no tienen recursos económicos ni una educación básica.

➤ *Asistencia a los adultos mayores:* como es parte de los servicios de beneficencia pública procura a las personas que tienen 60 años en adelante, por medio de despensas con artículos de la canasta básica para su alimentación, dicho beneficio se proporciona cada mes. También brinda apoyo médico y psicológico. Y proveen la donación de andaderas, bastones, sillas de ruedas si lo requieren.

➤ *Asesoría Jurídica Y Consultiva.* Este servicio ofrece apoyo a los ciudadanos que se encuentran en una situación legal e ilegal, básicamente de forma gratuita de igual forma que la asesoría a diferentes problemas en materia penal o jurídica.

➤ *Bibliotecas:* es la promoción de la cultura a través de documentos y resguarda de libros para fomentar la lectura, consulta y estudio del público en general. El ayuntamiento cuenta con tres bibliotecas públicas: “Hermanos Flores Magón”; “Luis Donaldo Colosio” y el Centro de Información y Documentación “Valentín Campa”. (Ver apartado 3.5.1 Educación.)

Cabe mencionar que cada escuela superior cuenta con una biblioteca para sus estudiantes, básicamente, algunas de las escuelas brindan sus servicios al público en general.

➤ *Casa de Cultura:* para crear un ambiente social saludable, fomentando las tradiciones del lugar y dando a conocer expresiones culturales de otras entidades se da el fomento a la cultura.

La Casa de Cultura proporciona a las localidades del municipio diversos talleres de actividades artísticas y culturales dirigido principalmente a los niños como: la danza folklórica, hawaiano, tae kwon do, ballet, piano, cursos de verano; para los jóvenes vocalización y guitarra, teatro al aire libre, exposiciones de arte y las madres de familia las manualidades.

➤ *De empleo:* por medio de la dirección del Empleo las personas que necesitan cubrir sus necesidades económicas pueden conseguir trabajo en las empresas con las que el ayuntamiento tiene convenio. Principalmente, las empresas pertenecen o se encuentran dentro del mismo. Por medio de ciertos requisitos de cada empresa la dirección se encarga de actualizar y modificar los vacantes dependiendo el periodo de requisición.

Los vacantes que más predominan son los jóvenes, seguido de las madres de familia y las señoras de la tercera edad originarias del municipio. Esta última oferta se vincula con la dirección general de Adultos Mayores.

➤ *De salud.* Con la dirección de Salud se da atención a las personas en general para prevenir y combatir enfermedades. El ayuntamiento cuenta con jornadas de salud en diversas colonias como exámenes de la vista, la diabetes, presión arterial, campañas de vacunación antirrábica y orientación sobre los primeros auxilios.

➤ *De educación.* La dirección de Desarrollo Social implementa cada ciclo escolar el programa de mochilas y becas a los niños de escasos recursos. Aunque el apoyo de las becas es mínimo, es decir, de cada diez sólo reciben el apoyo tres; lo que no sucede con las mochilas.

➤ *Servicios Urbanos, limpia y disposición de desecho.* Este servicio consiste en la recolección y depósito de la basura de cada localidad, con la finalidad de proteger el medio ambiente. El servicio se realiza por la dirección de



Servicios Urbanos quien se enfoca a la limpia de las colonias, empresas públicas y privadas con su respectiva maquinaria (motoconformadora y el trascabo).

Sin embargo, el Ayuntamiento tiene pocos carros de basura, por lo que hay personas que recolectan toda la basura con destino a un relleno sanitario a las orillas de la comunidad. Se requiere de la colaboración de los habitantes para mantener limpias las calles y sitios públicos, conservando la salud pública y la buena imagen del municipio.

➤ *Mercados, tianguis y rastros:* el servicio consiste en uno o varios lugares (temporales, permanentes) donde se reúnen comerciantes que ofrecen artículos de bajo costo y deben ubicarse en un área accesible a los habitantes del municipio. En el caso de los tianguis se ubican en las calles que tiene una menor afluencia vehicular autorizada por la dirección de tianguis, rastros y mercado del municipio.

Al Ayuntamiento le corresponde el mantenimiento, conservación, control sanitario y vigilancia de las instalaciones; como el control de los comerciantes fijos y ambulantes, por medio de una cooperación por los derechos de alquiler de locales, multas a quienes no respeten el reglamento de mercados. Básicamente, cada una de las colonias del municipio cuenta con un mercado; de la misma forma los tianguis propagan todos los días de la semana en diferentes secciones.

➤ *Panteones:* tiene como objetivo proporcionar sitios adecuados para las sepulturas como son los panteones públicos e implica el cobro de derechos, el mantenimiento, conservación y vigilancia de las instalaciones. Comprende la inhumación, exhumación y cremación de cadáveres disminuyendo el peligro de epidemia entre la población como los entierros clandestinos. El ayuntamiento cuenta con 3 panteones: uno en la cabecera “Los Reyes”, otro en Coaxusco y el tercero en Lomas de Altavista.

➤ *Parques y jardines (áreas verdes y recreativas)*. Con estos servicios el municipio brinda a sus habitantes áreas verdes, esparcimiento, recreación y convivencia familiar. Manteniendo los lugares conservados con campañas de reforestación y limpieza que realizan los regidores encabezados por el presidente municipal, los domingos. Su objetivo es enseñar con el ejemplo a los habitantes cómo deben cuidar las áreas verdes así como la limpieza de las calles.

➤ *Seguridad Pública y Tránsito*. La seguridad pública está orientada a prevenir delitos manteniendo el orden, la paz y la tranquilidad social, protegiendo a la población y respetando sus garantías individuales. Además de proporcionar seguridad a peatones y automovilistas para facilitar la circulación de vehículos.

De acuerdo con el director de Seguridad Pública, este servicio ha evitado los arrincones que los jóvenes llevan a cabo los fines de semana en diversas colonias del municipio; han detenido a los asaltantes de transporte de carga en la zona industrial (carretera México- Texcoco); así como la detención de personas que venden drogas en las zonas bajas o más pobres.

➤ *Obras Públicas*. Se refiere a la que tenga por objeto crear, construir, conservar o modificar bienes inmuebles para los habitantes.

➤ *Protección del medio ambiente*: por la restauración y mejoramiento de la calidad ambiental como de los recursos naturales; el control de las aguas residuales, contaminación del suelo, emisiones de ruido, vibraciones, energía térmica, lumínica, gases, olores, vapores y contaminación visual.

➤ *Protección Civil y Bomberos*: al organizar y ejecutar las acciones de prevención, auxilio y restablecimiento para la atención inmediata y eficaz en los casos de riesgo, siniestro o desastres que afecten a la población, así como el funcionamiento de los servicios públicos equipamiento estratégico en los casos señalados.

## **CAPÍTULO 4. EL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LOS REYES, LA PAZ**

### **4.1. EL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL**

Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

De acuerdo con Dario Rodríguez el análisis organizacional deberá indicar cuál es la situación de la organización, cómo se relacionan los individuos y cuáles son las dificultades que enfrenta el sistema organizacional.<sup>1</sup>

En comunicación permite analizar las causas o condiciones, las situaciones o problemas que enfrenta una organización entre su personal y su entorno; los resultados permiten lograr objetivos comunes, prever y resolver situaciones de conflicto.

Por consiguiente, en el diagnóstico no sólo se distinguen diferentes niveles como sus miembros, subgrupos internos, subsistemas y departamentos, también los procesos de comunicación que tiene la organización.<sup>2</sup>

Su aplicación ayuda a detectar el ambiente o clima que prevalece en una organización, la imagen de la institución ante su personal y los ciudadanos.

El diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento de la comunicación en la organización.

---

<sup>1</sup> Rodríguez M. Darío. *Diagnóstico Organizacional*. Alfaomega. México, 1999. p. 37.

<sup>2</sup> *Ibid.* p. 32.

## *Elementos del diagnóstico organizacional*

Podemos dividir al diagnóstico organizacional en tres etapas principales:

1. *Generación de información*, la cual abarca estos aspectos:

a) La forma en que se recolecta la información, las herramientas y los procesos utilizados.

b) Metodología utilizada para recopilar la información, como las entrevistas, cuestionarios y la observación.

c) Frecuencia con que se recolecta la información.

2. *Organización de la información*, se considera lo siguiente:

- El diseño de procedimientos para el proceso de la información.
- Almacenamiento apropiado de los datos.
- Ordenamiento de la información, de modo que sea fácil de consultar.

3. *Análisis e interpretación de la información*, consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las cuestiones planteadas al inicio de la investigación.

Para propósitos de nuestra investigación se consideró un diagnóstico por proporcionarnos con más exactitud información a cerca del Ayuntamiento de los Reyes, a través de la aplicación de métodos e instrumentos.

### ***4.1.2. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN***

Se entiende por metodología de la investigación a los pasos y procedimientos para recabar información, es decir, las técnicas y herramientas que intervienen en la investigación.

En esta investigación de campo se utilizaron metodologías cualitativas y cuantitativas.

\* Cualitativas: la observación, observación participante y entrevistas.

\*Cuantitativas: cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas para obtener datos, opiniones y conocimientos de los entrevistados.

De acuerdo con Rojas Soriano Raúl la técnica de investigación es “un conjunto de reglas y operaciones para el manejo correcto de los instrumentos, permite a su vez, la aplicación de los métodos correspondiente”.<sup>3</sup> En un proyecto destacan como técnicas: la observación, la entrevista, la encuesta y el diseño del cuestionario.

**4.1.2.1 LA OBSERVACIÓN** es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado. Es un acto en el que entran en una estrecha y simultánea relación el observador (sujeto) y el objeto. En este caso, el comunicador se somete a las reglas formales e informales del grupo social.<sup>4</sup>

La *observación participante* se caracteriza por la interrelación entre el investigador y los sujetos de los cuales se habrán de obtener ciertos datos. Susan Pick refiere que “el observador tiene una participación tanto externa, en cuanto a actividades, como interna en cuanto a sentimientos e inquietudes”.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés. México, 2001. p. 94.

<sup>4</sup> *Ibid.* p. 209.

<sup>5</sup> Pick, Susan y López, Ana Luisa. *Cómo investigar en ciencias sociales*. Ed. Trillas. México, 1994. p. 32.

Esta técnica se aplicó durante mi estancia en la Dirección de Comunicación Social del Ayuntamiento de los Reyes, como prestadora de prácticas profesionales (cuatro meses). Se obtuvo información sobre la comunicación interna y externa del mismo, ya que se participó en actos cívicos precedidos por el Presidente Pablo Castellanos Miguel, conferencias realizadas por la Casa de Cultura, reuniones entre delgados de colonia.

Así se lograron datos sobre las actitudes y conductas de los trabajadores ante determinados acontecimientos; la relación de la dirección de Comunicación Social con los reporteros; las peticiones e inconformidades de los habitantes a la administración municipal

**4.1.2.2 LA ENTREVISTA:** consiste en una interacción entre dos personas, una de las cuales - el investigador - formula determinadas preguntas relativas al tema en investigación, mientras que la otra - el investigado - proporciona verbalmente o por escrito la información que le es solicitada.

La técnica permite recoger información que puede ser investigada hasta en sus mínimos detalles de los miembros de una organización (conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas).

Se realizaron entrevistas no estructuradas o no formalizadas por el hecho que no se guiaron por un cuestionario o modelo rígido, dando lugar a un margen de libertad para formular las preguntas y las respuestas.

Básicamente se entrevistó a la directora de Comunicación Social, C. Edith Vázquez Gutiérrez (a partir de marzo de 2004 la directora es la Sra. Ángela López); la directora de Atención a la Juventud, C. Rosario Iturbide; el director de Desarrollo Económico, Lic. Adolfo Cornejo Morales; director de Casa de Cultura, Antonio Flores Rodríguez y el director de la Oficialía Mayor, Alfonso Melgarejo Jiménez.

**4.1.2.3. LA ENCUESTA:** la información recogida por esta técnica puede emplearse para un análisis cuantitativo con el fin conocer lo que opina la gente sobre una situación o dificultad, asimismo identificar la magnitud de los problemas que se suponen o se reconocen en forma parcial o imprecisa.

A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información sólo de una porción de interés, dependiendo el tamaño de la muestra del estudio.

La intención de la encuesta no es describir a individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra sino obtener un perfil compuesto de la población.

La encuesta se dirigió en primer lugar: a los empleados del Ayuntamiento de los Reyes, la Paz, con la finalidad de saber información del ambiente trabajo y principalmente la comunicación entre el personal con la presidencia. En segundo lugar, se aplicó a los jóvenes habitantes de 17 a 22 años para conocer si hay comunicación dirigida hacia ellos como datos sobre su municipio.

El método que puede utilizarse para levantar la encuesta es el cuestionario.

**4.1.2.4 EL CUESTIONARIO** es el esquema formalizado de recopilación de información de los encuestados. Contiene las preguntas a realizar y los espacios destinados a las respuestas; es decir, la traducción de los objetivos informativos de la investigación en preguntas específicas.

El *Cuestionario Piloto*: es una prueba del cuestionario antes de su lanzamiento definitivo; tiene por objeto ver si se entienden las preguntas, si hay problemas en la redacción. Utilizado para determinar las categorías de respuestas más apropiadas o frecuentes y, posteriormente, convertirlas en una pregunta cerrada.

En una primera fase, se realizó un cuestionario piloto hacia el personal del Ayuntamiento y el pretest comprendió 24 preguntas abiertas: son aquellas en las que no se establece ningún tipo de respuesta, dejando ésta al libre arbitrio del encuestado. La respuesta del encuestado no está previamente definida y el encuestador se limita a registrar al pie de la letra la contestación obtenida.

Se aplicó para conocer los sentimientos, opiniones y experiencias generales; así como explorar los síntomas de los problemas existentes a través sus ideas.

El *Cuestionario Definitivo*: analizado el cuestionario piloto, se prosigue a codificar las preguntas abiertas de acuerdo con las ideas dadas, así se modifican o eliminan aquellas que no tienen mayor relevancia para el objeto de investigación.

El cuestionario de los empleados incluyó 28 preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas: son las que el encuestado se limita a elegir una o varias de las respuestas definidas previamente en el cuestionario; las respuestas se conocen a priori y están totalmente precodificadas. El tipo de preguntas utilizadas fueron las siguientes:

- a) Las dicotómicas: dos únicas respuestas (Si o No);
- b) Escala subjetiva: se gradúan en intensidad creciente o decreciente sobre el punto de información deseado (muy buena, buena, regular y mala);
- c) De abanico: las que el encuestado debe elegir entre un determinado número de respuestas posibles. Ejem. Mejor servicio, adquirir conocimiento, plantear problemas, etcétera.



El formato abierto se utilizó para comprobar sus razones a la respuesta elegida, aunque también de forma exploratoria conocer las opiniones o recabar información sobre aspectos del Ayuntamiento.

Su aplicación fue en grupo y requirió alrededor de 40 minutos por cada dirección con cinco cuestionarios. (Ver anexo 7.)

El cuestionario hacia los jóvenes también incluyó 30 preguntas: cerradas y abiertas. En este caso, sólo se aplicó dos tipos: dicotómicas (Si o No) y las categorizadas por valoración donde se elige de una escala de intensidad creciente la respuesta Muy Buena, Buena, Regular y Mala.

Cabe aclarar que para poder comprobar la opción elegida de forma abierta se establecieron puntos acorde a la pregunta donde el encuestado debía describir su punto de vista a la respuesta.

Su aplicación fue individual y requirió cada cuestionario de alrededor de 20 minutos. (Ver anexo 7.)

**4.1.2.5 LA MUESTRA** es seleccionada científicamente de manera que cada persona en la población tenga una oportunidad medible de ser seleccionada. Esta "muestra" es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio. Tal como lo señala Jesús Galindo "el valor del muestreo radica en la posibilidad de conocer el comportamiento de una población infinita, a partir de un subconjunto".<sup>6</sup>

El *tamaño de muestra* requerido en una encuesta depende en parte de la calidad estadística necesaria de establecer los hallazgos. Aún así, no hay una regla simple para el tamaño de muestra que pueda ser usada en todas las encuestas.

---

<sup>6</sup> Galindo Cáceres, Jesús. *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Addison Wesley Longman. México, 1998. p. 45.

El tipo de muestra destinada a los empleados fue al azar, tomando en cuenta los departamentos del Ayuntamiento. La población objetivo fueron los trabajadores del Ayuntamiento Los Reyes, la Paz. La muestra fue integrada por 30 personas que laboran en seis direcciones: Desarrollo Urbano, Ecología, Informática, Obras Públicas, Rescate Municipal y Salud Pública.

El criterio básico para la selección de las direcciones fue que tuvieran más de 4 personas (sin incluir al director ni subdirector o la secretaria). Por lo tanto, se realizaron 5 cuestionarios por cada dirección.

En el diagnóstico externo se eligió la muestra al azar. Se encuestaron a jóvenes de diferentes colonias que corresponden al municipio, contemplando puntos estratégicos para realizarlas; como las escuelas, los mercados, la zona comercial y la zona deportiva. Dicha selección fue por no contar el Ayuntamiento con datos específicos de los jóvenes de cada sus colonias.

La población objetivo fueron los jóvenes habitantes del municipio Los Reyes, la Paz. La muestra fue integrada por 100 personas.

Dicha muestra hacia los jóvenes fue estratificada, es decir, se incluyeron diferentes estratos o segmentos con el objetivo de observar diferencias y comparaciones entre sí. Quedando distribuidos de la siguiente manera:

a) Por sexo:

- 50% jóvenes del sexo femenino.
- 50% del sexo masculino.

b) Rangos de edad:

- 50% el rango de 17 años que abarca las edades de 17, 18 y 19 años.
- 50% el rango de 20 años que abarca las edades de 20, 21 y 22 años.

c) Escolaridad:

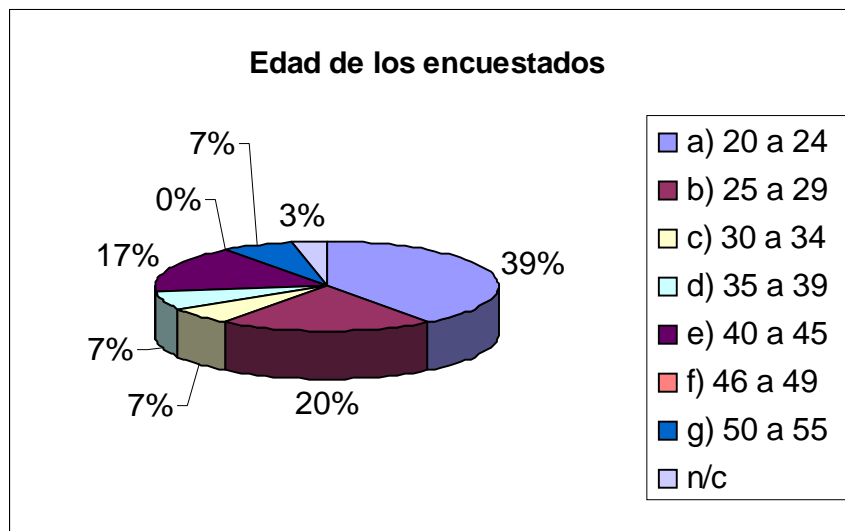
- 50% con estudios.
- 50% sin estudios de nivel medio superior.

(Ver anexo 8 Tabulación de resultados.)

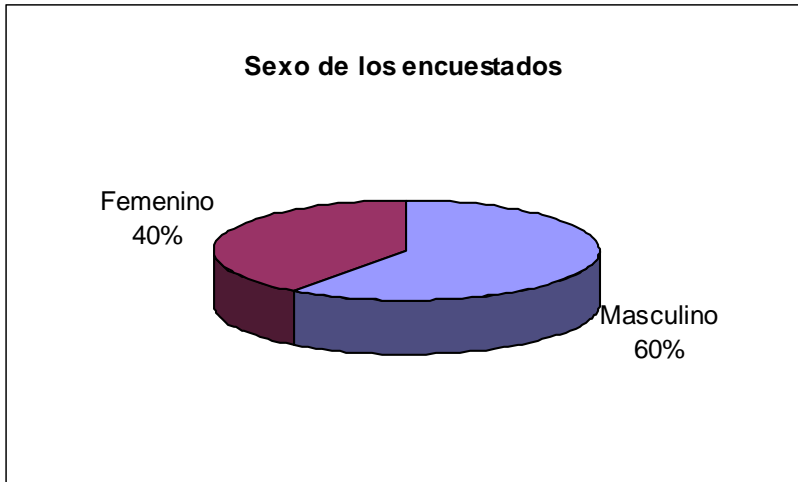
## **4.2 DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL AYUNTAMIENTO DE LOS REYES**

### ***4.2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS***

Un primer punto a analizar es la edad de los encuestados, ya que con ellos nos podemos dar cuenta cuales son las edades que predominan en el Ayuntamiento.

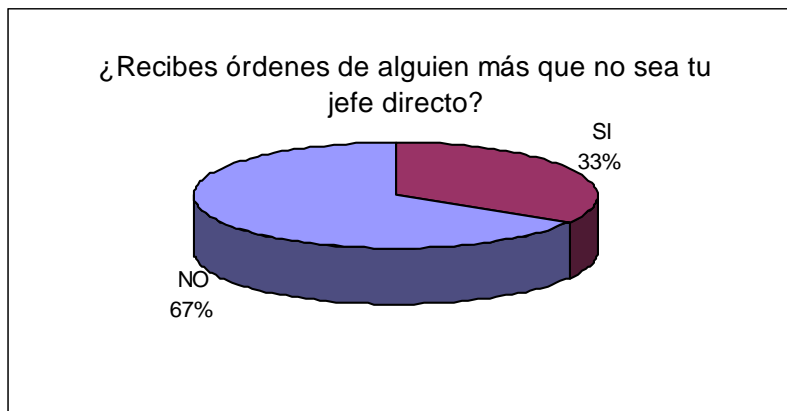


A través de la grafica nos podemos dar cuenta de que 39% son los jóvenes de 20 a 24 años; 20% de edad de 25 a 29 años y 17% de 40 a 45 años. Es decir, las personas que laboran son básicamente jóvenes.

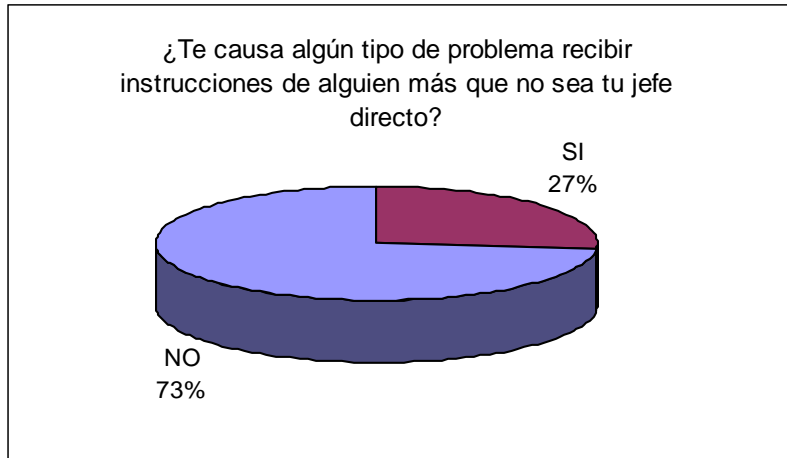


El sexo es muy importante para saber cual de los dos tiene más presencia en el Ayuntamiento. Las encuestas mostraron que 60% son hombres y 40% mujeres. Aunque los resultados no son tan drásticos sí es visible una cierta mayoría del sexo masculino.

Para poder dar un diagnóstico interno del H. Ayuntamiento es imprescindible realizar y analizar las siguientes preguntas:



En esta pregunta 67% de los encuestados dijo que NO y el resto SI. La mayoría de las personas sólo se acatan a lo que su jefe le ordena, en menor grado les dicen que hacer.

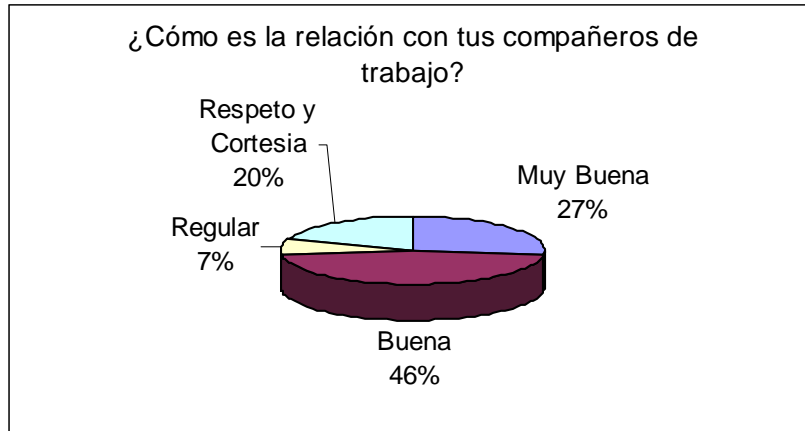


Los encuestados que contestaron que sí recibían órdenes de alguien más que no fuera su jefe, NO (75%) les causa problemas pero para otros (27%) SI.

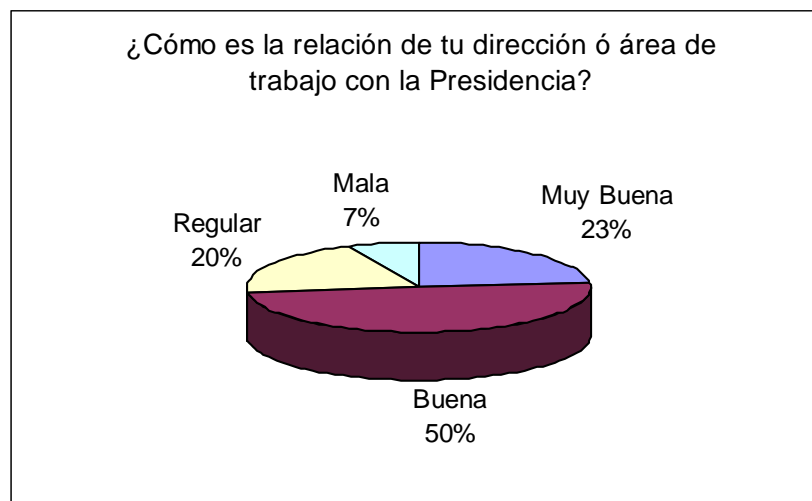
Algunos de los problemas que se mencionaron abiertamente es que las personas no saben dirigirse a la gente o pedir las cosas de buena forma con un “por favor”. Otros en lo profesional indicaron que rompería con su disciplina y responsabilidad; en ocasiones no existe una buena coordinación que los lleva a tener contradicciones entre los que laboran en la dirección.

De forma más personal dijeron que nos les gustaba que alguien con un cargo inferior diera las órdenes, además de que a veces se recibía la información incompleta.

En esta grafica el 46% de los encuestados revelaron que su relación con sus compañeros era buena; 27% muy buena; 20% de Respeto y Cortesía; sólo un 7% la considera regular. Con estos resultados visualizamos que la relación entre compañeros de trabajo es buena en la mayoría de los casos.

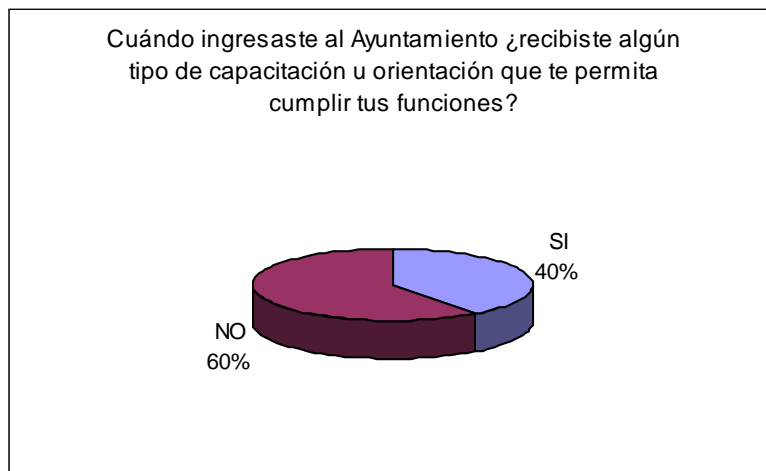


En la siguiente pregunta abierta *¿Con qué direcciones tienes más relación?* Citaron más de 3 direcciones; las direcciones que tuvieron 5 menciones fueron: regidurías, Secretaria, Servicios Urbanos, Catastro; con 3 menciones: Presidencia, Bomberos, Protección Civil, Gobernación, Tesorería y Comunicación Social; las que tuvieron una sola mención: Seguridad Pública, Obras Públicas, Salud, Jurídico, Sindicatura, Reglamentos y Contraloría.



Al igual que en la relación con los compañeros, el 50% de los encuestados considera la relación de su dirección con la Presidencia buena; 27% muy buena; 20% regular y 7% mala. La mitad de los trabajadores tienen una relación favorable con la presidencia, la otra mitad esta seccionado entre polos opuestos: muy bueno y malo.

En esta gráfica más de la mitad (60%) de los empleados del H. Ayuntamiento NO recibieron ningún tipo de capacitación u orientación para cumplir con sus funciones, sólo el 40% la recibió. Por lo tanto, no existe una buena comunicación con los ellos acerca de sus actividades; haciendo que los propios trabajadores realizan funciones que creen que les atañe, pero no de forma concreta o específica.



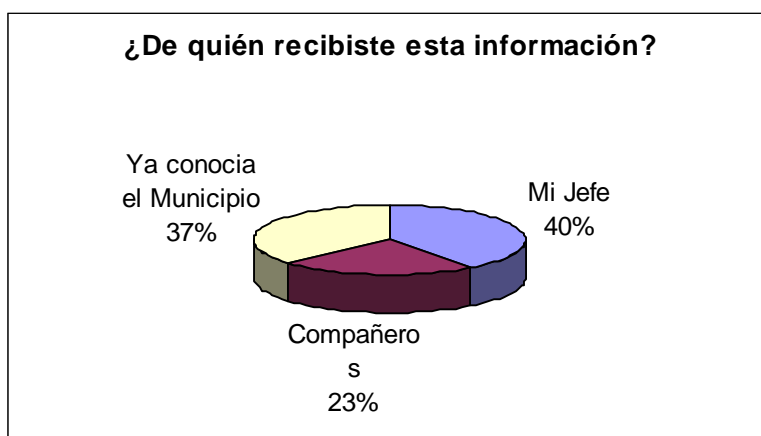
Así como los trabajadores no recibieron ninguna información para desarrollar sus funciones. De la misma forma no obtuvieron datos a cerca de su municipio (57%).



En ambos casos podemos percibir que no hay interés en que los trabajadores tengan un buen desempeño y servicio a la comunidad; debido a la falta de estrategias de comunicación interna.

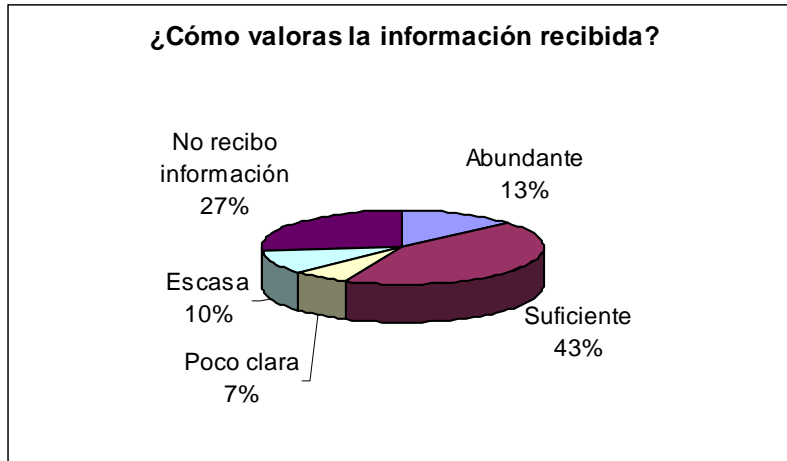
El 40% mencionó que recibió información de su jefe; 37% ya conocía al municipio; y el 23% por los compañeros. Los porcentajes que tuvieron mayor relevancia con una diferencia mínima es la información de su jefe y porque ya conocían al municipio.

Con ello nos damos cuenta que los trabajadores conocen a su municipio de manera personal, por lo que al entrar a laborar algunos reconocen rasgos o características del mismo; aunado a ello la información de su jefe directo.

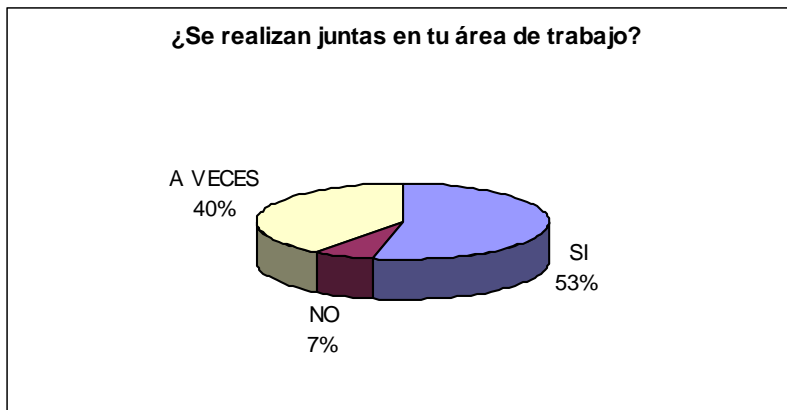


Al tener en cuenta que algunos sí recibieron información, para el 43% les fue suficiente, 13% abundante, 10% escasa, 7% poco clara; mientras 27% reafirmaron no recibir información.

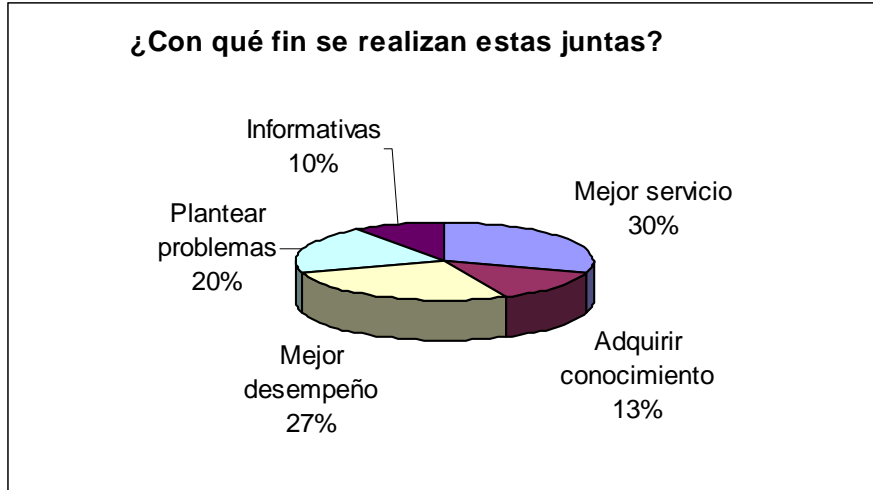




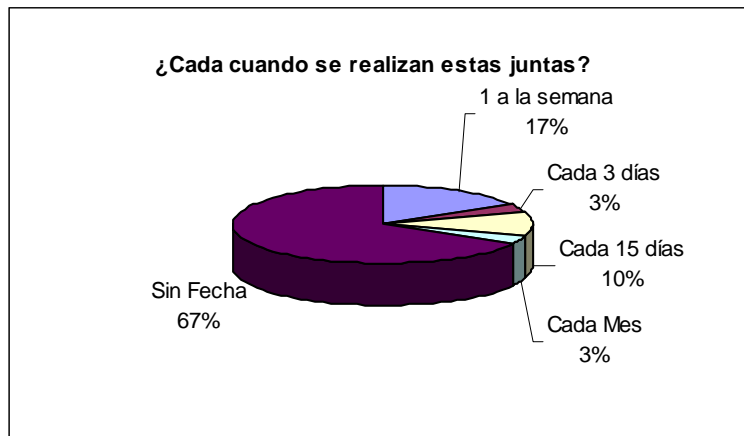
Por su parte, con esta gráfica vemos que SI realizan juntas de trabajo (53%), algunos respondieron que A VECES (40%) y una minoría (7%) NO las lleva a cabo.



La finalidad de esas juntas son: mejorar el servicio (30%), seguido del mejor desempeño (27%); plantear problemas (20%); adquirir conocimiento (13%) e informativas (10%). Básicamente son para un mejor servicio y desempeño hacia los habitantes.



Sin embargo, dichas juntas no (67%) tienen una fecha específica para realizarlas; 17% una vez a la semana; 10% cada 15 días; y 3% cada 3 días o cada mes. Por consiguiente, reafirmamos que sí hay juntas pero no una coordinación o una fecha específica, sólo cuando es necesario desarrollar una actividad o evento se reúnen para darlo a conocer.



Es importante que las direcciones realicen juntas de trabajo no de manera espontánea sino de forma constante; así tener en mente lo que deben realizar a través de una calendarización.

Como parte de la motivación y consideración del personal que labora en el Ayuntamiento, no dimos cuenta que NO (53%) existen eventos de convivencia o recreativos para ellos, aunque el 47% dice que SI hay eventos de convivencia.

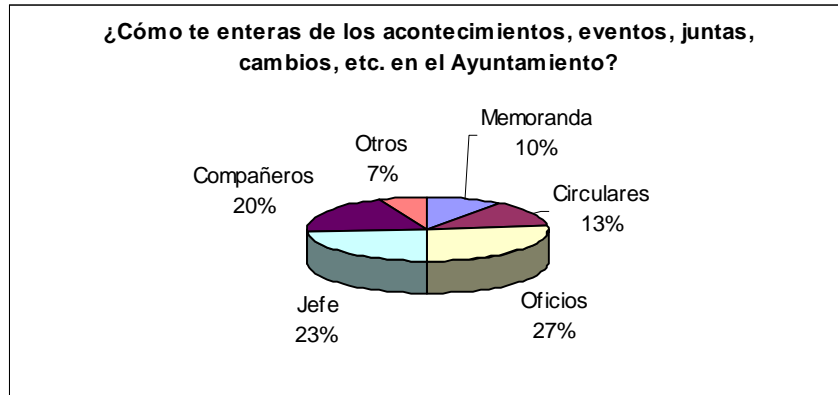
La mitad de la población no reconoce los eventos, mientras que otros si consideran que hay eventos al interior del Ayuntamiento.



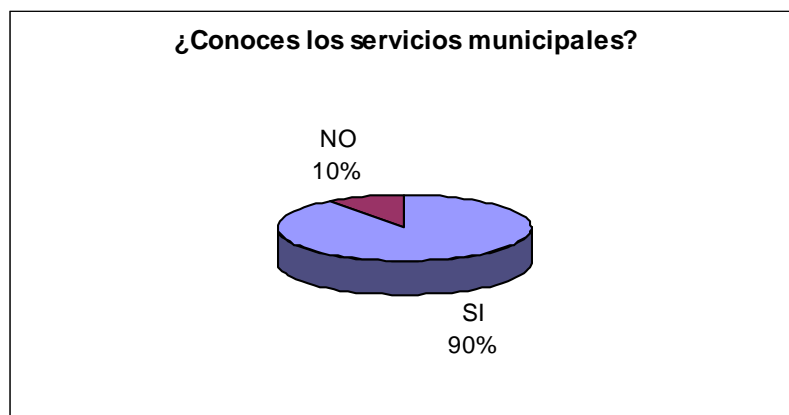
Las personas que contestaron que SI había eventos mencionaron los eventos que ellos consideraron parte de la convivencia: la carrera atlética “corriendo por el Estado de México”; la Jornada de Salud Pública; Jornada de Limpieza y los domingos culturales.

Los medios por los cuales se enteran de los eventos, juntas, cambios en el Ayuntamiento son en primer lugar, los oficios (27%); en segundo lugar, el jefe (23%); en tercer lugar, los compañeros y las circulares (13%); memoranda (10%) y Otros (7%).

Existe una comunicación formal por medio de los oficios (medio escrito); sin embargo, una parte de los encuestados respondieron que también de manera informal como son los jefes o los compañeros (de forma verbal).



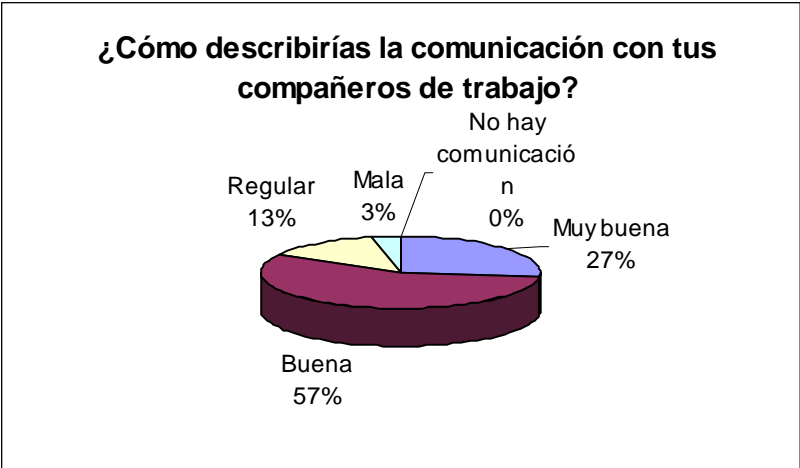
Cabe destacar que el 90% de los trabajadores conocen cuales son los servicios municipales, sólo 10% NO los conoce. Las personas realmente saben de ellos para brindar un mejor servicio a la comunidad.



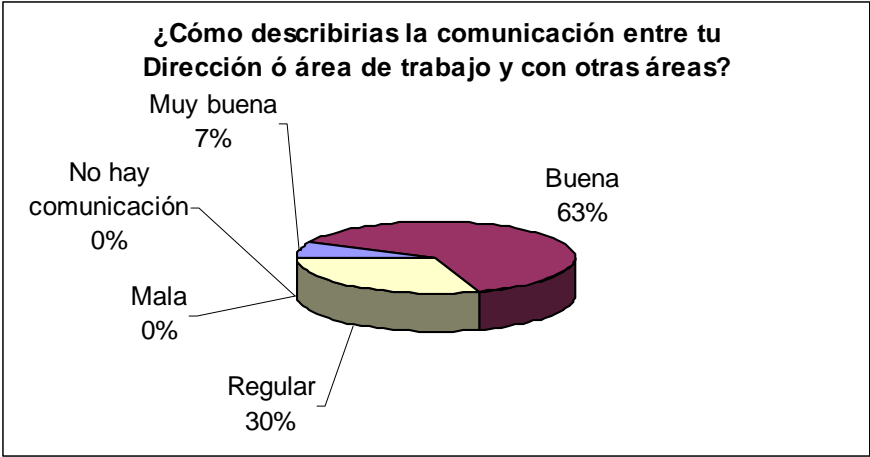
Sin embargo, algunos que los conocen no saben quienes son los que están a cargo de las direcciones y se remiten a decir dónde se ubican.

Así como se describió la relación con sus compañeros de trabajo, es importante saber que la comunicación con los compañeros de trabajo es Buena (57%), Muy buena (27%), Regular (13%), mala (3%) dejando a un lado la opción de no hay comunicación.

En ambas preguntas coincidieron que tanto su relación como la comunicación va desde buena a muy buena, dejando en claro que sí existe comunicación entre ellos para desempeñar sus labores.



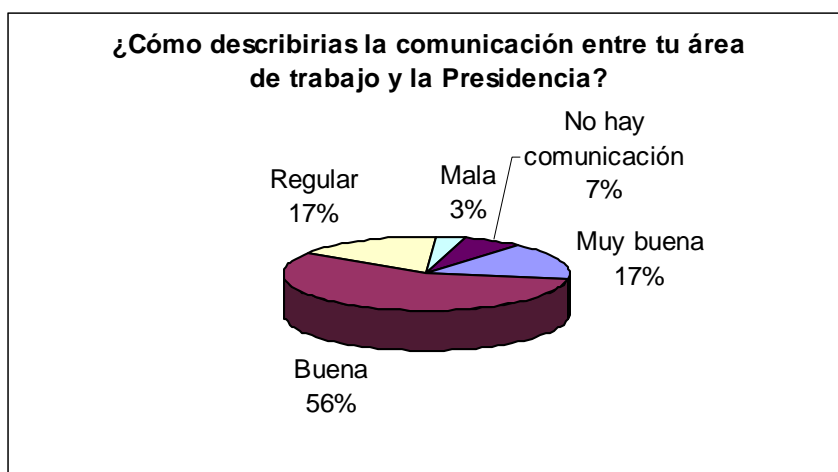
También la comunicación con otras direcciones en su mayoría es buena (63%), si bien no descartan algunos que sea regular (30%) y muy buena (7%), dejando a un lado el aspecto de no comunicación o que es mala.



Tanto en la parte de la comunicación con los compañeros y con otras direcciones es básicamente buena.

Asimismo su comunicación entre su área de trabajo y la Presidencia es buena (56%); con el mismo porcentaje (17%) muy buena y regular; (7%) no hay comunicación y un 3% mala.

Básicamente la relación y la comunicación que existe entre las direcciones con la Presidencia la describieron como buena, no descartando que algunos la consideren como muy buena y regular. Esto los podemos constatar porque los porcentajes en ambas preguntas no varían mucho, tienden a ser las mismas opciones con mayor porcentaje.

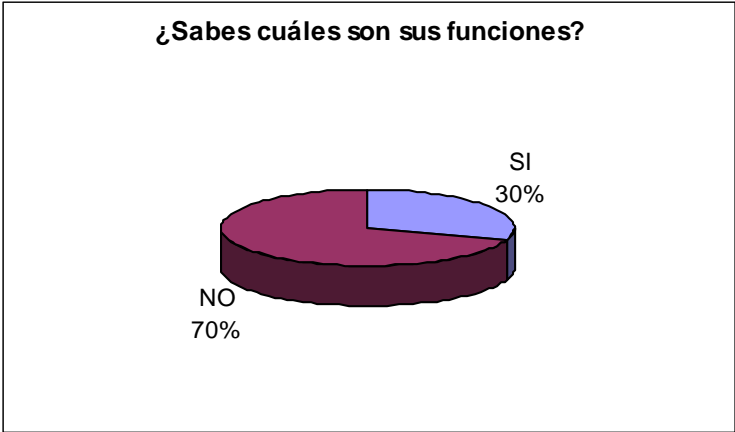


Como parte del reconocimiento de áreas esenciales en el Ayuntamiento, a través de esta gráfica nos damos cuenta que la dirección de Comunicación Social es reconocida por las demás direcciones (83%) y sólo el 17% no sabe de su existencia. Las demás direcciones saben que existe y donde se ubica.



Por lo tanto, es imprescindible contar con una dirección de comunicación en el Ayuntamiento que sea conocida para saber lo que acontece en el mismo.

Sin embargo, el 70% de los encuestados no saben sus funciones; y 30% refleja que si las conoce pero sólo se remiten a decir, que a comunicar. Las personas suponen o creen que su función es básicamente comunicarse con las demás direcciones y dar a conocer las actividades, aunque la dirección no ha mostrado cuales con sus funciones.



Así como no conocen las funciones de esta dirección tampoco de las demás direcciones y tal vez ni de su propia dirección.

Para profundizar más sobre el conocimiento de la dirección de Comunicación Social, se les pidió su opinión a cerca de la misma. Y obtuvimos las siguientes respuestas:

Algunas de las respuestas a favor fueron: muy buena y tiene buen desempeño.

Respuestas neutrales: importante para la difusión de las actividades que desarrolla el municipio; informa de las acciones del Presidente; es fundamental su existencia; es una estrategia.

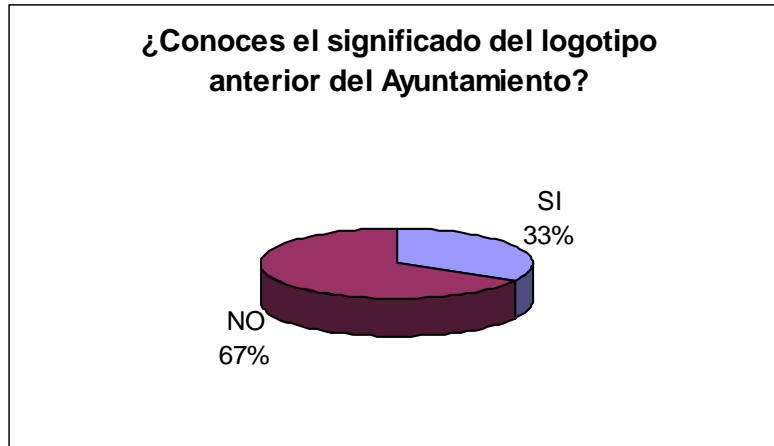
Respuestas no favorables: le hace falta mayor difusión de todos los eventos, trabajos, programas que lleva cabo el Ayuntamiento; falta una gaceta interna para el personal; no debe encasillarse sólo en los directivos sino tomar en cuenta a todos; tiene que estar en todos los eventos.

Otra pregunta abierta fue *¿Qué medios de difusión existen en tu dirección?*

Básicamente nos dimos cuenta que de las 6 direcciones encuestadas en 4 no existen estos medios. Las direcciones de Desarrollo Urbano y de Salud Municipal existen trípticos, carteles y volantes distribuidos para la población. Al municipio le falta una mayor difusión de todas sus direcciones tanto interna como externamente.

En la siguiente gráfica observamos que 67% de los trabajadores no conocen el logotipo y 33% sí lo conocen. Manejamos en esta pregunta el logotipo anterior porque actualmente en este año (2004) se presenta uno nuevo de Los Reyes, la Paz. Cabe mencionar que dicho logotipo no tiene un significado concreto o específico, ya que se creó sin fundamentos históricos. (Ver apartado 3.1.3.)

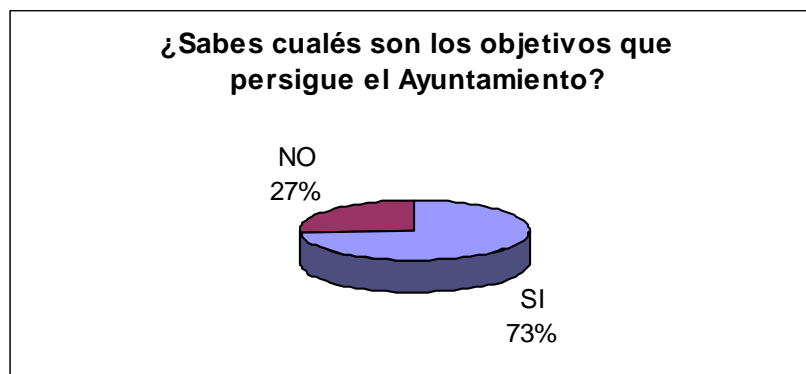




Para nuestra investigación se eligió el anterior logotipo por ser el que tiene una trascendencia histórica y un significado concreto: “Sobre el agua”.

De la misma forma que desconocen el logotipo concluimos por medio de una pregunta abierta que no saben el significado del logotipo (67%); 31% mencionó que era la personalidad o imagen del Ayuntamiento donde hay usos y costumbres; 1% refleja elementos prehispánicos y sólo una persona manifestó el significado real: sobre el agua.

A través de la gráfica nos damos cuenta que el 73% saben cuales son los objetivos del Ayuntamiento y 27% no los conoce.



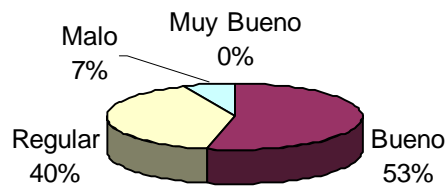
Los que respondieron afirmativamente mencionaron a su criterio los objetivos del Ayuntamiento: mejoramiento de la calidad de vida y de vía pública; mejorar las condiciones de la infraestructura del municipio; brindar atención y servicio a los habitantes; solucionar los problemas del municipio; mantener el orden entre la población; administrar los recursos públicos como la educación, seguridad y trabajo; disminuir la corrupción con más progreso y eficiencia.

De la misma manera el 57% considera que la imagen que ofrece el Ayuntamiento a sus habitantes no corresponde a la realidad. Hay una tendencia a decir NO pero hay personas que creen que la imagen ofrecida es la realidad. Tal vez la mayoría lo piense así porque ha requerido un servicio y no haya sido como lo habían dicho. Pero cuando conoces el Ayuntamiento y la opinión de sus habitantes puede cambiar la visión del mismo.



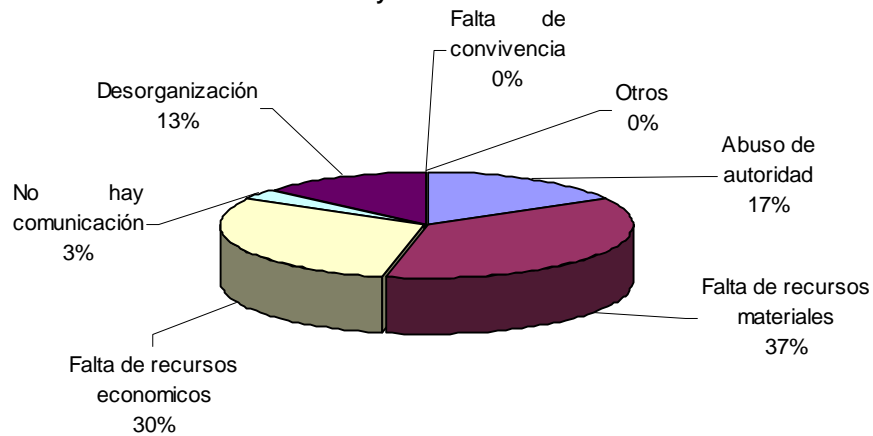
De forma más personal respondieron que el funcionamiento era bueno (53%); regular (40%) y Malo (7%). Nos damos cuenta la poca diferencia entre describirlo regular y bueno; dejando a un lado la parte muy buena.

**Desde tu punto de vista ¿Cómo describirías el funcionamiento del Ayuntamiento?**



Y la grafica nos refleja que los problemas más visibles en su área de trabajo son: en primer lugar, la falta de recursos materiales (37%) que hacen que el trabajo no sea eficiente; en segundo lugar, no hay recursos económicos (30%); abuso de autoridad (17%); desorganización (13%) y no hay comunicación (3%).

**¿Qué tipo de problemas detectas en general en tu área de trabajo y en el Ayuntamiento?**



Los problemas detectados son: falta de recursos materiales y económicos. Ello trae como consecuencia que sus funciones no se realicen de manera eficiente, además de la desorganización en el Ayuntamiento.

#### ***4.2.2 RESULTADOS***

Con la encuesta observamos que el Ayuntamiento tiene una tendencia a contratar personal joven (20 a 24 años), principalmente hombres; de allí un nivel bajo en su administración, por la falta de conocimientos y experiencia laboral de los trabajadores.

##### ***4.2.2.1 EL FUNCIONAMIENTO DEL AYUNTAMIENTO***

En la parte administrativa las organizaciones tienen como obligación dar a conocer el manual de funciones de cada área de trabajo al personal nuevo; sin embargo, los Reyes, la Paz de acuerdo a los entrevistados, no recibieron ningún tipo de capacitación u orientación que les permita cumplir sus funciones (60%). Incluso no se les brindó información acerca del propio municipio (57%).

En pocas palabras no existe una buena comunicación con los trabajadores acerca de lo que van a realizar; el personal ejecuta funciones que creen que les atañen a ellos, pero no de forma específica como debería ser. De hecho, no hay interés en que los trabajadores tengan un buen desempeño y un adecuado servicio a la comunidad; debido, principalmente, a la falta de estrategias de comunicación interna. Ejemplo de ello, la carencia de una manual de procedimientos y políticas del Ayuntamiento.

Los jefes mantienen una adecuada información con sus subalternos (43%); incluso los trabajadores al entrar a laborar reconocen rasgos o características del municipio (37%) por conocimiento personal.

Dicha información que obtuvieron de los jefes les fue suficiente (43%), y para algunos, abundante (13%); si bien la tendencia de no recibir información predomina (27%).

Aunque en el Ayuntamiento exista el Bando Municipal que integra aspectos de su administración, no es suficiente dicha información para los empleados, ya que sólo se muestra de forma breve el objetivo de cada dirección, pero no en específico sus funciones.

Los trabajadores dicen que el funcionamiento del Ayuntamiento es bueno (53%) y regular (40%). Si integramos sus opiniones acerca del mismo es malo, aunque ellos lo consideren así.

Esto lo podemos comprobar con los problemas fundamentales: no hay recursos materiales (37%) ni económicos (30%) que hagan que las personas realizar sus funciones de manera eficiente; sino todo lo contrario, ya que las personas no pueden desempeñar sus funciones si además hay abuso de autoridad (17%), desorganización (13%) y falta de comunicación en el Ayuntamiento.

#### ***4.2.2.2 LA ORGANIZACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO***

La planeación es un aspecto relevante en toda organización, en este caso, las direcciones del Ayuntamiento realizan juntas de trabajo (53%), pero no hay una coordinación o una fecha específica para ellas (67%); sólo cuando es necesario desarrollar una actividad o evento se reúnen. Básicamente el propósito de las juntas es para mejorar el servicio (30%) y lograr un favorable desempeño del personal (27%).

Las direcciones deben realizar juntas de trabajo regularmente y no de manera espontánea, además de tener una calendarización.

Ante la falta de una eficiente coordinación, los empleados desde su punto de vista saben cuáles son los objetivos del Ayuntamiento (73%): mejoramiento de la calidad de vida, de la vía pública, de las condiciones de la infraestructura del

municipio; brindar atención y servicio a los habitantes; solucionar los problemas del municipio; mantener el orden entre la población; administrar los recursos públicos como la educación, seguridad, trabajo; menos corrupción, más progreso y eficiencia.

Los objetivos que mencionaron tienen ciertas coincidencias con las funciones del Ayuntamiento descritas en el anterior capítulo. (Apartado 3.6. Su gobierno.)

#### ***4.2.2.3 CONOCIMIENTO DEL MUNICIPIO***

Es sorprendente reconocer que el personal no sabe de la identidad del Ayuntamiento, porque no recibieron ningún tipo de información sobre el, sólo 90% conocen los servicios municipales; pero algunos no saben quiénes son los que están a cargo de las direcciones y sólo se remiten a decir dónde se ubican. Es aquí, donde no hay una comunicación eficiente por parte del Ayuntamiento al no realizar un organigrama completo y funcional.

#### ***4.2.2.4 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO***

Otro aspecto importante de una entidad es la motivación del personal, en los Reyes, la Paz. Según los encuestados no existen eventos de convivencia o recreativos (53%). Los que respondieron afirmativamente nombraron algunos: la carrera atlética “corriendo por el Estado de México”; la Jornada de Salud Pública; Jornada de Limpieza y los Domingos Culturales.

La falta de comunicación por parte del Ayuntamiento ha propiciado que los empleados los desconozcan o, incluso, la inexistencia de eventos recreativos.

Al interior del Ayuntamiento no existen eventos para la convivencia de los empleados como la felicitación en los cumpleaños, el reconocimiento de su desempeño o las rifas.

#### ***4.2.2.5 COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL***

En el Ayuntamiento es visible la presencia de ambos tipos de comunicación, la precedida por una jerarquía establecida y la que se realiza fuera de lo establecido. Los medios de comunicación existentes en algunas direcciones son: los oficios, las circulares y la memoranda. Cada dirección utiliza diferentes formatos de estos medios, porque no se establecen reglas básicas para su creación.

Ante esta disyuntiva, se comprobó una comunicación formal a través de los oficios (27%); una parte de los encuestados respondieron que también de manera informal como son los jefes (23%) y los compañeros (20%); en menor medida las circulares (13%); la memoranda (10%) y otros (7%).

#### ***4.2.2.6 LA RELACIÓN LABORAL ENTRE EL PERSONAL***

Además de no contar con adecuados medios formales se comprobó que la mayoría de los empleados (67%) sólo acatan las órdenes de su jefe. Hubo quienes aunque reciban disposiciones de otra gente no les causan ningún problema (73%).

Fue visible la presencia de los siguientes problemas de quienes emiten órdenes: en primer lugar, no saber dirigirse a la gente o pedir las cosas con un "por favor"; en segundo lugar; no mostrar disciplina y responsabilidad; en tercer lugar, la inexistencia de una buena coordinación. Todos estos aspectos hacen un ambiente de trabajo pesado e inestable para su personal.

A pesar de lo anotado la relación entre compañeros es buena (46%), en menor grado muy buena (27%). Se comprobó que la mitad del personal lleva una relación favorable con la Presidencia. Ellos consideran una mejor relación de trabajo con la presidencia que con las demás direcciones.

Esto es muy cierto ya que de las 40 direcciones que integran al Ayuntamiento, sólo algunas fueron nombradas por los encuestados en orden de importancia para ellos: regidurías, secretaria, servicios urbanos, catastro; la presidencia, bomberos, protección civil, gobernación, tesorería y comunicación social; seguridad pública, obras públicas, salud, jurídico, sindicatura, reglamentos y contraloría.

Quizás las relaciones laborales entre las direcciones y la presidencia sean consideradas como buenas porque su personal es básicamente de familiares o amigos, aspectos que no dejan de existir en la burocracia.

#### ***4.2.2.7 LA RELACIÓN COMUNICATIVA DEL PERSONAL***

Por su parte, la comunicación entre compañeros de trabajo va desde buena (57%) a muy buena (27%), con la intención de desempeñar mejor sus labores; no olvidando los problemas anteriormente mencionados.

De la misma forma, la comunicación con otras direcciones en su mayoría es buena (63%), no se descarta que sea regular (30%) por la falta de información sobre las responsabilidades de cada área de trabajo.

Básicamente, la comunicación existente entre las direcciones y la Presidencia sigue la misma pauta que las anteriores, buena con el 56% no descartando las opciones de muy buena y regular (17%). Debido a seguir las órdenes del presidente.



Al interior del Ayuntamiento podemos observar que sí hay una relación comunicativa entre sus trabajadores por sus funciones o actividades que los mantienen vinculados, como la parte afectiva que se genera en las direcciones.

Cabe resaltar que más que las relaciones con las diferentes direcciones hay una conexión estrecha con la Presidencia, no olvidando que puede verse afectada por los rumores que se generan en todo momento.

#### ***4.2.2.8 LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL***

Todas las direcciones son imprescindibles en la organización, en este caso, como en muchas otras dependencias de gobierno la Dirección de Comunicación Social debe de ser reconocida por todo el personal, porque es la que difunde las actividades o eventos de cada área de trabajo y no sólo de la presidencia.

Ante esta conjetura, se reafirmó que la dirección de Comunicación Social es parte del municipio (83%) y sólo el 17% la desconoce. Se puede asegurar su existencia y saber quién esta a cargo de la misma, pero no saber como muchas otras direcciones para qué se crearon ¿cuál es su función?

Esta deducción fue comprobada con el 70% de los encuestados, expresaron no conocer tanto las funciones de esta dirección como las de su propia área de trabajo. Las personas suponen que es comunicarse con las demás direcciones y dar a conocer las actividades, aunque no tienen de forma concreta sus funciones.

Incluso las opiniones acerca del trabajo realizado por la dirección de Comunicación Social muestra dos vertientes:

1.- Favorables al calificarla como muy buena con un buen desempeño en la información de las acciones del Presidente.

2.- No favorables: por la falta de difusión de todos los eventos, trabajos, programas que lleva a cabo el Ayuntamiento; la falta de medios de comunicación internos y la discriminación para algunas direcciones y/o trabajadores.

Ante las opiniones del personal se comprobó efectivamente la falta de medios de difusión en las direcciones hacia el público interno como el externo; de 6 direcciones sólo en 2 existen trípticos, carteles y volantes que se reparten a la población (Desarrollo Urbano y Salud Pública). Medios que carecen en su mayoría de un estricto rigor periodístico.

#### ***4.2.2.9 IDENTIDAD O IMAGEN DEL AYUNTAMIENTO***

La falta de comunicación del Ayuntamiento ha prevalecido, porque su personal no conoce el significado del logotipo anterior (67%), algunos expresaron que era la personalidad o imagen del ayuntamiento donde hay usos y costumbres o elementos prehispánicos.

Cabe aclarar que este año (2004) se tiene previsto un nuevo logotipo, mismo que, no tiene un significado concreto o específico. Por consiguiente, se retomó el anterior logotipo por tener ya una trascendencia histórica y un significado concreto: "Sobre el agua". (Ver capítulo 3, apartado 3.1.3. El Glifo)

Como es obvio si la mayoría de los trabajadores hablan sobre los problemas internos existentes, es factible que la imagen que ofrece el Ayuntamiento a sus habitantes no corresponda a la realidad o a sus necesidades (57%). Tal vez lo crean así porque han requerido de un servicio que no cumplió con lo establecido, en pocas palabras, cambia la visión que se tenga del mismo.

Si bien aunque algunos empleados consideran algunos aspectos de forma favorables, realmente están lejos de serlo en un panorama general de la situación.

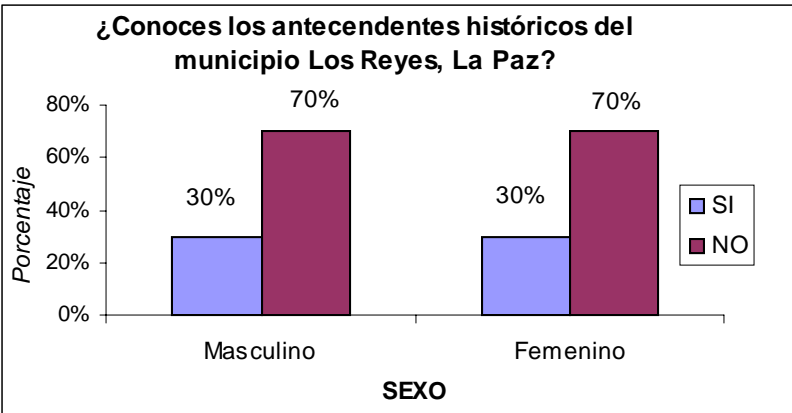
Finalmente confirmamos que hay una relación comunicativa entre el personal con la presidencia, pero eso no significa que sea eficiente sino todo lo contrario, la falta de conocimiento de lo que es la comunicación dentro del Ayuntamiento de los Reyes, la Paz.

Ante este diagnóstico interno del Ayuntamiento nos vemos en la necesidad de saber cuál es la situación con los jóvenes habitantes. Porque si una organización funciona mal en sus procesos internos, puede ser que carezca de estrategias de comunicación para sus habitantes. Esta suposición sólo la podemos comprobar con la realización encuestas a nuestro público objetivo (jóvenes). Y con base a los resultados conoceremos si existe o no una relación comunicativa de los Reyes, la Paz con los jóvenes. De esta forma estaremos en posibilidad de proponer estrategias de comunicación para ellos.

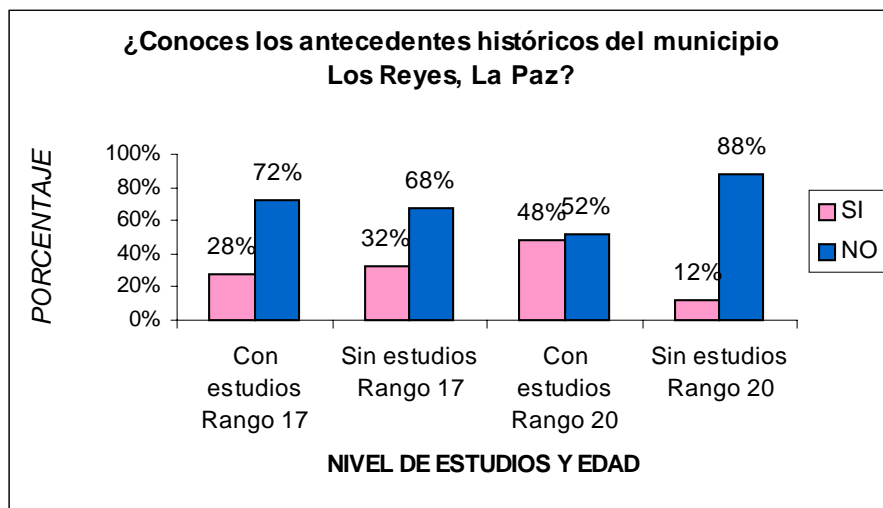
### 4.3. DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN HACIA LOS JÓVENES

#### 4.3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS A LOS JÓVENES HABITANTES

Para saber si los jóvenes conocían a su municipio desde su fundación se les preguntó los antecedentes históricos. Más de la mitad de la población joven (de un total de 100 encuestados) dice NO conocer (70%) los antecedentes históricos del lugar donde viven.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:



En el rango de 17 años con estudios 72% NO los conoce y 28% SI. Del mismo rango sin estudios 68% refirió que NO y 32% SI. El rango de edad de 17 más de la mitad mostró NO conocerlos con una diferencia del 4% más de los que no tienen estudios.

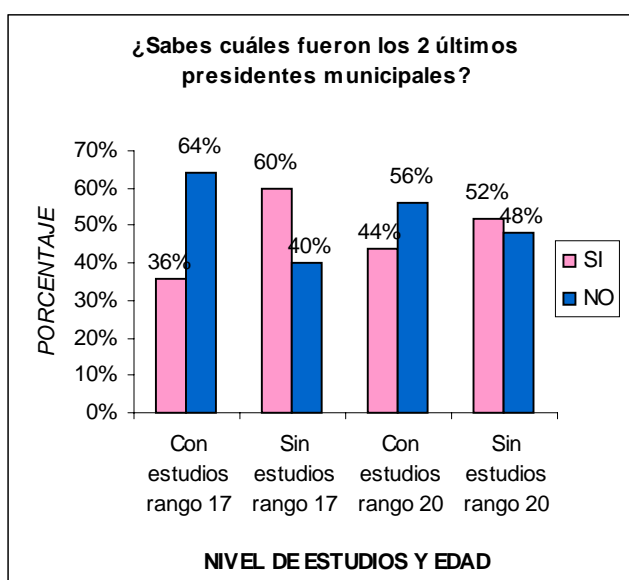
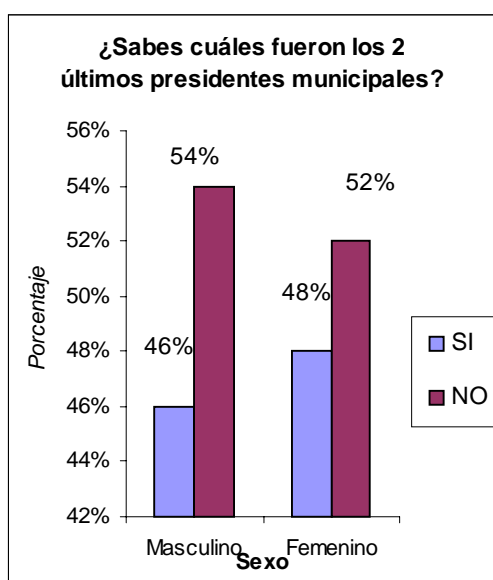
En cambio en el rango de 20 años hay una gran diferencia, ya que los de sin estudios contestaron con 88% NO conocerlos, es decir, 36% más de los que si estudian (52%). Una minoría de amba escolaridad: 48% con estudios y 12% sin estudios contestaron SI conocer los antecedentes históricos de los Reyes, la Paz.

Por medio de una pregunta abierta se comprobó que tanto los hombres (38 menciones) y las mujeres (35 menciones) sí saben como se llama el presidente municipal: Pablo Castellanos Miguel.

Aunque dos mujeres mencionaron como presidente actual a Dino Ortiz, Gabriel Islas que fueron presidentes municipales en años anteriores. Sólo 10 contestaron no saber y 3 le cambiaron el nombre: Pablo Muñoz, Miguel Castellanos y Pablo.

Del sexo masculino, 9 no saben y 3 lo nombraron como Miguel Castellanos. Sin embargo, más de la mitad de cada sexo sabe como se llama el presidente municipal (38Hombres y 35Mujeres= 73 personas de 100).

En la siguiente gráfica la mitad de cada sexo (54% Hombres y 52% Mujeres) NO sabe cuáles fueron los 2 últimos presidentes municipales; un poco menos SI sabe (46% Hombres y 48% Mujeres), esto para verificar si hubo comunicación durante su administración y ser recordados por los jóvenes.



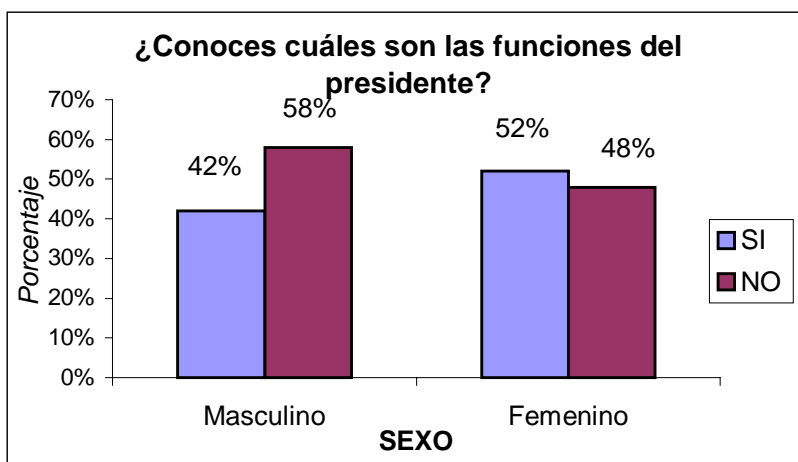
En la clasificación por edades y escolaridad observamos que en el rango de 17 años con estudios 64% dice NO y 36% SI saben quienes son; mientras que los de sin estudios el 40% dice NO y 60% dice SI. Los resultados de con estudios son a la inversa con los de sin estudios.

En el rango de 20 años, con estudios el 56% dice NO y el 44% SI; sin estudios el 48% dice NO y el 52% SI. Con un porcentaje mayor los que tienen estudios (56%) dicen NO de la misma forma que con un mayor porcentaje de sin estudios (52%) SI saben quienes son.

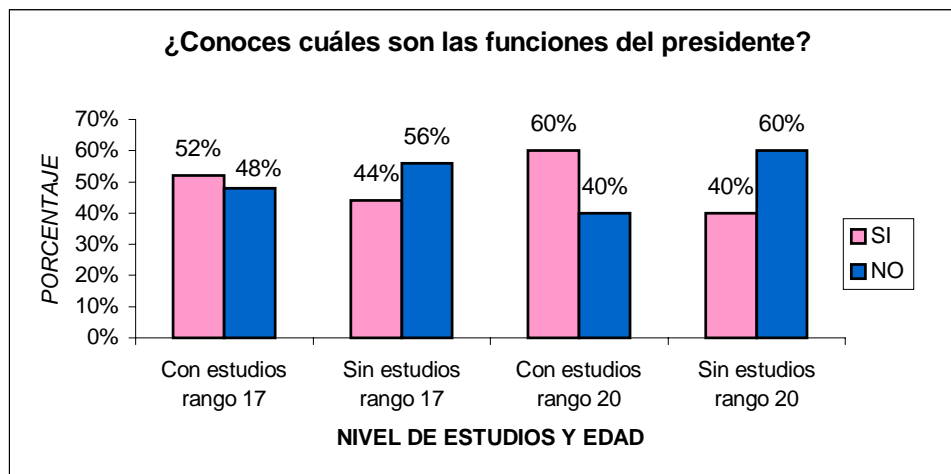
Los que mencionan conocen los anteriores presidentes citaron de forma correcta a: Dino Ortiz y Gabriel Islas Osorio.

Otra de las preguntas de interés fue sí identifican las funciones que debe tener un presidente municipal. Y en la clasificación por sexo se obtuvo que los hombres (58%) no las conocen. Pero los que contestaron afirmativamente (42%) mencionaron como funciones: servir y mejorar el pueblo; coordinar el funcionamiento de desarrollo; distribuir los recursos materiales, velar por los principios y la seguridad del pueblo; crear empleos así como resolver los problemas.

La mayoría de las mujeres si saben las funciones (52%). Ellas afirmaron las siguientes funciones del presidente: organizar y mejorar el municipio; hacer obras, beneficios y ayudar al pueblo; administrar los bienes públicos y algunas piensan que es robar al pueblo. Los hombres son los que menos saben sobre ello, contrario a las mujeres.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:

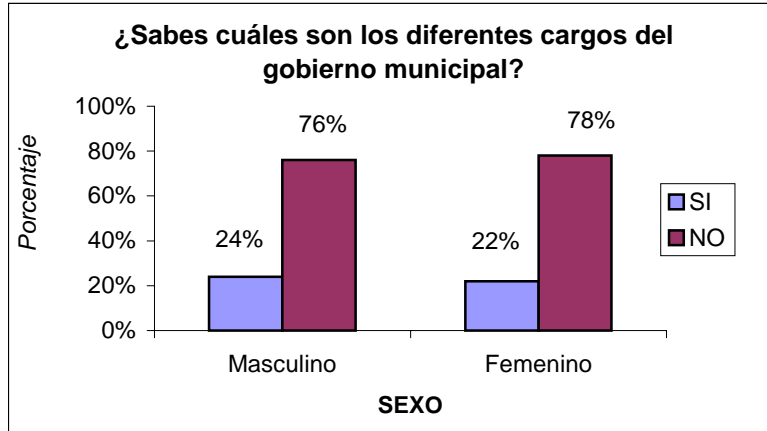


En el rango de edad de 17 años que estudian la mitad (52%) si conoce las funciones, menos que los de sin estudios (44%). Los resultados en nivel de escolaridad las cifras son parecidas, pero en opciones inversas.

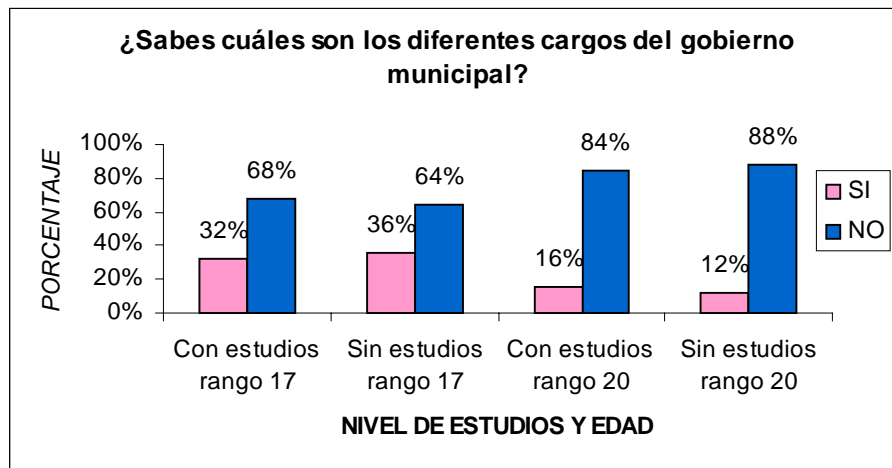
En el rango de edad de 20 hay similitud de cifras aunque en diferente opción. Con estudios 60% los conoce, en cambio sin estudios el 60% ni siquiera. Así 40% de estudiosos no saben y 40% sin estudios si los reconoce. En ambos rangos de edades hay similitudes, pero a la vez invertidas en las opciones.

Con el propósito de comprobar que los jóvenes conocen el Ayuntamiento, básicamente su estructura organizacional, se les cuestionó si sabían cuáles eran los diferentes cargos que ocupan las personas al interior del municipio. Y reafirmamos que el sexo masculino (76%) NO sabe. Los jóvenes que respondieron si (24%) nombraron a los regidores, síndico, tesorero, secretario general, procurados, directores.

Con un porcentaje un poco más alto el sexo femenino (78%) NO sabe. Lo que SI (22%) saben los cargos que había en el interior del recinto nombraron al presidente, 13 regidores, síndico, tesorero, cabildo y directores.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:



En el rango 17 años con estudios 68% NO sabe y 32% SI. En este rango, pero sin estudios respondieron NO con 64% y 36% SI conocía los cargos en el Ayuntamiento. Es mayor el número de jóvenes (4% más) con estudios que desconocen los cargos municipales.

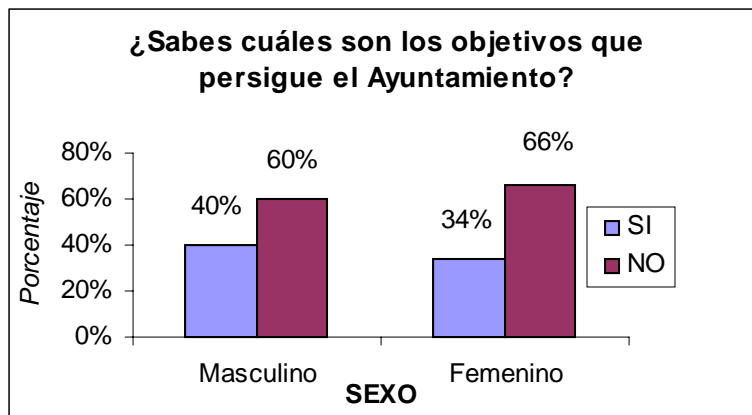
En el rango de 20 años con estudios 84% refirió NO y 16% SI; en cambio, con un mayor porcentaje los que no tienen estudios contestaron con 88% NO y 12% SI. Al contrario de las cifras del rango 17, aquí los entrevistados sin estudios afirman con un 4% más que NO saben cuales son los cargos.

Para obtener más información sobre el Ayuntamiento se les preguntó si sabían cuáles son los objetivos que persigue el mismo.

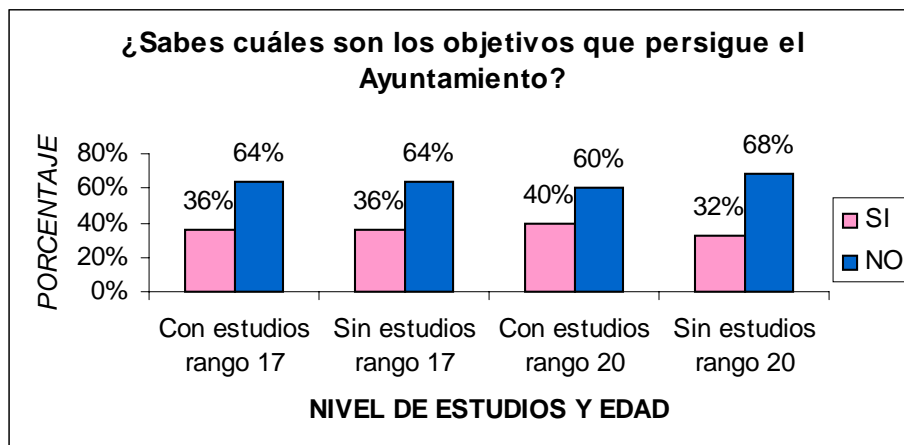


El sexo masculino contestó con más de la mitad (60%) NO saber cuales eran sus objetivos. Los hombres que respondieron positivamente (40%) indicaron algunos objetivos: mejorar la economía; buenas obras y servicios hacia el pueblo; mejorar la calidad de vida; el bienestar de la población y el progreso así como un municipio limpio.

El sexo femenino con un mayor porcentaje al de los hombres contestó con 66% NO. El porcentaje menor (34%) mencionó brevemente los objetivos: mejorar la vida social, cultural, economía y física; formulación de planes y programas estatales; la seguridad, administración e infraestructura en el municipio. En ambos sexos algunas personas se remitieron a decir que robar al pueblo.



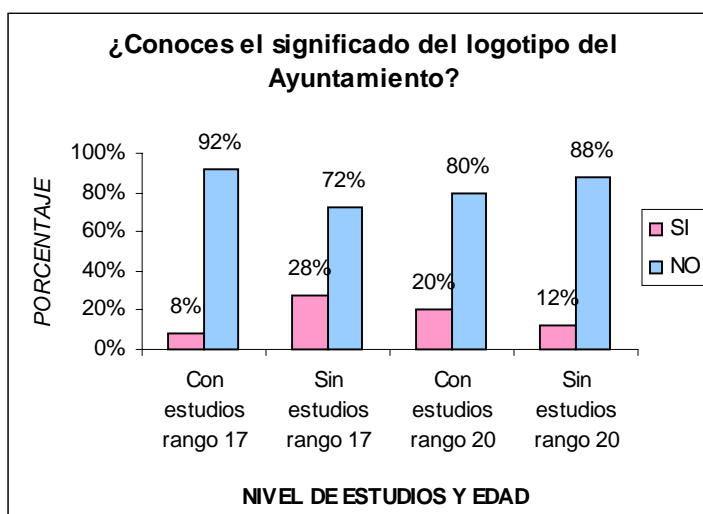
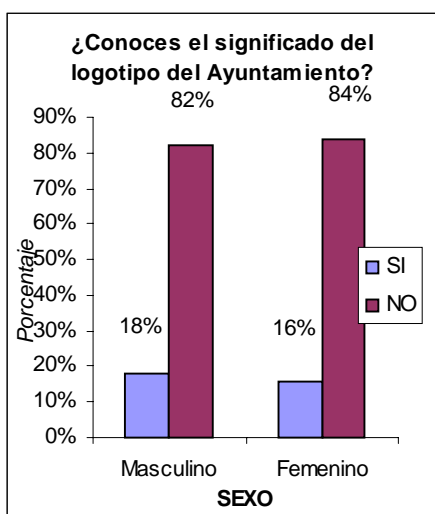
En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:



En el rango de 17 años en ambas categorías: con estudios y sin estudios se registraron las mismas cifras, 64% de los encuestados mencionaron NO saber y sólo 36% sabía cuales eran los objetivos del Ayuntamiento.

En el rango de 20 años las cifras cambian ya que los que tienen estudios 60% NO sabe y con 8% más sin estudios (68%). Sin embargo, en el caso del rango de 20 es mínimo el porcentaje que tiene de diferencia al decir NO.

En la parte de la identidad del Ayuntamiento, observamos en la gráfica que ambos sexos (84% femenino y 82% masculino) no conocen el significado del logotipo. Sólo una minoría si lo identifica (16% femenino y 18% masculino).



Los jóvenes de 17 años con estudios respondieron con 92% NO conocer el significado y el 8% SI lo conoce. Con un porcentaje menor los de sin estudios respondieron NO (72%) y SI (28%). De forma particular es visible que los de sin estudios conocen su significado con 20% más de los que estudian.

En el rango de 20 años los que tienen estudios indican con 80% NO y 20% SI. Con un porcentaje mayor los de sin estudios 88% contesta NO y 12% SI. Estás

cifras son lo contrario a los del rango 17, ya que los que no estudian tienen un porcentaje mayor en contestar que NO lo conocen.

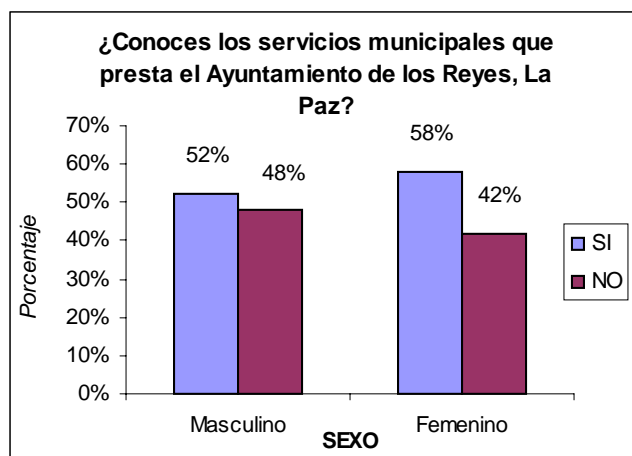
Con la finalidad de reafirmar lo anterior y comprobar su significado de forma abierta se les cuestionó *¿qué significaba para ti el logotipo?*

Los hombres que respondieron afirmativamente expresaron el siguiente significado: lugar de paz del mundo; raíces de identidad, y seis personas indicaron el verdadero significado: encima del agua.

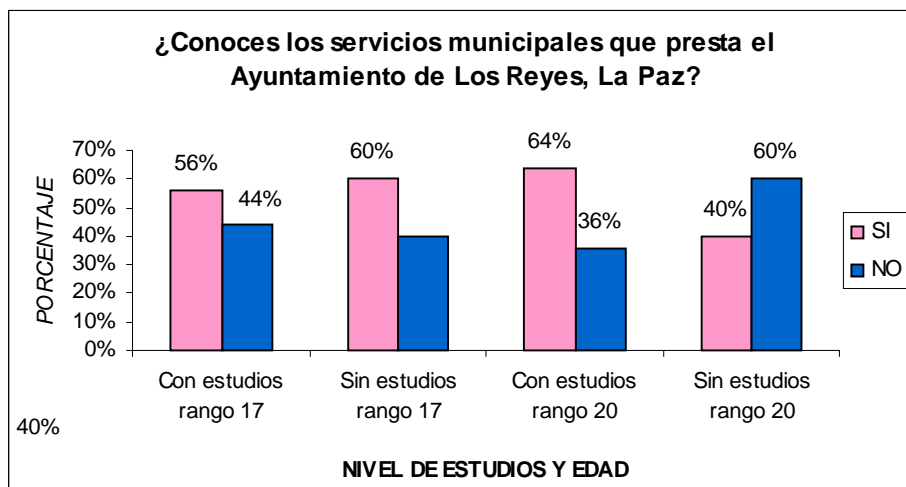
Las mujeres mencionaron su significado: a la orilla del lago; la vida en el agua; identidad de la comunidad; sólo cuatro personas conocen el significado.

Pero de forma real 10 personas del total (100 encuestados) reconocen el significado específico; ya que los demás tienen otras versiones.

Con la intención de saber si los servicios que presta el Ayuntamiento a sus ciudadanos se han difundido a los jóvenes, se preguntó a cerca de ellos. Obtuvimos que más de la mitad de los encuestados si conocen los servicios municipales (58% femenino y 52% masculino).



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:



En el rango de 17 años y en ambos niveles de escolaridad más de la mitad conoce sus servicios (con estudios 56% / sin estudios 60%).

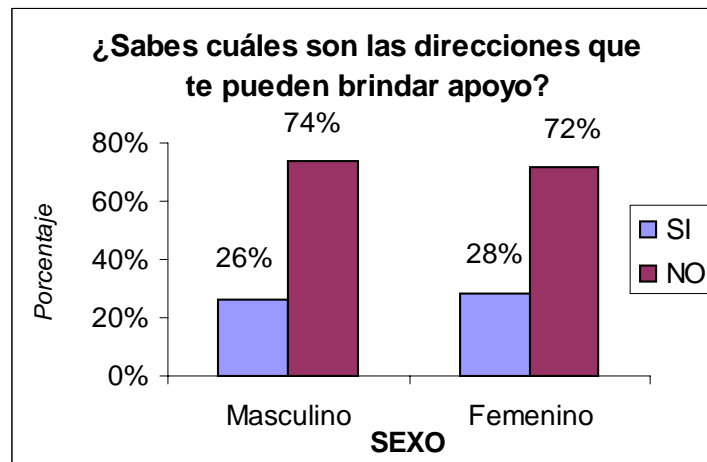
Los de 20 años con estudios tuvieron un porcentaje mayor (64%) de conocerlos en comparación con los de 17 años; en cambio, sin estudios más de la mitad (60%) respondió NO saber de ellos. Aquí si hay una diferencia importante, ya que más de la mitad de los encuestados con estudios dicen conocerlos, mientras la mayoría sin estudios no los conoce.

De igual forma para comprobar el conocimiento de los jóvenes sobre el Ayuntamiento y específicamente sus direcciones, se les preguntó si sabían cuáles eran las direcciones que les brindan apoyo.

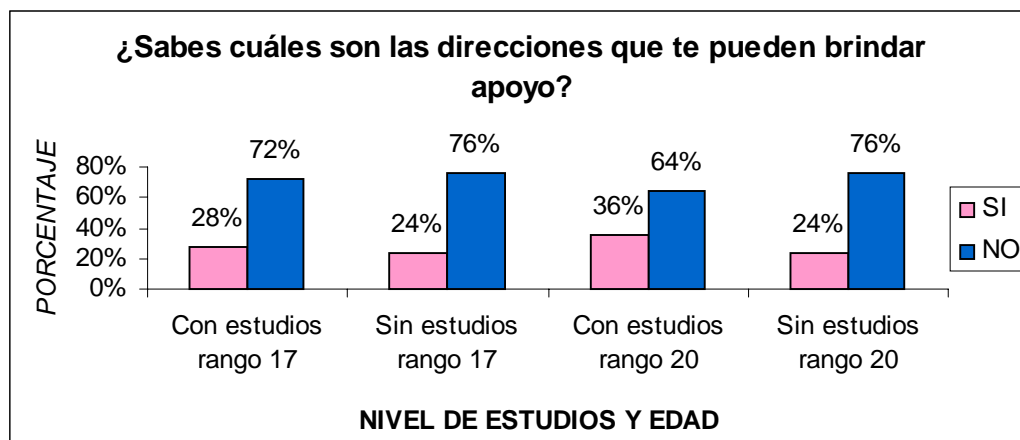
Ambos sexos respondieron que NO saben cuales son las direcciones (72% femenino/ 74% masculino). En cambio los que respondieron conocerlas citaron sólo algunas, así como los servicios brindados a la población.

Las direcciones consideradas por los hombres fueron: Rescate Municipal, Bolsa de Trabajo, Desarrollo Social, Desarrollo Urbano, Catastro, Protección Civil,

Salud y Ecología. Y para las mujeres: Apoyo a Madres Solteras, Obras Públicas, Tesorería, Oficialías y Derechos Humanos.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:



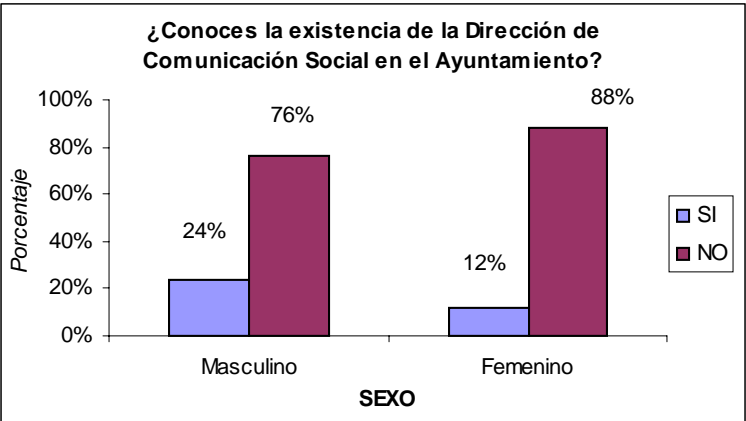
En el rango de edad de 17 años y en ambos niveles de escolaridad predomina la opción NO saber las direcciones de apoyo: con estudios 72% y sin estudios 76%. Sólo una minoría SI las conoce 28% y 24% SI las conoce.

Con un porcentaje menor (64%) los jóvenes de 20 años con estudios dice no conocerlas; mientras que prevalece en los de sin estudios una negativa mayor (76%). Es visible el conocimiento de los de 20 años con estudios que si saben (36%) sobre las direcciones municipales.

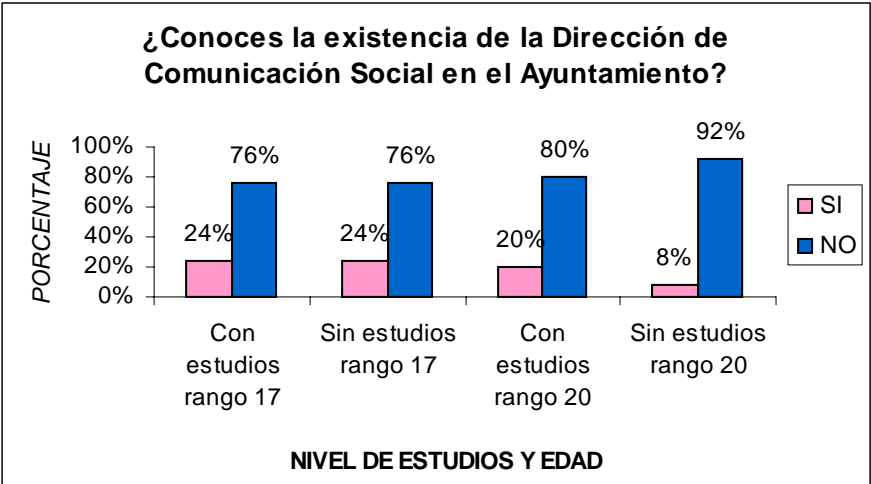
Se comprobó que muy pocos jóvenes conocen las direcciones municipales que los pueden ayudar, preguntamos sobre la existencia de la Dirección de Comunicación Social como parte del Ayuntamiento.

De la misma forma que las anteriores cifras, los muchachos NO reconocen su existencia (88% femenino/ 76% masculino).

Por consiguiente, más de la mitad de los encuestados de ambos sexos afirman que NO saben nada de esta dirección. Dirección que debería ser conocida por la juventud como parte de la comunicación del Ayuntamiento.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en siguiente gráfica:

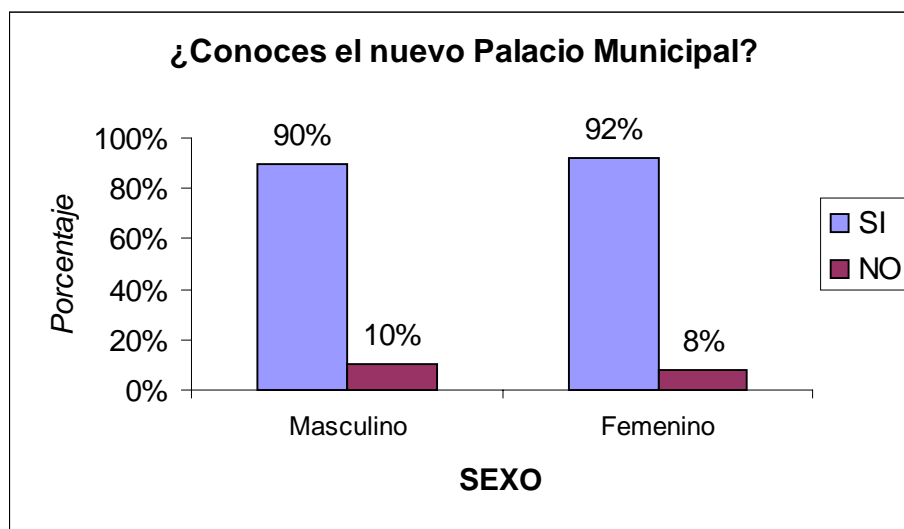


En el rango de 17 años en ambos niveles de escolaridad los datos son idénticos en ambas opciones: 76% NO la conocen y sólo 24% sabe de ella.

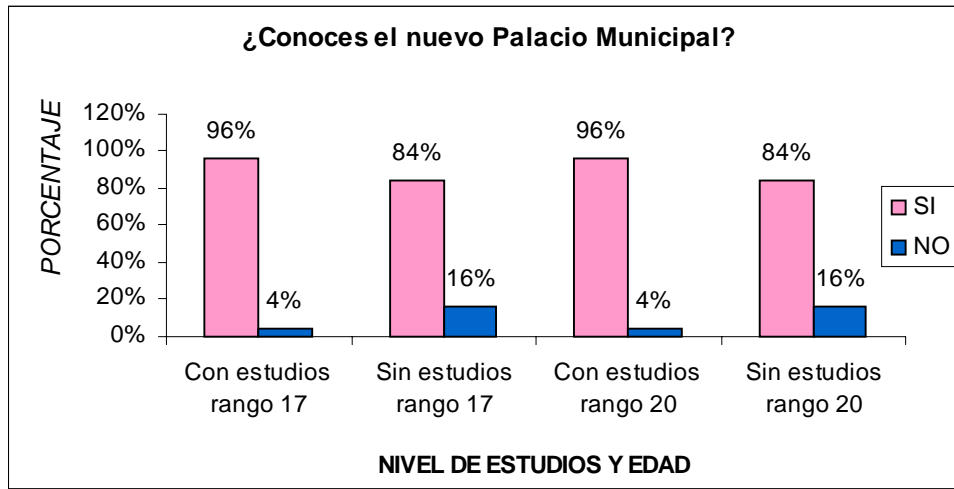
En el rango de 20 años las cifras son más drásticas, ya que el porcentaje de NO conocer la existencia de la Dirección de Comunicación es mayor al otro rango: con estudios 80% y sin estudios 92%.

Como parte de su trascendencia histórica el Ayuntamiento de los Reyes, La Paz contaban con una pieza importante de identidad: su antiguo Palacio Municipal que en la administración de 2000- 2003 se dispuso la reconstrucción del mismo. Por esta razón, es imprescindible saber si los jóvenes conocen la nueva construcción de esta administración.

A través de la gráfica nos damos cuenta que la mayoría conoce y ubica el nuevo Palacio Municipal: 92% mujeres y 90% hombres. Muy pocos NO lo conocen: 8% mujeres y 10% hombres



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



En el rango de edad de 17 años con estudios y de 20 años los resultados son idénticos. Sólo 4% NO lo conocen, la mayoría con 96% de ambos rangos del nivel de escolaridad SI reconocen el nuevo Palacio Municipal.

Por lo tanto, los datos son los mismos en los jóvenes de 17 y 20 años sin estudios, aunque el porcentaje es más alto en la opción de NO conocerlos en ambos casos con 16% y SI conocerlos con 84%. Los jóvenes sin estudios son los que menos conocen el Palacio.

Así como hay pocos jóvenes que no saben de la existencia de este nuevo Palacio Municipal cabe preguntales como característica del municipio si saben cuántas colonias existen en el mismo.

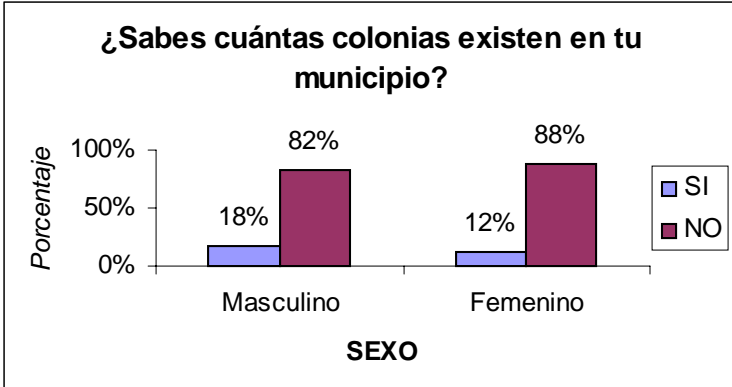
Con la misma tendencia negativa los jóvenes NO saben cuántas colonias tiene el municipio: 88% mujeres y 82% hombres.

Pero los hombres que contestaron afirmativamente (18%) indicaron la cantidad: 43 colonias con cuatro menciones; 32 colonias con tres menciones; 37 y

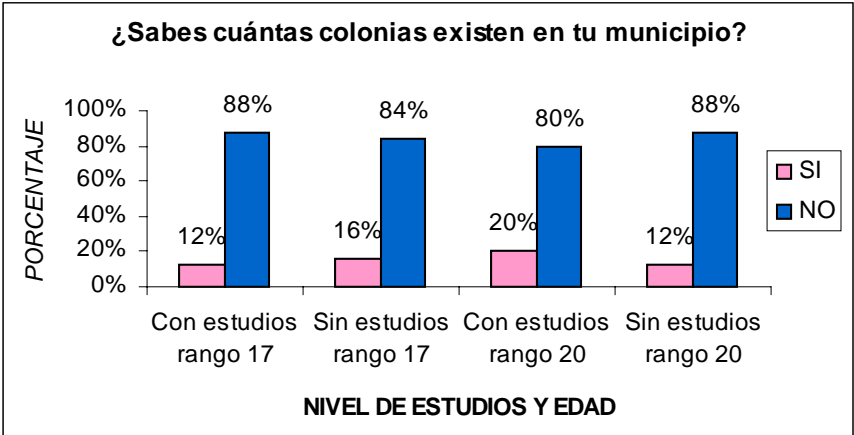


36 con una sola mención. Las mujeres mencionaron el siguiente número de colonias: 37, 36, 34, 33, 32, 23 y 8, estas colonias tuvieron una sola mención.

Sin embargo, ninguno de los encuestados sabe cuántas colonias existen en realidad en el municipio: 44 colonias. Uno de cada sexo se aproximó a la cifra: 43 y 37 colonias.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



En el rango de edad 17 con estudios y 20 sin estudios respectivamente, los resultados son los mismos: 12% SI y 86% NO sabe cuántas colonias existen.

Los datos del resto de las categorías son diferentes ya que el rango de edad de 17 sin estudios muestra 16% SI y 84% NO. En el rango de edad de 20

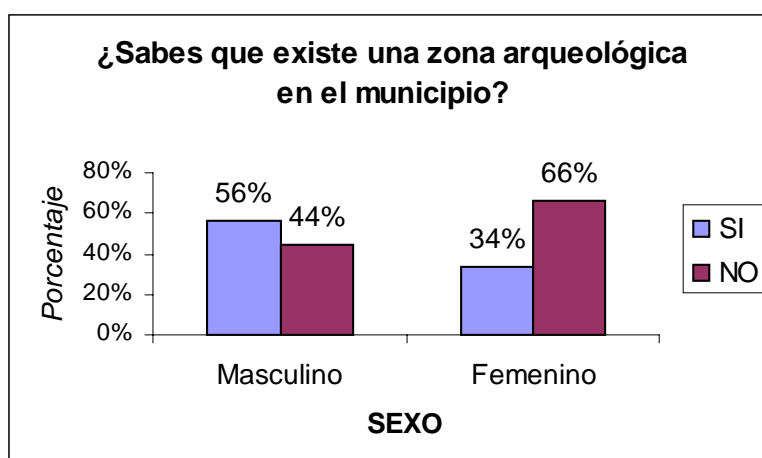
años con estudios 20% respondió SI y 80% NO sabe cuántas colonias. Su desconocimiento se sitúa arriba del 80%.

En cuanto a los aspectos culturales e históricos de cada municipio del Estado de México, preguntamos si sabían sobre la existía de una zona con vestigios arqueológicos en los Reyes. De forma más específica, se les pido que mencionaran el lugar donde se encontraba y el vestigio arqueológico que había como una manera de comprobar su conocimiento.

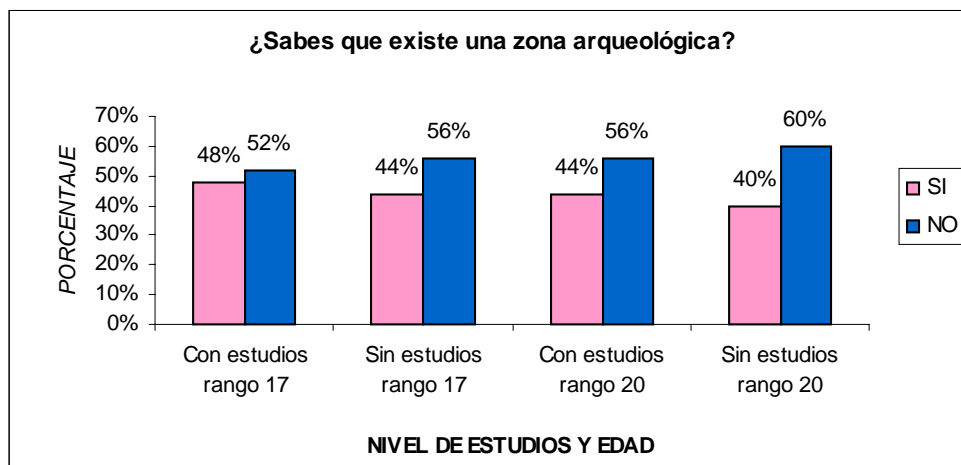
El sexo masculino es el que más conoce sobre este aspecto con 56%, mientras 34% de las mujeres lo saben.

Los jóvenes que contestaron afirmativamente mencionaron las siguientes colonias: Ampliación los Reyes con 6 menciones; El Pino con 2 y Emiliano Zapata con una mención. Indicaron que hay una pirámide grande en el lugar.

Contrario a los hombres, más de la mitad de las mujeres NO lo conoce (66%). Las que saben citaron las mismas colonias agregando una que no existe: Ampliación Santiago.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

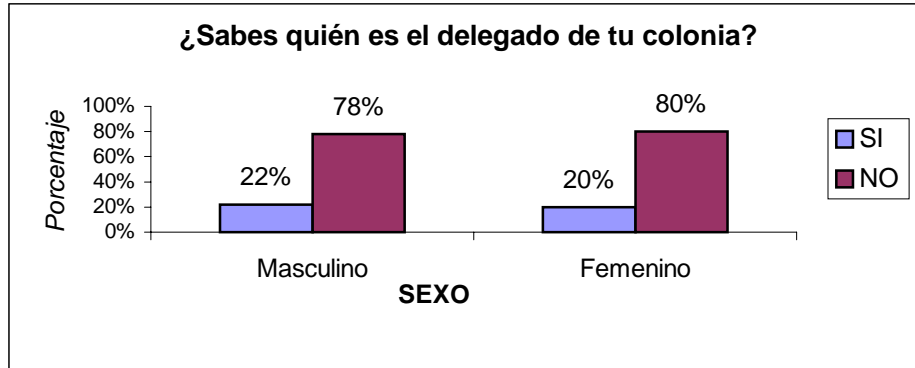


En el rango de edad de 17 años sin estudios y el rango de 20 con estudios coinciden las cifras: 56% NO saber y 44% SI conoce la zona.

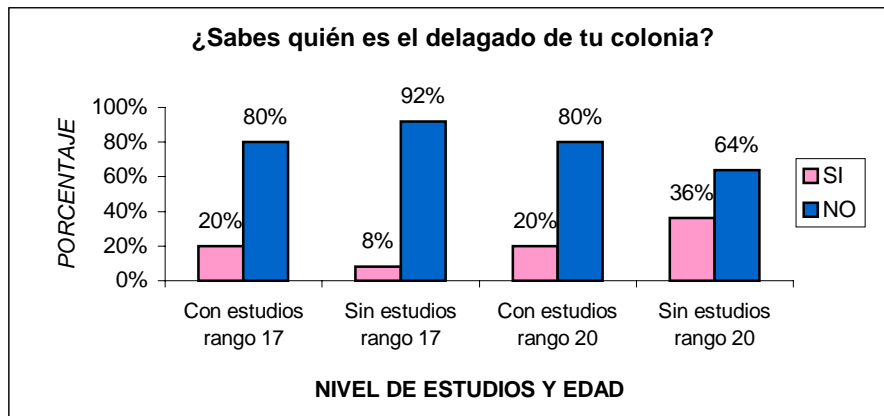
Sin embargo, estos datos no se repiten para los demás, los de 17 años con estudios 52% dice NO y 48% SI; en cambio los de 20 años sin estudios el porcentaje es mayor con 60% NO y 40% dice saber de la existencia de la zona arqueológica.

Otra pregunta se refiere a las personas que son elegidas por los habitantes para ser delegados de colonia, en determinado momento les deben de brindar apoyo en alguna situación o sencillamente para mantenerlos informados sobre lo que sucede en el Ayuntamiento. Dicha elección se realiza cada fin de año.

Tanto el sexo masculino (78%) como el femenino (80%) no saben saben quién es el delegado de su colonia. Con estos resultados podemos decir que no hay comunicación por parte de los candidatos hacia las personas, como a la vez del propio Ayuntamiento de no darle la difusión y motivación para que la ciudadanía elija su representante de colonia.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados son:



El rango de edad de 17 y 20 años con el mismo nivel de escolaridad (con estudios) muestran resultados iguales: 80% contestó NO y 20% conoce a su delegado de colonia.

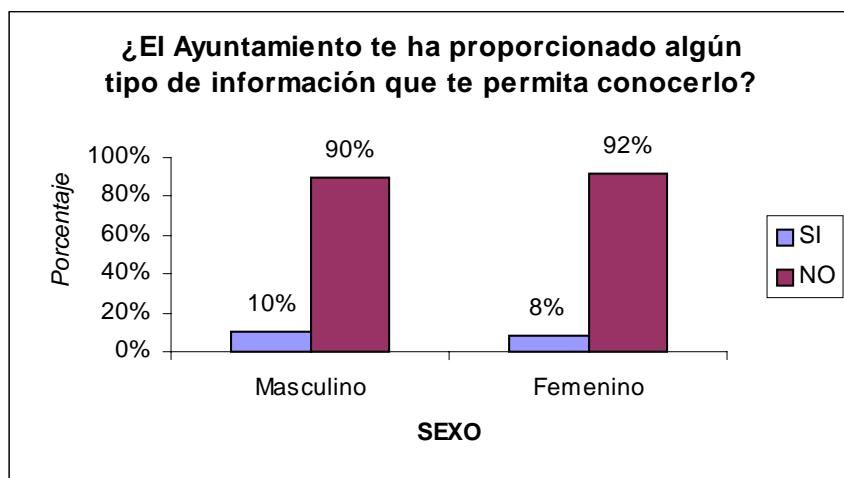
Donde hay una gran diferencia de porcentaje es el rango 17 sin estudios al responder con la mayoría (92%) NO conocerlo. Pero el porcentaje de saber sobre su delegado de colonia es mayor a los demás en el rango de 20 años con 36%.

Por consiguiente, los jóvenes de 20 años sin estudios son los que más conocen a su delegado de colonia.

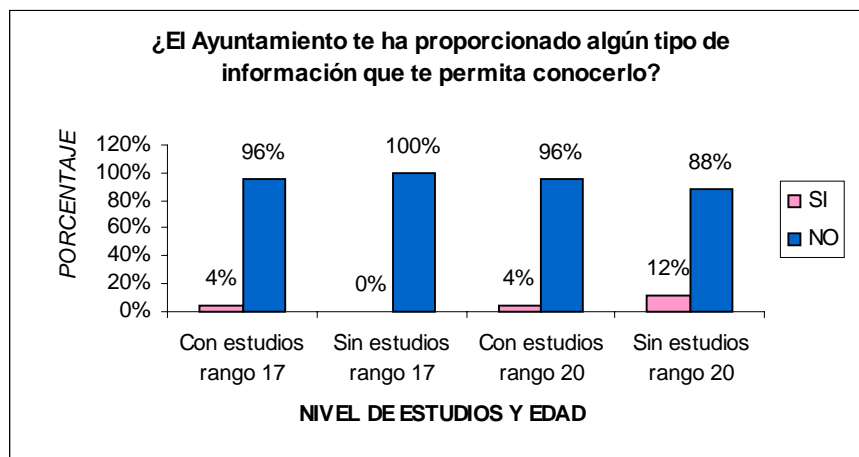
Así como no hay mucho conocimiento sobre las elecciones de delegados es importante saber si los jóvenes han recibido algún tipo de información que les permita conocer el Ayuntamiento. Para comprobar estos datos se les cuestionó de forma abierta qué mencionarán el tipo de información y el medio por el cuál se enteraron.

El sexo masculino expresó con 90% y el femenino con 92% NO recibir información. El 10% de los hombres indicaron que la información que han conocido, ha sido por medio de letreros y folletos localizados en la Casa de Cultura.

Ese 8% de mujeres señaló que el tipo de información que habían recibido únicamente eran folletos de las actividades en la Casa Cultura y algunas veces en las elecciones municipales.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

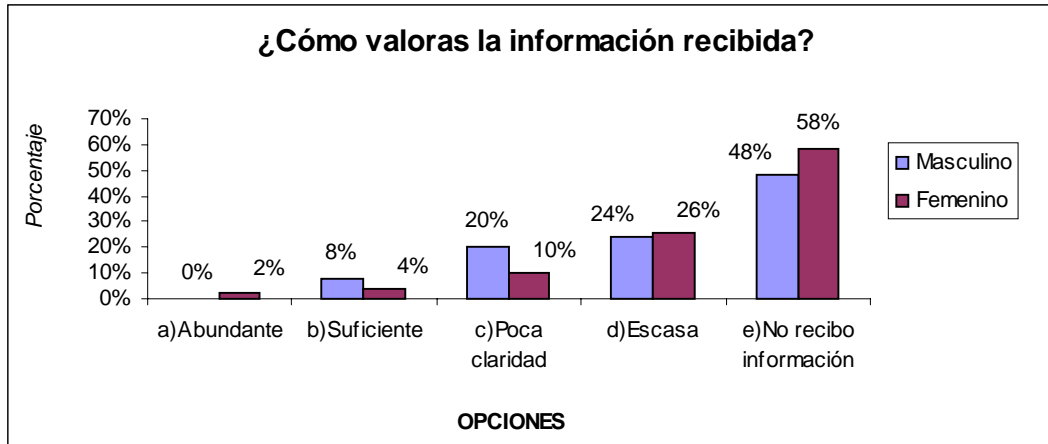


En el rango de edad de 17 y 20 con el mismo nivel de escolaridad (con estudios) las cifras son iguales: 96% contestó NO y un porcentaje mínimo (4%) dice recibir información.

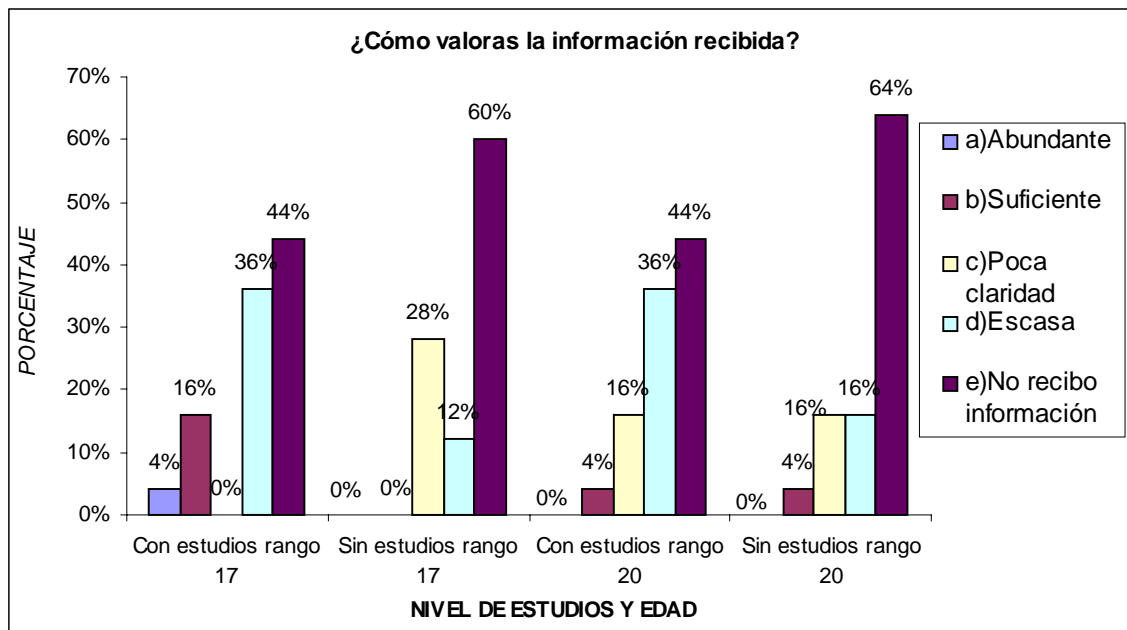
Los jóvenes que no han recibido ningún tipo de información fueron los de 17 años sin estudios con el 100% de los encuestados. Donde si hay un porcentaje un poco alto al anterior al recibir información son los de 20 sin estudios (12%).

Es necesario saber cómo los jóvenes valoraron dicha información. De acuerdo con los hombres no recibieron dicha información (48%); escasa (24%); poca clara (20%) y suficiente (8%).

De igual forma las mujeres respondieron: no recibir información (58%); escasa (26%); poca clara (10%); suficiente (4%) y abundante (2%); Tanto los hombres como las mujeres el porcentaje de no recibir información es alto a comparación de las demás opciones.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



En el rango de 17 y 20 años con estudios los porcentajes en las dos opciones son los mismos: 44% no recibe información, 36% es escasa. Cambia en los siguientes: 4% abundante para los de 17 años y 4% suficiente en los 20 años; 16% suficiente en los de 17 años y 16% poca clara en 20 años.

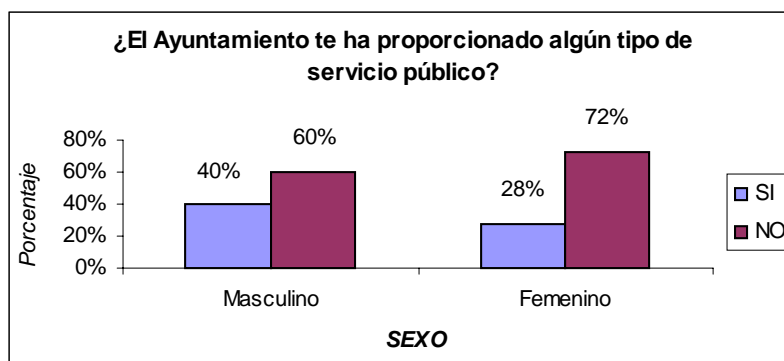
En el rango de 17 años sin estudios contestó con 60% no recibir información, 28% poca clara; 12% es escasa. Por otro lado, los de 20 años sin estudios respondieron 64% no recibir información; 16% poca claridad / escasa y 4% les fue suficiente.

Se puede ver que el porcentaje de no recibir información es alto para los jóvenes de 17 y 20 años sin estudios y en menor medida con estudios.

Así como comprobamos que los jóvenes en su mayoría conocen los servicios municipales, fue oportuno preguntar si han recibido algún servicio público y cuál servicio recibieron.

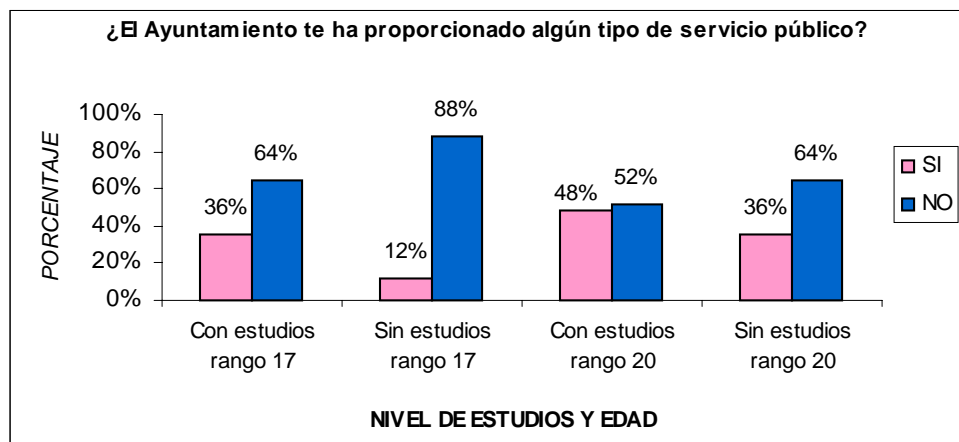
Menos de la mitad de los encuestados dicen haber recibido algún servicio: sexo masculino con 40% y el femenino con 28%. Estos jóvenes mencionaron como servicios proporcionados el carro de basura, policía municipal y las jornadas de salud. Por su parte, las mujeres refirieron: registro civil, desasolve de coladeras, reparación de alumbrado público, fugas de agua, pavimentación y vigilancia.

En ambos sexos más de la mitad de los encuestas (masculino 60% y femenino 72%) NO les proporcionaron ningún servicio público.





En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



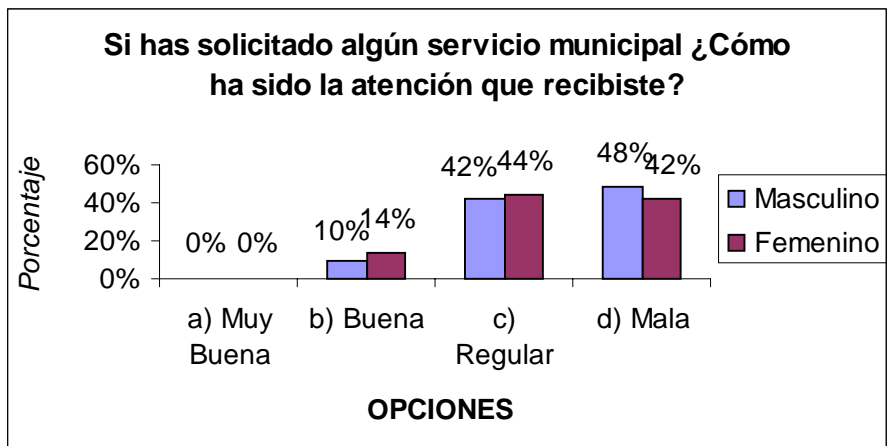
En el rango de edad de 17 con estudios y 20 sin estudios las cifras son las mismas: 64% contestó NO y 36% SI le han proporcionado algún tipo de servicio público. Hay que destacar que son en diferente edad y nivel de escolaridad con un porcentaje idéntico.

Sin embargo, los jóvenes de 17 sin estudios tienen un alto porcentaje en comparación con los demás por el 88% sin ayuda. Pero los de 20 años con estudios sus cifras no tienen una desventaja importante (52% NO y 48% SI).

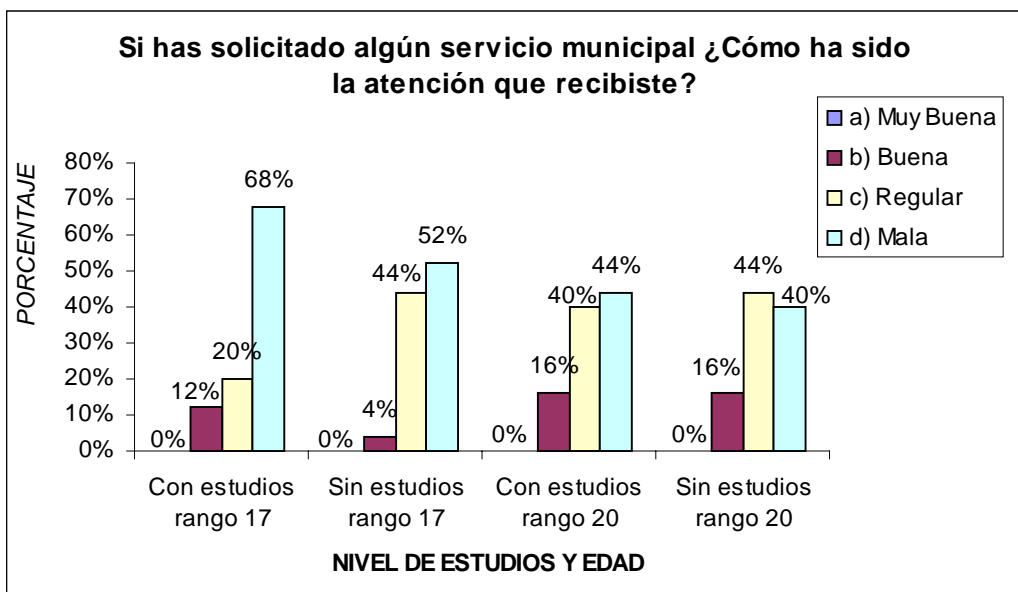
A los jóvenes que si les han proporcionado algún servicio público se les preguntó como había sido la atención por parte de los trabajadores para comprobar la información sobre los servicios.

Básicamente, los hombres la consideraron mala (48%), regular (42%) y buena (10%). Las mujeres como regular (44%), mala (42%).y buena (14%).

Con los resultados observamos que ninguno de ellos la describe como muy buena; expresando la opción regular y mala la atención.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



En el rango de 20 años y los dos niveles de estudio muestran cifras idénticas en las siguientes opciones: 0% muy buena, 16% buena; las demás están invertidas porque los que estudian respondieron con 40% regular y 44% mala; sin estudios 44% regular y 40% mala.

Los datos son distintos en el rango de 17 años, los que estudian la consideran mala (68%), regular (20%) y buena (12%); los jóvenes sin estudios reafirman que es mala (52%), regular (44%) y buena (4%).

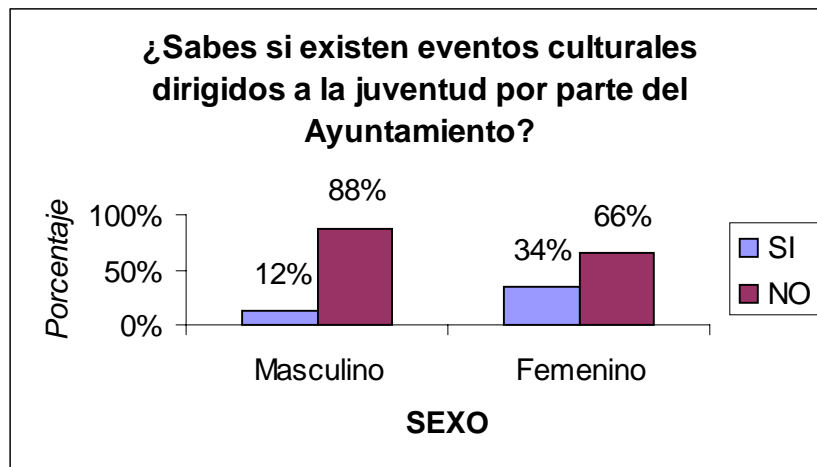
Por lo tanto la edad que considera la atención recibida mala (68%) fueron los de 17 años con estudios; un 4% la consideran buena en este rango pero sin estudios.

Como parte de las actividades que debe dar el Ayuntamiento a la población preguntamos si sabían que existen eventos culturales para ellos por parte del mismo. Los que contestaron afirmativamente se les pidió que mencionaran los 2 últimos eventos realizados.

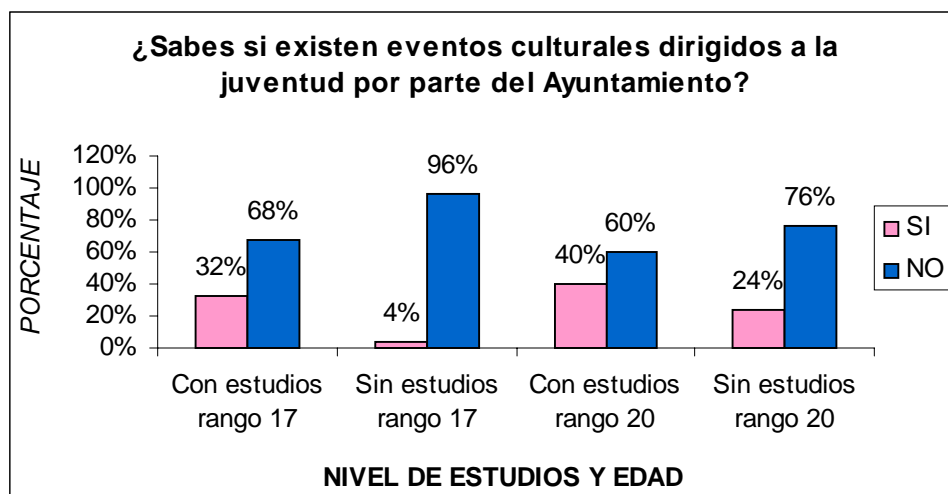
Tanto el sexo masculino (88%) como el femenino (66%) más de la mitad respondieron que no conocían estos eventos. Un porcentaje menor de los hombres (12%) que dicen saber mencionaron como eventos: muestras culturales en Casa de Cultura, bailes regionales, teatro al aire libre.

Por su parte las mujeres (34%) nombraron los siguientes eventos: la semana cultural, domingos culturales, festival a la carta, teatro, danza, canto al aire libre y conferencias en la Casa de Cultura.

Con estas menciones respecto a los eventos concluimos que las mujeres están más enteradas de los eventos culturales en el municipio.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



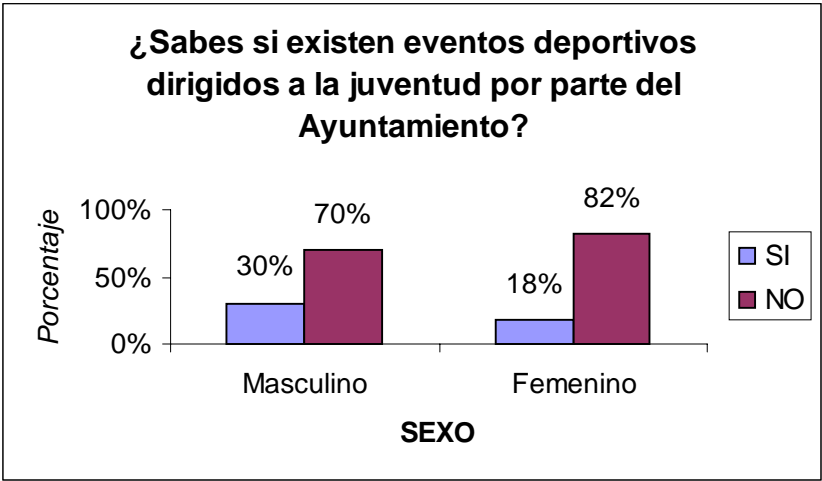
El rango de 17 años con estudios consideró con 68% NO saber y un 32% SI los conoce; en cambio una mayoría de los jóvenes sin estudios NO los conoce (96%). Los de 20 años con estudios (60%) y sin estudios (76%) refirieron NO saber de la existencia de eventos culturales.

Por lo tanto, los jóvenes de 17 sin estudios son los no están informados de los eventos con 96%, y los que saben más sobre los eventos son los jóvenes de

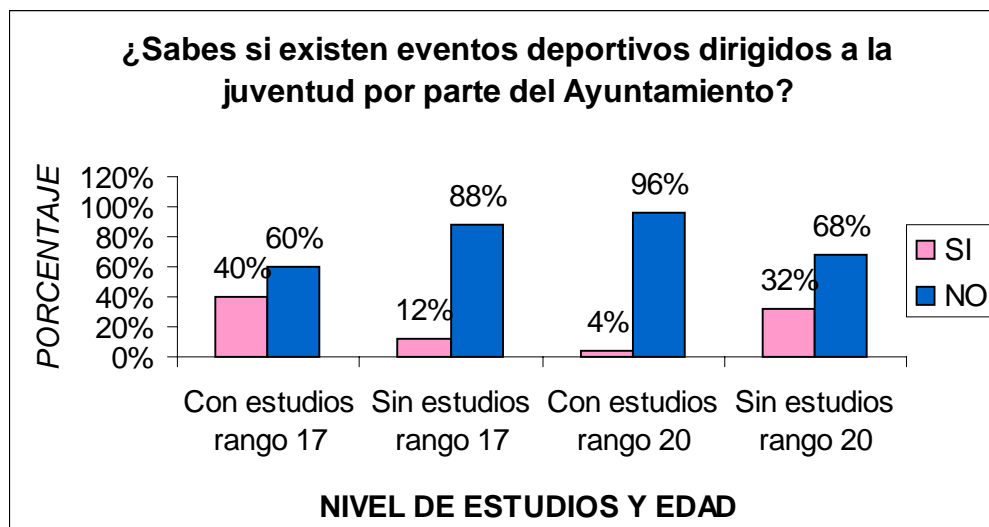
20 años con estudios con 40%. Aunque de manera general hay una tendencia del desconocimiento de eventos culturales.

Otro tipo de eventos realizados por el Ayuntamiento son los deportivos, fue esencial preguntar sobre su reconocimiento como parte de entretenimiento para los jóvenes. De la misma forma se les pido que mencionaran los 2 últimos eventos realizados por parte del Ayuntamiento; ya que cuenta con una dirección municipal denominada Dirección de Atención a la Juventud y el Deporte.

En su mayoría los hombres (70%) y las mujeres (82%) NO conoce dichos eventos por parte del Ayuntamiento. Únicamente 30% mencionó torneos de básquetbol, béisbol, fútbol y ciclismo. El 18% de mujeres refirieron la carrera de atletismo y torneos de básquetbol y fútbol.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



Los jóvenes que saben más de los eventos deportivos son los de 17 años con estudios (40%) y los de 20 años sin estudios (32%); en menor porcentaje los demás.

Los menos enterados son los de 17 años sin estudios con 88% y los de 20 años sin estudios con 68%.

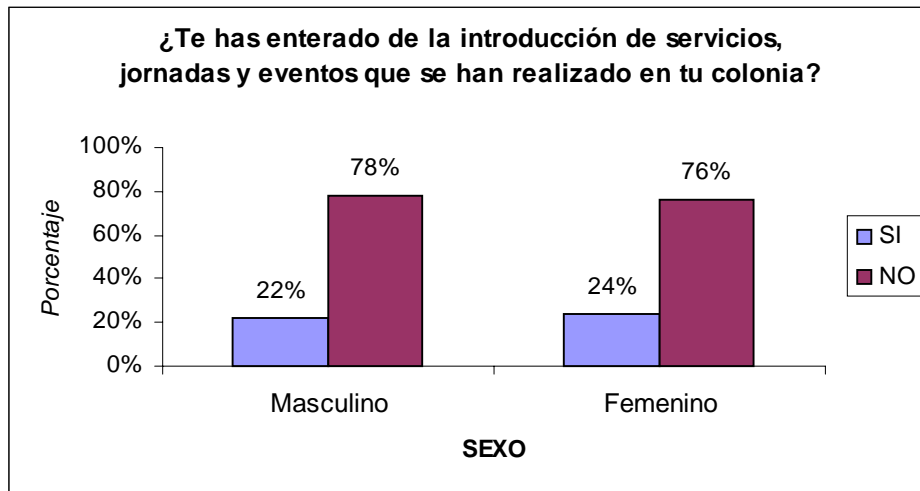
Por lo tanto, los de 17 años con estudios conocen más que los de sin estudios; y los de 20 sin estudios respondieron afirmativamente más a los de con estudios.

Con la finalidad de comprobar que el Ayuntamiento considera primordial la difusión y la comunicación para sus habitantes, se les preguntó si se han enterado de la introducción de servicios, jornadas y eventos realizados en su colonia.

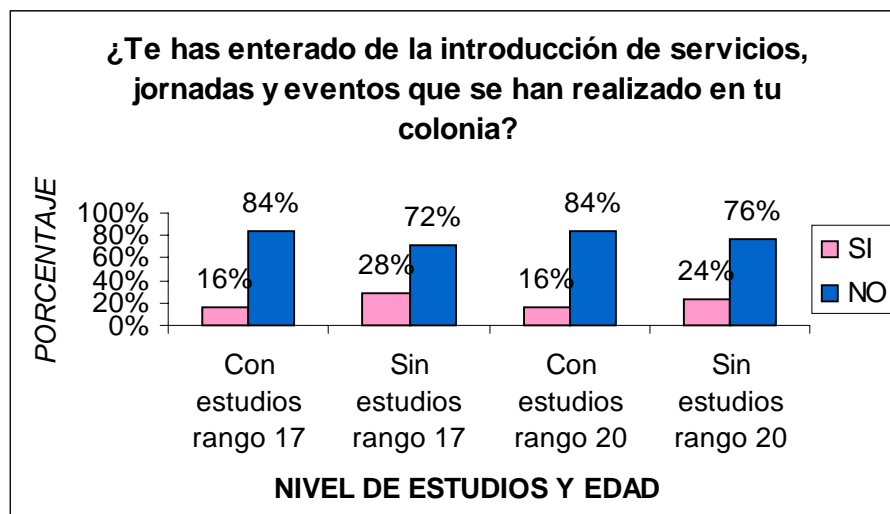
Ambos sexos no se enteran de los eventos; 78% masculino y 76% femenino. El 22% de hombres mencionaron como eventos: jornadas de limpieza,

vacunación, pavimentación y pintar las guarniciones. Mientras el 24% de mujeres indicaron: la semana de salud bucal, vacunación antirrábica, reforestación, señalamientos y alumbrado público.

De acuerdo con los resultados las mujeres son las que más se enteran de la introducción de servicios, jornadas y eventos en su colonia.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

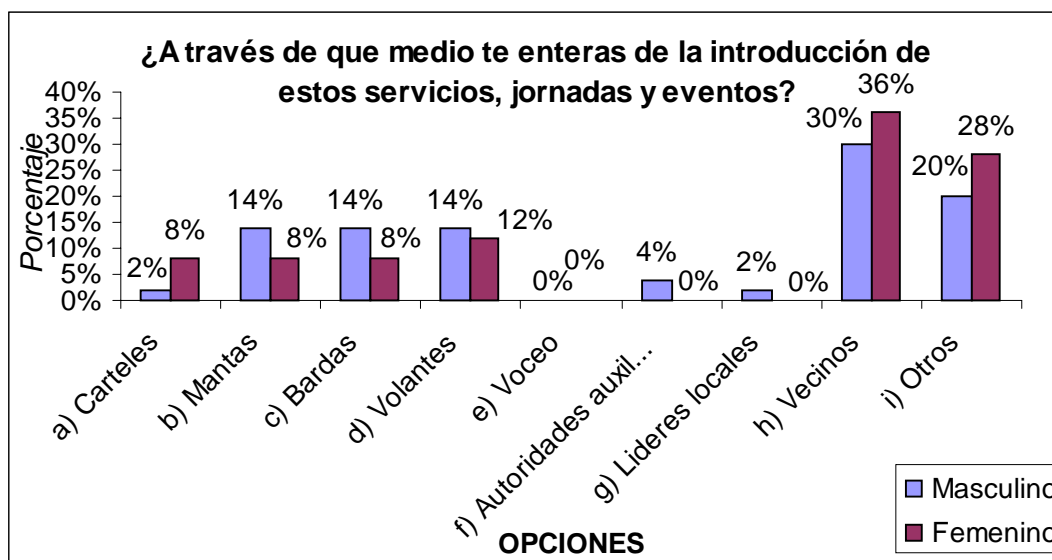


La mayoría de los encuestados por rango de edad y escolaridad no se enteran de los eventos o jornadas: 17 años con estudios (84%) y sin estudios (72%); 20 años con estudios (84%) y sin estudios (76%).

El resto de los jóvenes tienen dicha información, con el mismo porcentaje los del rango 17 y 20 con estudios con 16%; en cambio los de 17 y 20 sin estudios tienen 12% más que los otros (con estudios).

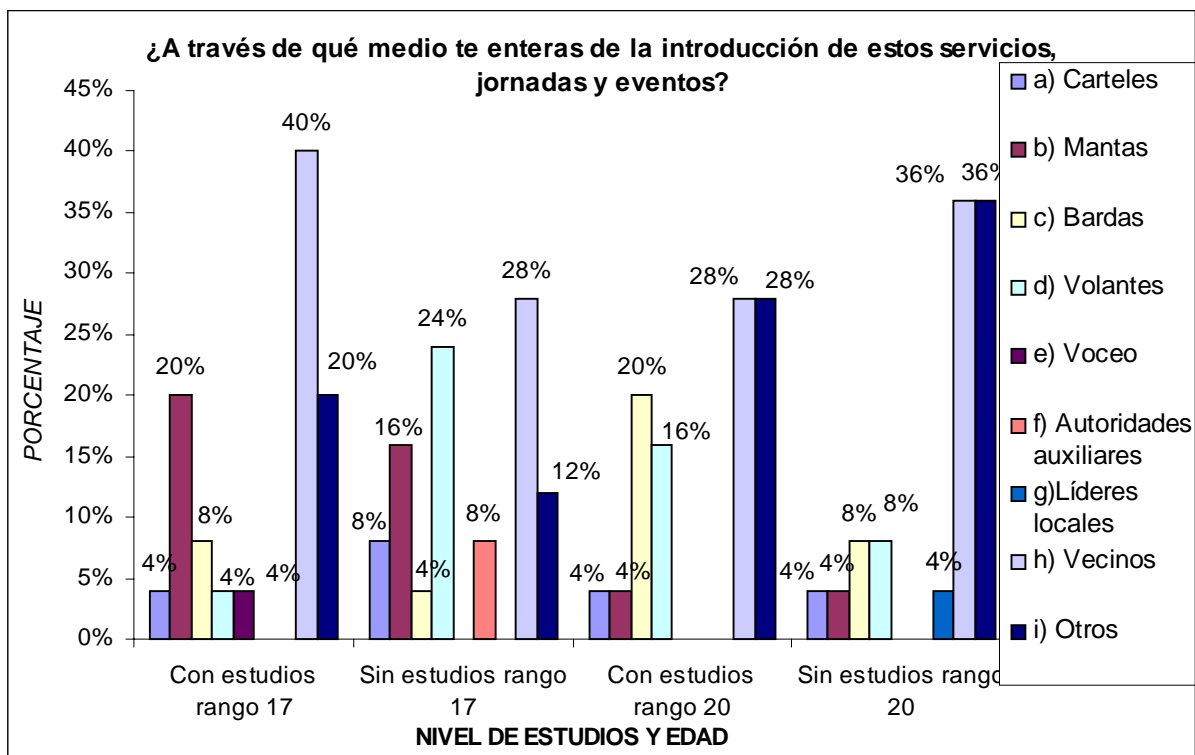
Fue pertinente preguntarles a través de qué medio se enteraban de introducción de servicios en su colonia. Obtuvimos que el medio con mayor preponderancia para los hombres fueron los vecinos (30%); otros (20%); 14% en mantas, bardas y volantes; 4% de autoridades auxiliares; sólo 2% por líderes locales y carteles.

De la misma forma las mujeres mencionaron los vecinos (36%); otros (28%); volantes (12%); las carteles, mantas y bardas con 8%.





En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



Los jóvenes de 17 años con estudios se enteran básicamente por los vecinos (40%); seguido de las mantas y otros (20%); bardas (8%) y 4% volantes, voceo y líderes locales. Con menor porcentaje sin estudios expresaron primero a los vecinos (28%); volantes (24%); mantas (16%); otros (12%); autoridades auxiliares y carteles (8%); en bardas (4%).

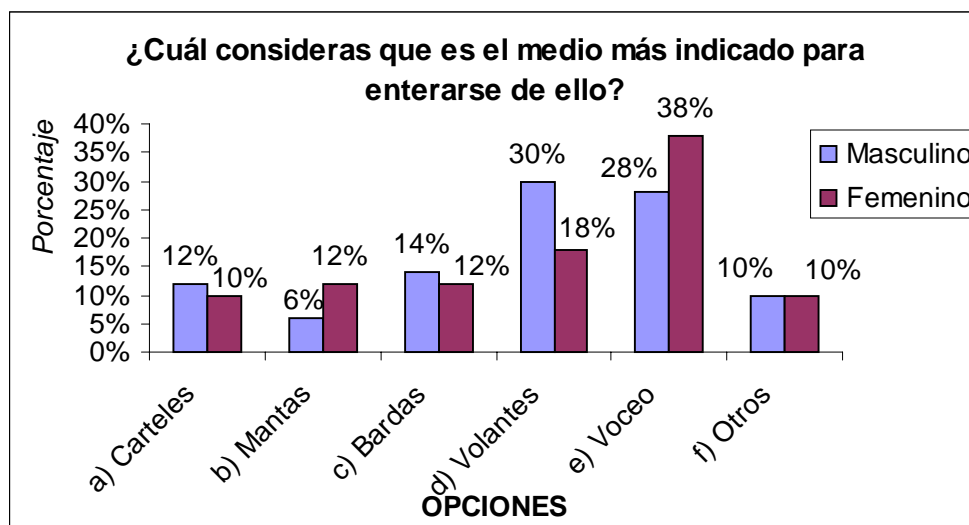
En el rango de 20 años con estudios hay dos medios con el mismo porcentaje los vecinos y otros (28%); bardas (20%); volantes (16%); los carteles y mantas (4%). Los jóvenes sin estudios se enteran por vecinos y otros medios (36%); bardas y volantes (8%); mantas, carteles y líderes locales (4%).

De forma específica el medio con mayor preponderancia fueron los vecinos y otros medios, por lo tanto, una minoría se enteran por los carteles y los líderes locales. Aunque básicamente, afirmaron que los vecinos son los que les brindan la información sobre la introducción de servicios, jornadas y eventos en su colonia.

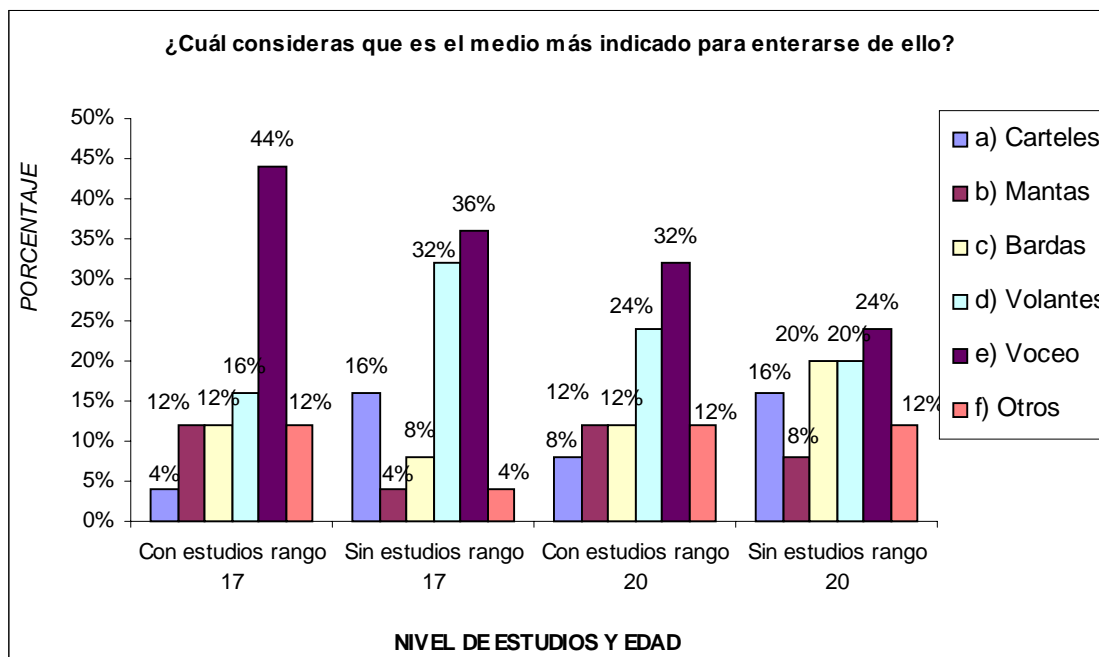
También se les preguntó cuál consideraban el medio más indicado para enterarse de ello.

El sexo masculino considera como el idóneo a los volantes (30%) y el voceo (28%); en menor medida las bardas (14%), carteles (12%), otros como la televisión, radio y revistas (10%) y las mantas (6%).

Las mujeres a su vez consideran en primer instancia al voceo (38%), seguido de los volantes (18%), bardas y mantas (12%), carteles y otros (10%). Es decir, para los hombres el medio adecuado son los volantes y el voceo; las mujeres apoyan la idea sólo del voceo.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



Los jóvenes de 17 años y 20 años en ambos niveles de escolaridad consideran que el medio más indicado es el voceo (44%, 36%, 32% y 24%). Continuando con los volantes en los dos rangos de edad y nivel de escolaridad (16%, 32%, 24% y 20%).

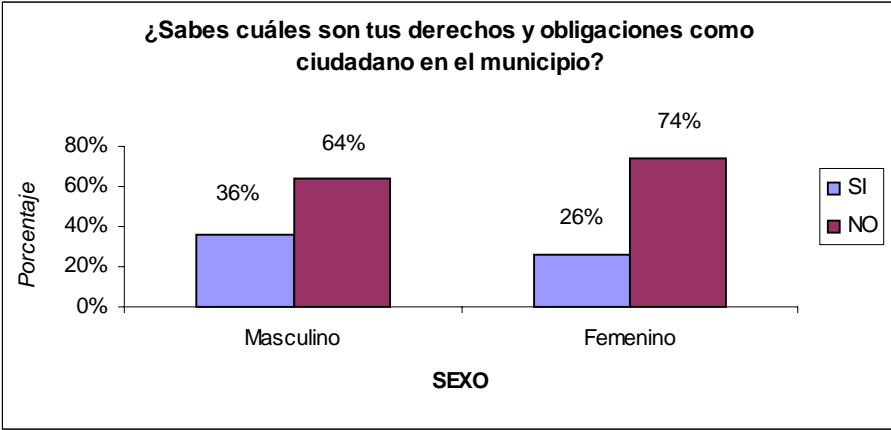
Por consiguiente, el menos indicado para enterarse de esto de acuerdo con los de 17 años con estudios son los carteles 4%; sin estudios mantas y otros con 4%. En un porcentaje más alto a los anteriores son los de 20 años al considerar dos medios como los inadecuados para dicho fin: carteles y mantas con 8%.

Los habitantes del municipio deben saber cuales son sus derechos y obligaciones en el lugar donde viven. Y se les pidió que mencionaran brevemente lo que ellos creían que eran sus derechos y obligaciones como ciudadanos.

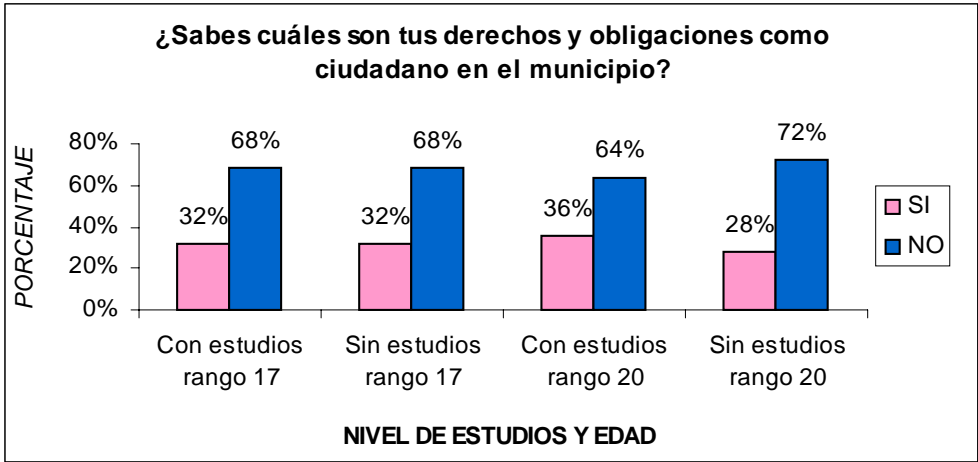
La mayoría de los encuestados dicen NO saber sobre sus derechos y obligaciones (64% masculino y 74% femenino).

El 36% de los hombres mencionaron los siguientes derechos: ser informados de los actos del gobierno, tener mejores servicios y mayor atención, ser escuchados por las autoridades, ser tratados con respeto, libre tránsito. Como parte de las obligaciones: cooperar y votar en las elecciones, pagar los impuestos, cumplir y respetar las normas establecidas.

Las mujeres (26%) expresaron algunos derechos: recibir atención y apoyo, vigilar y mantener la tranquilidad de los habitantes, exigir el respeto a los derechos civiles. Y las obligaciones: respetar las leyes, pagar impuestos, participar en las votaciones, cuidar el municipio (ambiente).



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



En el rango de 17 años y en ambos niveles de escolaridad NO saben cuales son sus derechos y obligaciones (68%), sólo un 32% SI sabe de ellos.

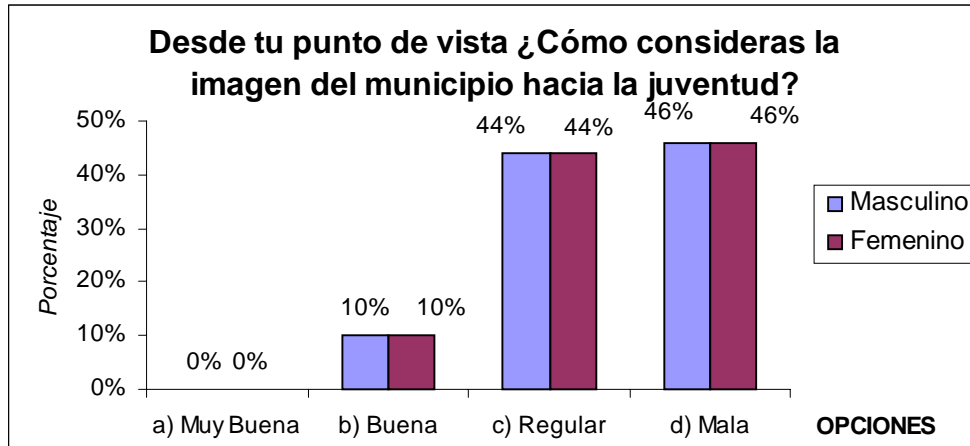
Sin embargo, el 64% de los jóvenes de 20 años con estudios los desconocen y en mayor medida los de sin estudios (72%). Por consiguiente, los jóvenes de 20 años con estudios (36%) saben un poco más que los demás sobre los derechos y obligaciones; contrario a los jóvenes de este rango sin estudios.

En el ámbito de la comunicación organizacional debemos tomar en cuenta la imagen que tienen sus habitantes acerca de los Reyes, la Paz, para poder evaluar la proyección de los jóvenes hacia el mismo.

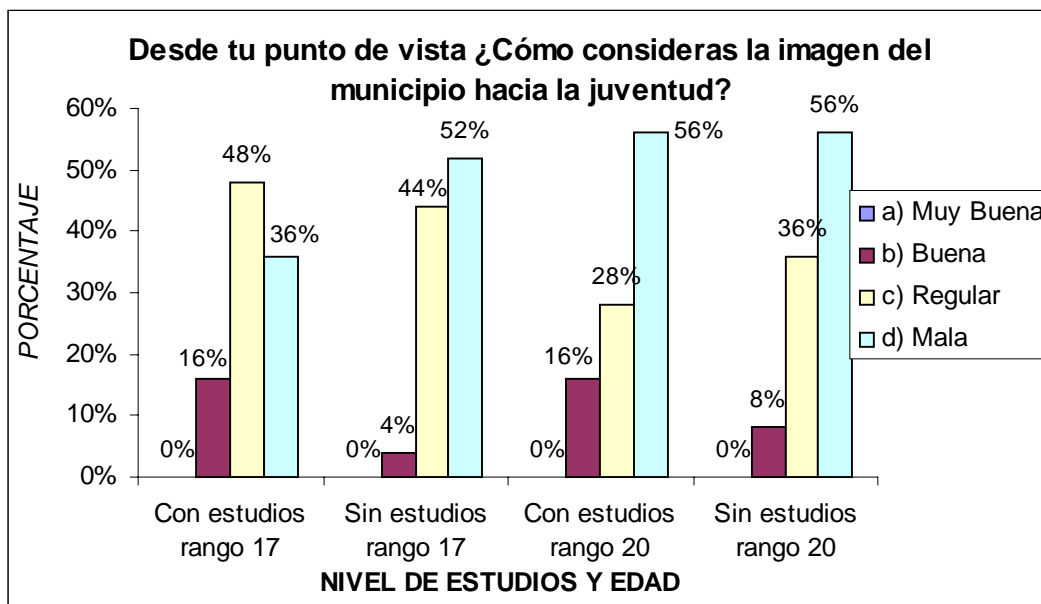
Tanto los hombres como las mujeres contestaron que la imagen de su municipio es mala (46%) y regular (44%); una minoría la considera buena (10%).

Se les pidió que mencionaran el por qué de dicha respuesta como una forma de reafirmación. Los hombres expresaron los siguientes puntos: no hay información para los jóvenes, carecen de eventos culturales a nivel municipal; no tienen un buen gobierno; falta el acercamiento con los jóvenes; permite que se consuman drogas dando lugar al vandalismo; no se preocupan por cambiar a la juventud.

Las mujeres opinan que hay muy poca inversión para los eventos culturales; no hay difusión de las actividades culturales y deportivas que realiza el municipio; inseguridad; faltan espacios recreativos sólo se dedican a poner bares en las colonias; hay arbitrariedad por parte del personal que trabaja en el mismo, ya que los puestos son comprados.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

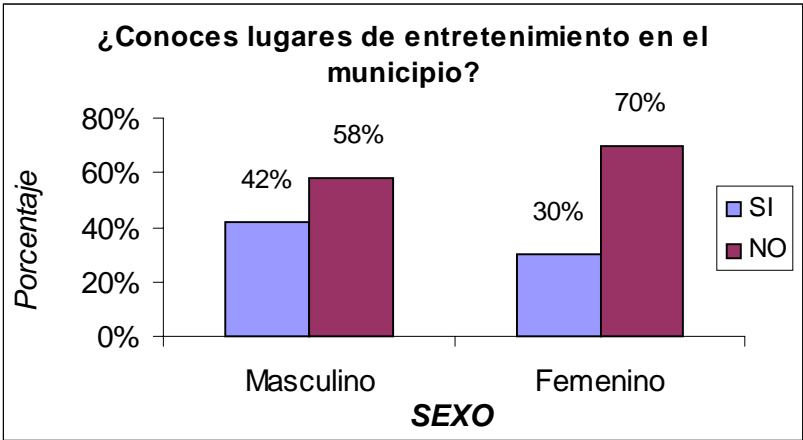


Los jóvenes de 17 años y los de 20 años la consideran como mala con más de la mitad de los encuestados (52%, 56%, 56%). Otros piensan que es regular (44%, 28%, 36%).

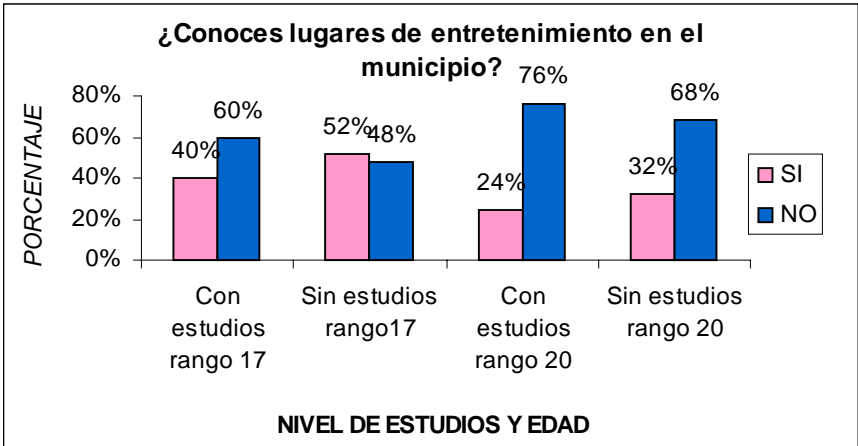
En cambio para los de 17 años con estudios es al revés: primero, es regular con 48% y segundo mala (36%). Una minoría de jóvenes de ambos rangos de edad y nivel de escolaridad es bajo en la opción de buena: 16%, 4% y 8%.

También se les preguntó cuáles eran los lugares de entretenimiento en el Ayuntamiento. Más de la mitad de los encuestados desconoce estos lugares (58% masculino y 70% femenino). Los muchachos mencionaron (42%) el deportivo “Emiliano Zapata” y “Ancón”; parque El Pino; campos béisbol y fútbol; gimnasio; discotecas: cines y la zona comercial.

Las jóvenes (30%) refirieron los siguientes lugares: Plaza de los Reyes, cafeterías, centros deportivos, videojuegos; centro comercial, ska park y jardines en las colonias.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



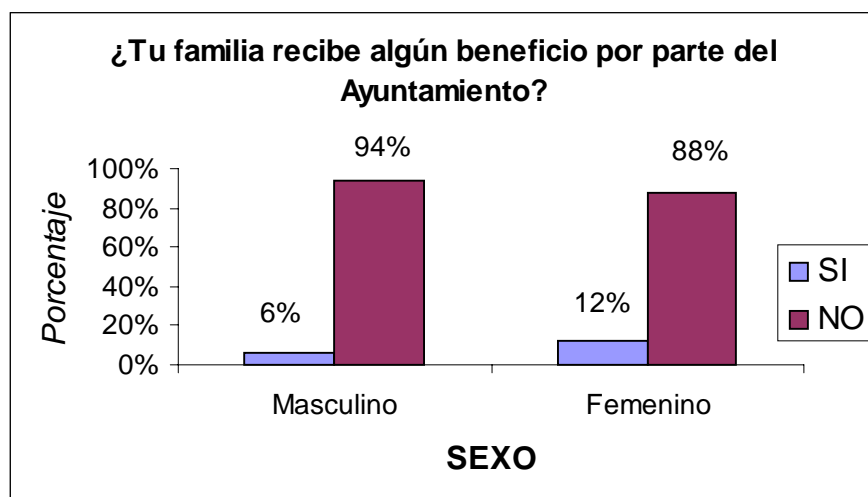
Los jóvenes de 20 años con estudios son los que menos conocen lugares de entretenimiento (76%); en segundo lugar, están los sin estudios (68%); en tercer lugar, los de 17 años con estudios (60%).

Así mismo, los jóvenes de 17 años sin estudios conocen más (52%). Y menos de la mitad con estudios (40%); mientras los de 20 años con estudios (24%) y sin estudios (32%). Es decir, la mayoría de los encuestados contestaron NO saber de lugares para entretenerse.

El Ayuntamiento como organismo social debe brindar ayuda o beneficios a sus habitantes.

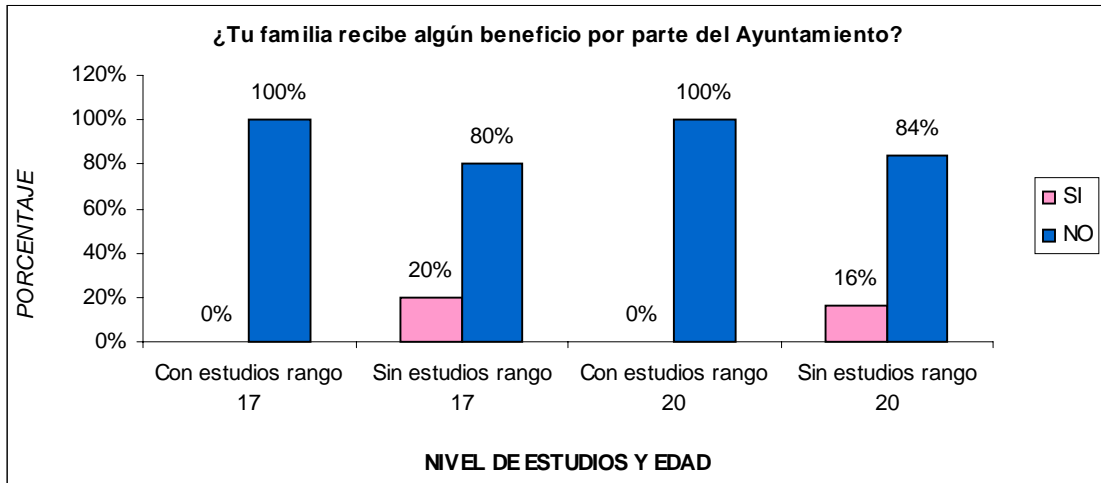
El sexo masculino respondió con un porcentaje más alto (94%) al de las mujeres no recibir ningún beneficio; sólo el 6% fue apoyado. Los beneficios fueron descuentos en predio y agua para adultos mayores.

El sexo femenino (88%) no tuvieron apoyo; un 12% mencionó: la despensa básica y el servicio médico gratuito.





En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



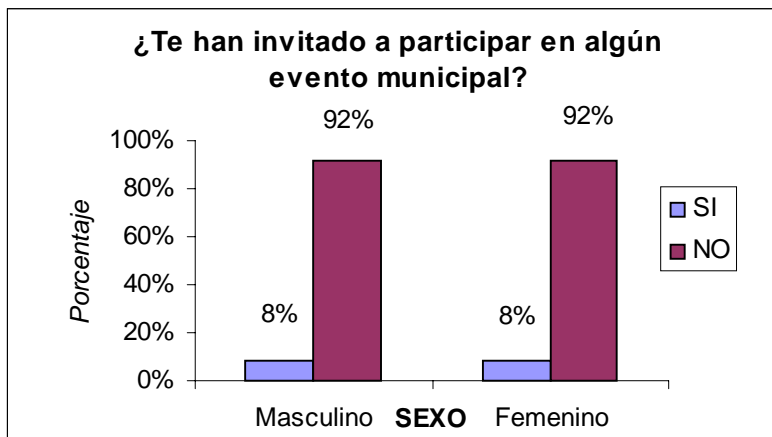
Los jóvenes de 17 y 20 años con estudios en su totalidad (100%) no reciben ningún beneficio por parte del Ayuntamiento.

Sin embargo, los jóvenes que han recibido apoyo para su familia son los de 17 y 20 años sin estudios (20% y 16%). Por lo tanto, el resto de este rango de edad y con el mismo nivel de escolaridad no tiene beneficios.

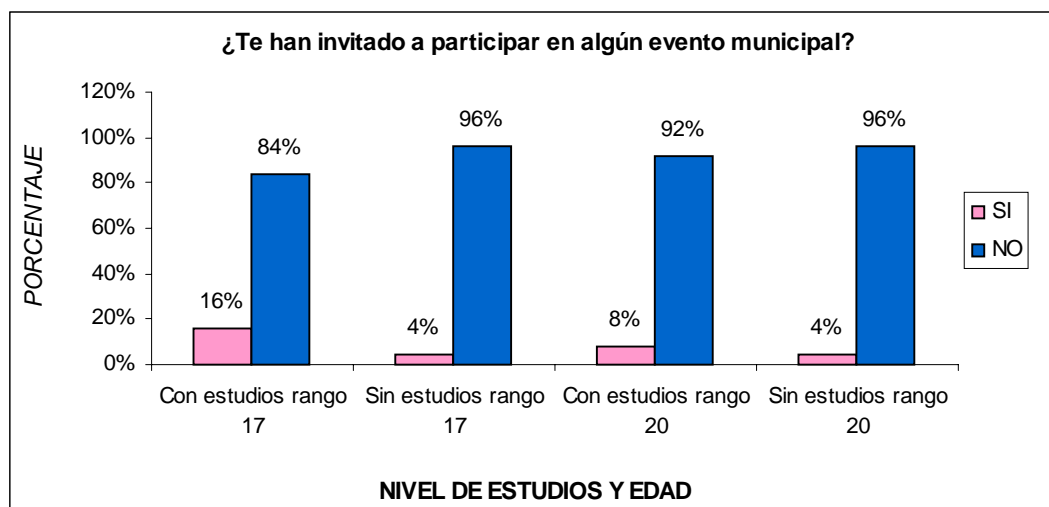
La participación de la ciudadanía en todos los eventos municipales debe ser prioridad del mismo. Por lo que preguntamos si los jóvenes son invitados a los eventos culturales o deportivos.

Ambos sexos respondieron de forma idéntica; la mayoría de los jóvenes (92%) no tiene voz ni voto. El 8% mencionó a jornadas de ayuda por parte del DIF, el Carnaval de Semana Santa y campañas de salubridad.

Por consiguiente, observamos que al Ayuntamiento no le interesa la participación de los jóvenes en los eventos de ninguna índole.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

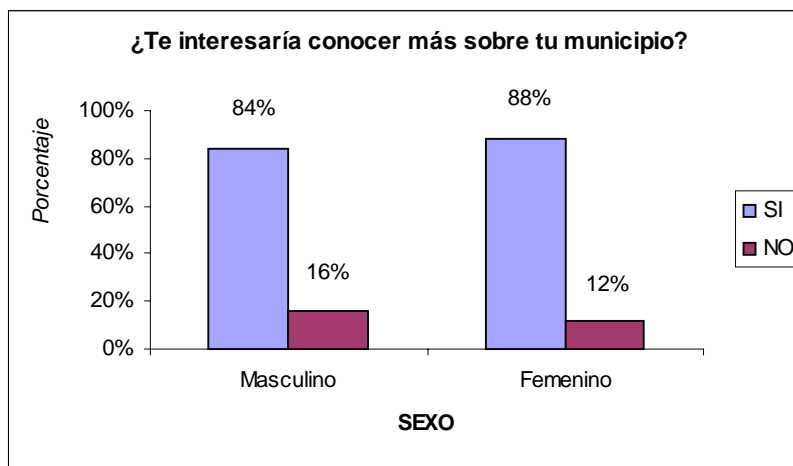


Son muy pocos los jóvenes que son invitados a participar, aunque con una ventaja relativa los jóvenes de 17 años con estudios (16%) son considerados para el Ayuntamiento; en comparación con el 8% y 4% de los encuestados. La mayoría de ambos rangos de estudios y nivel de escolaridad no tienen participación.

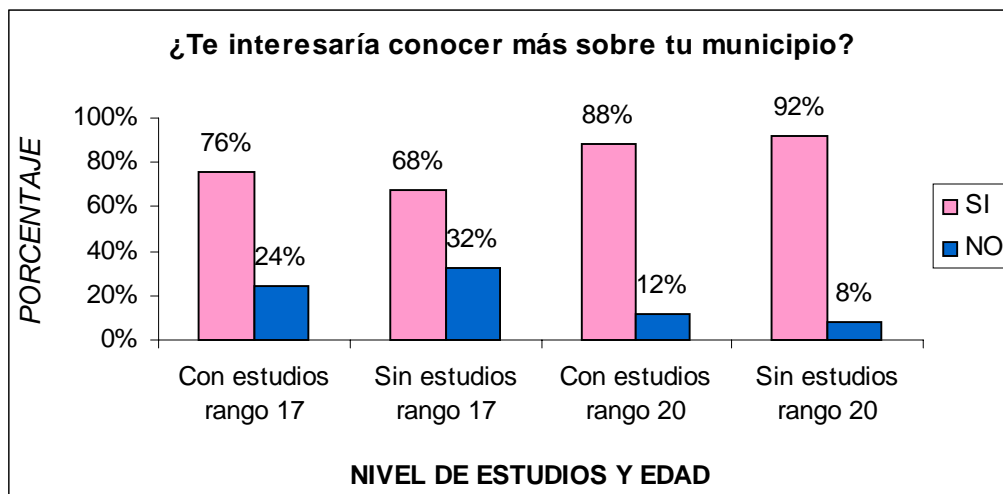
Ante la nula participación de jóvenes en el Ayuntamiento y como parte de esta investigación se les preguntó si les interesaría conocer su municipio. Tanto el sexo masculino (84%) como el femenino (88%) quieren saber sobre su municipio.

No descartando un 16% de hombres y 12% de mujeres que se rehuyen a conocerlo.

Con la gráfica observamos que la mayoría de los jóvenes quieren saber más sobre su municipio, muy pocos son los que se niegan a recibir información para conocerlo. Los que no les interesa se les preguntó el por qué de su respuesta, manifestando que la administración nunca va a progresar; además que la juventud no le importa al municipio.



En la clasificación por edad y nivel de estudios los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



Los jóvenes interesados en conocerlo son los de 20 años con/ sin estudios respectivamente (92% y 88%). En menor medida los de 17 años con y sin estudios (76% y 68%).

Por lo tanto, los jóvenes que se rehúsan a conocerlos por sus puntos de vista son los de 17 años sin estudios (32%) y con estudios (24%). Aunque estas cifras son significativas para la investigación es importante destacar que la mayoría de ellos apoya la idea de conocer más a su municipio, objeto de esta investigación.

### ***4.3.2. RESULTADOS***

Con los resultados de la encuesta a los jóvenes del Ayuntamiento de los Reyes, la Paz dieron pauta para identificar los problemas existentes, siendo el más importante la falta de una comunicación externa hacia este público en particular.

#### ***4.3.2.1 ADMINISTRACIÓN ANTERIOR***

A través de las encuestas nos damos cuenta que los habitantes jóvenes del Ayuntamiento muestran apatía, inercia y principalmente carencia de información mismos que reflejan la ausencia de la relación comunicativa del Ayuntamiento con ellos.

Para confirmar si hubo comunicación durante las administraciones pasadas, se les preguntó si sabían quienes fueron los 2 últimos presidentes municipales y contrario a la administración actual la mitad de los muchachos encuestados (53%) no saben cuales fueron sus alcaldes. Los que mencionan que reconocen saber quienes fueron principalmente los de 17, 18 y 19 años sin estudios a: Dino Ortiz y Gabriel Islas Osorio, quienes efectivamente fueron los presidentes municipales.

Las administraciones precedidas por el PRD no tuvieron el reconocimiento de la población al no recordar quienes fueron sus alcaldes; sin embargo, los que conocen ahora al actual presidente municipal es porque esta muy reciente su elección en el municipio. Se dice que entre más sea reciente el hecho las personas recuerdan más fácilmente y conforme pasa el tiempo el olvido impera.

#### ***4.3.2.2 ADMINISTRACIÓN ACTUAL***

Actualmente una característica de los jóvenes es el alto nivel de apoliticidad, motivado en gran parte por la falta de información de los ciudadanos respecto al Ayuntamiento.

Aunque estos jóvenes no conocen la creación de su municipio si reconocen quien es el actual presidente municipal: Pablo Castellano Miguel. Una minoría de muchachos se quedaron con el nombre de anteriores alcaldes municipales: Dino Ortiz Domínguez y Gabriel Islas Osorio. Uno que otra persona le cambio el nombre a Pablo Muñoz, Miguel Castellanos y solamente Pablo.

#### ***4.3.2.3 CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y LA ORGANIZACIÓN***

En este caso que sí saben quien es el alcalde más de la mitad de los jóvenes (53%) no saben cuáles son las funciones como funcionario público. El 47% respondió que sí mencionaron algunos puntos que ellos creen que son sus funciones: servir y mejorar el pueblo (obras, beneficios y ayuda); administrar los bienes públicos; velar los principios y la seguridad del pueblo; crear empleos y resolver los problemas; hay que recalcar que algunos piensan que es robar al pueblo.

Cabe resaltar que las mujeres son las que dicen conocer las funciones, pero de todos modos no las saben con exactitud. Ello se debe porque cada administración tiene la obligación de dar a conocer públicamente el Bando Municipal donde se presenta información sobre el municipio, pero en este caso, no hay tal comunicación.

Como todo municipio debe prestar servicios públicos a su población, se les cuestionó a los muchachos si los conocían. Lo contrario a las preguntas

anteriores, nos dimos cuenta que más de la mitad (55%) conoce los servicios municipales, principalmente las mujeres.

Es importante señalar que si los conocen es por la información que reciben de sus familias, ya que a las personas adultas les ofrecen más esos servicios y no por la difusión acerca de ellos.

En este mismo punto sobre el interior del Ayuntamiento, más de la mitad de los encuestados (63%) no saben cuáles son los objetivos que persigue el mismo. Un porcentaje mínimo mencionó brevemente lo siguiente: mejorar la vida social, cultural, economía y física; buenas obras y servicios hacia el pueblo; formulación de planes y programas estatales; seguridad; administración e infraestructura en el municipio; el bienestar de la ciudad y el progreso; un municipio limpio. Incluso algunas personas se remitieron a decir que robar al pueblo.

En lo referente a la parte interna podemos ver que los jóvenes no conocen la administración actual, muy probablemente no se da a conocer por miedo a que su población les exija su cumplimiento.

#### ***4.3.2.4 CONOCIMIENTO DE SU MUNICIPIO***

El saber las raíces de nuestro municipio nos hace ser parte del mismo, sin embargo, para los jóvenes este aspecto está muy lejos de nuestra vida cotidiana, me incluyó por ser una joven habitante del mismo.

Esto se refleja en las cifras donde la mayoría de los jóvenes no conocen a su municipio desde su fundación. El 70% no tienen idea de los antecedentes históricos del lugar donde viven. Saben como se llama el municipio ignorando lo que aconteció para ser parte del Estado del México.

Los jóvenes reconocen el nuevo Palacio municipal (91%). Por lo tanto, (9%) no lo conoce aún, básicamente son los jóvenes sin estudios los que menos conocen el Palacio Municipal que los que si tienen estudio; tal vez, porque ellos no han recurrido a pedir algún servicio como puede darse el caso de los que si lo conocen, lo han visto o solicitado apoyo.

Así como hay pocos jóvenes que no conocen la existencia de este nuevo Palacio municipal cabe preguntales como característica del municipio si saben cuántas colonias existen en el mismo. Contrariamente a las cifras anteriores, 85% no sabe cuántas colonias tiene su municipio.

Los jóvenes que contestaron saber indicaron el número siguiente de colonias: 8, 23, 32, 33, 34, 36 y 37. Sin embargo, ninguno de los encuestados sabe cuántas colonias existen en realidad en el municipio, es decir, 33 colonias y ocho asentamientos irregulares dan un total de 41 colonias.

Aspectos que para muchos jóvenes pasa por desapercibido porque nadie los ha motivado a conocer el lugar donde habitan, debido a la carencia de medios de comunicación por parte del Ayuntamiento.

#### ***4.3.2.5 CONOCIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL***

Si al interior hemos dicho que es esencial la estructura organizacional del ayuntamiento, también es importante que los jóvenes la conozcan para saber de forma precisa como se integra la administración actual y poder obtener un mayor beneficio por parte del personal.

Pero 77% de los muchachos desafortunadamente no conocen la estructura organizacional, es decir, los diferentes cargos que ocupan las personas al interior del municipio. Los que respondieron afirmativamente nombraron a los 13 regidores, síndico, tesorero, secretario general, procurador, directores y cabildo.



Cabe destacar que los de 20, 21 y 22 años son los que menos conocen el organigrama del Ayuntamiento.

De igual forma para comprobar que los jóvenes conocen lo que hay al interior del Ayuntamiento, especialmente sus direcciones, se les preguntó si sabían cuáles eran las direcciones que como jóvenes deben apoyarlos. Obviamente, más de la mitad de los encuestados (63%) dice no conocerlas. De hecho 27% respondió si e hizo referencia a las siguientes direcciones: Rescate Municipal, Desarrollo Social, Desarrollo Urbano, Catastro, Protección Civil, Salud, Ecología, Obras Públicas, Tesorería, Oficialías y Derechos Humanos.

Desde luego que esas direcciones existen en el Ayuntamiento para brindar sus servicios a toda la población, pero sólo algunas mujeres del rango de 20 años refirieron las que las apoyan como jóvenes: Madres Solteras, Derechos Humanos y en el caso de los hombres la Bolsa de Trabajo.

Ese alto porcentaje que no conoce las direcciones de apoyo proviene de una falta de información hacia los jóvenes por parte del Ayuntamiento. Con estos datos reafirmamos que no hay una relación comunicativa del Ayuntamiento hacia los jóvenes.

#### ***4.3.2.6 IDENTIDAD DEL AYUNTAMIENTO***

Un punto importante como parte de esta investigación es la identidad del Ayuntamiento, es decir, el logotipo del mismo. Por ello, se les preguntó su significado, al igual que ignoran los antecedentes históricos, los jóvenes respondieron que no saben su significado (83%).

Para reafirmar la anterior pregunta y poder comprobar que sí saben su significado, se les preguntó ¿qué significaba para ellos el logotipo? Los jóvenes expresaron lo que ellos consideraban su significado: lugar de paz del mundo;

raíces de identidad; a la orilla del lago; la vida en el agua; identidad de la comunidad. Pero los que dicen conocer su significado sólo y de forma real 10 personas de un total de 100 encuestados lo reconocen específicamente; los demás tienen otras versiones.

Estas cifras permiten ver la falta de identidad de los jóvenes, y aunque viven en el lugar no conocen nada del mismo. Ello deriva de una inexistente difusión sobre sus raíces.

A propósito de los aspectos históricos de cada municipio del Estado de México, se les preguntó a los jóvenes si sabían que existía una zona con vestigios arqueológicos en los Reyes. De forma más concreta se les pidió que mencionaran el lugar donde se encontraba y el vestigio arqueológico como una manera de comprobar que si conocen la zona arqueológica.

El 55% de los encuestados respondió que no sabía de la existencia de una zona arqueológica en el municipio. Los jóvenes que contestaron afirmativamente mencionaron las siguientes colonias: Ampliación los Reyes; el Pino; Emiliano Zapata y Ampliación Santiago, esta última no existe en el municipio.

La mayoría de ellos contestaron correctamente la ubicación y el vestigio que existe: Ampliación los Reyes y una pirámide grande. Es decir, de acuerdo con las cifras los hombres son los que están más enterados de estos aspectos que las mujeres.

Como parte de su trascendencia histórica el Ayuntamiento de los Reyes, La Paz contaba con una pieza importante de identidad: su antiguo Palacio Municipal, en la administración de 2000- 2003 se dispuso la edificación de otro Palacio en el mismo lugar. Por esta razón fue imprescindible saber si los jóvenes conocen la nueva construcción de esta administración. (Ver 4.3.2.4 Conocimiento de su municipio.)

#### ***4.3.2.7 LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL***

Así como se comprobó que muy pocos jóvenes conocen las direcciones municipales que los pueden ayudar, se les preguntó si conocían la existencia de la Dirección de Comunicación Social del Ayuntamiento. Y con la misma negativa que anteriores preguntas, los jóvenes (82%) no saben de su existencia. Dicha dirección debería ser conocida por la juventud como parte de la comunicación del Ayuntamiento.

Obviamente, si no conocen que existe una dirección que tiene la obligación de informar a la gente menos van a saber lo que acontecen en el Ayuntamiento. Desde este punto visualizamos que el Ayuntamiento no la reconoce como parte importante de su administración.

#### ***4.3.2.8 DIFUSIÓN DE ELECCIONES INTERNAS (MUNICIPALES)***

En cada municipio se destinan personas para brindar apoyo o sencillamente para mantenerlos informados sobre lo que sucede en el Ayuntamiento denominados “delegados de colonia”. Dicha elección de delegados se realiza cada fin de año.

Como portavoz del Ayuntamiento, se les preguntó a los jóvenes si sabían quien es su delegado de colonia, como era de esperarse, 79% de ellos contestó no saber nada de la persona. Aunque los jóvenes de 20 años sin estudios son los que dijeron conocerlo más.

Con estos resultados podemos decir que no hay comunicación por parte de los candidatos hacia las personas, como a la vez del propio Ayuntamiento de no darle la difusión y motivación con la finalidad de que la ciudadanía elija su representante de colonia.

Así como no hay una difusión sobre las elecciones de delegados era importante saber si los jóvenes han recibido algún tipo de información que permita conocer al Ayuntamiento. Para ello, se les pidió qué mencionaran el tipo de información y el medio por el cuál se enteraron.

#### ***4.3.2.9 COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO HACIA LOS JÓVENES***

Los jóvenes contestaron que no han recibido ningún tipo de información para conocer al municipio (91%), sólo (9%) indicaron que la información obtenida ha sido por medio de letreros y folletos que se encuentran en la Casa de Cultura y algunas veces en las elecciones municipales. Básicamente, los jóvenes que no reciben información son los de 17, 18 y 19 años de edad sin estudios.

Los que si la recibieron se les preguntó cómo valoraron dicha información. Por los resultados nos dimos cuenta que las opciones que más destacaron fueron 53% no recibir información y el 25% la considera escasa; en menor porcentaje poca clara, suficiente y abundante.

El porcentaje de no recibir información es alto para los jóvenes de 17 y 20 años sin estudios y en menor medida en los jóvenes con estudios.

#### ***4.3.2.10 LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS***

Anteriormente se mencionó que los jóvenes sí conocían los servicios municipales, pero además de conocerlos era importante saber si les habían proporcionado algún servicio.

Contrario a los resultados de si conocerlos, los encuestados respondieron en su mayoría (66%) que no les han proporcionado ningún servicio, principalmente a las mujeres y a los de 20 años con estudios.

El resto de los encuestados (34%) mencionaron como servicios proporcionados el carro de basura, policía municipal, jornadas de salud, registro civil, desasolve de coladeras, reparación de alumbrado público, fugas de agua, pavimentación y vigilancia.

Así como observamos que la mayoría de los jóvenes no han tenido apoyo en el municipio, se les preguntó si su familia ha recibido algún beneficio por parte del mismo.

Al igual que no hay apoyo casi el total de los jóvenes encuestados (91%) respondieron no recibir beneficios por parte del Ayuntamiento. Las mujeres de 17 y 20 años sin estudios son las que reciben descuento en predio y agua, despena básica para adultos mayores y servicio médico gratuito. Las personas que les brindan ayuda son muy pocas, por la falta de información del municipio sobre dichos beneficios a la población en general.

De la misma forma que se les cuestionó si pidieron algún servicio era obvio preguntar como había sido la atención que recibieron por parte de los trabajadores para comprobar la información sobre los servicios.

Los muchachos consideran que la atención recibida en primer lugar: mala; en segundo lugar: regular; un minoría buena y nadie la considera muy buena. Los que la consideran en su mayoría como mala fueron los de 17, 18 y 19 años con estudios y buena los de sin estudios.

#### ***4.3.2.11 DIFUSIÓN DE EVENTOS CULTURALES Y DEPORTIVOS***

Las actividades que realizan los jóvenes en su Ayuntamiento dependen de varios factores como son: su género, edad, nivel adquisitivo, educación, entre otros, pero el fin es el mismo al buscar diversión, distracción, descanso y placer. Tales actividades van desde lo meramente físico a lo intelectual.

Como parte de las actividades que debe dar el Ayuntamiento a la población se les preguntó a los jóvenes si sabían que existen eventos culturales para ellos por parte del mismo.

Era de esperarse que la mayoría (77%) no sabe si existen eventos culturales, sólo 23% principalmente mujeres dicen saber de dichos eventos. Los que respondieron afirmativamente mencionaron: bailes regionales, teatro, danza y canto al aire libre, la semana cultural, domingos culturales, festival a la carta, conferencias y muestras en Casa de Cultura.

Los jóvenes de 17 sin estudios son los no están informados de los eventos, pero los que saben de ellos más son los jóvenes de 20 años con estudios. De manera general hay una tendencia a no saber si existen de eventos culturales.

En lo que se refiere a los eventos deportivos como parte de entretenimiento para los jóvenes. Tampoco los jóvenes saben de la existencia de estos eventos (76%). El resto del porcentaje mencionaron: torneos de básquetbol, béisbol, fútbol, ciclismo y atletismo.

Los jóvenes de 17 años con estudios y 20 años sin estudios conocen más estos eventos; era de esperarse las mujeres son las que están menos enteradas en cuestión del deporte.

Quizás el resultado negativo sea al igual que las anteriores a la falta de la difusión por parte del Ayuntamiento hacia este tipo de público; aunque exista la dirección de la Juventud y el Deporte, la regiduría de Cultura y Educación no se visualiza el trabajo que aparentemente deberían de cumplir.

#### ***4.3.2.12 LA DIFUSIÓN DE SERVICIOS, JORNADAS Y EVENTOS***

En materia de difusión y comunicación que debe tener el Ayuntamiento hacia sus habitantes, se les preguntó si se han enterado de la introducción de servicios, jornadas y eventos que se han realizado en su colonia.

Los jóvenes con el 77% contestaron que no se enteran de ello. Son muy pocos los que si se llegan a enterarse, algunos mencionaron: jornadas de limpieza, semana de salud bucal, vacunación antirrábica, reforestación, señalamientos, alumbrado público, pavimentación y pinta de guarniciones.

Con este porcentaje podemos ver la falta de comunicación por parte del Ayuntamiento no sólo para los jóvenes sino para la población en general.

#### ***4.3.2.13 LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CONSIDERADOS POR LOS JÓVENES***

Es por eso que se les preguntó a través de qué medio se enteran de eventos, jornadas, etc. El medio con mayor preponderancia fue los vecinos (33%); en segundo lugar, otros como los amigos o familiares (24%). El resto se distribuyó de mayor a menor porcentaje: volantes, bardas, mantas, carteles, autoridades auxiliares y por último líderes locales.

De forma específica el medio con mayor porcentaje son los vecinos y otros medios; en menor medida los carteles y líderes locales. Aquí nos damos cuenta que la información que obtienen los jóvenes es básicamente de personas ajenas al Ayuntamiento.

En este caso afirmaron que los vecinos son los que les brindan la información sobre la introducción de servicios, jornadas y eventos en su colonia, de forma personal se les preguntó cuál consideraban el medio mas indicado para enterarse de ello.

Los jóvenes consideran que el medio más indicado es el voceo (33%) y los volantes (24%) principalmente. En menor medida: las bardas con 13%, carteles 11%, otros como la televisión, la radio revistas (10%) y las mantas con el 9%.

Por lo tanto el medio menos indicado para enterarse de esto de acuerdo con los de 17 años son las mantas y otros; los de 20 años: carteles.

#### ***4.3.2.14 LA IMAGEN DEL AYUNTAMIENTO***

En el ámbito de la comunicación organizacional se debe tomar en cuenta la imagen que tienen sus habitantes acerca del lugar donde viven: municipio de los Reyes, la Paz, para poder evaluar la proyección de los jóvenes hacia el mismo.

Los jóvenes consideran la imagen de su municipio en primer lugar: mala (50%) y, en segundo lugar: regular (39%); una minoría mencionó que era buena (11%); pero nadie la consideró muy buena.

Las personas la calificaron así por los siguientes puntos: no hay información para los jóvenes, faltan eventos culturales y deportivos a nivel municipal; no tienen un buen gobierno; no hay suficiente seguridad; faltan espacios recreativos sólo se dedican a poner bares en las colonias donde permiten que se consuman drogas dando lugar al vandalismo; falta el acercamiento con los jóvenes; no se preocupan por cambiar a la juventud; hay arbitrariedad por parte del personal que trabaja en el mismo, ya que los puestos son comprados.

Desde luego que con estos puntos la imagen en lugar de ser mejor va haciendo que los jóvenes la consideren mala, dejando ver a habitantes de otros municipios del Estado de México a un municipio no valorado por la juventud.



#### ***4.3.2.15 ESPACIOS RECREATIVOS O DE ENTRETENIMIENTO EN EL AYUNTAMIENTO***

Para evitar el aburrimiento y alejarse un poco de lo que es el mundo cotidiano, los jóvenes usualmente se dedican a entretenerse con los medios de comunicación como: la televisión, el cine, la radio y las revistas. Buscando distracción y olvidarse de las obligaciones o preocupaciones que tienen que realizar, es decir, desconectarse de un mundo para poder entrar a otro en el cual lo único que tienen que hacer es disfrutar.

Sin embargo, los habitantes jóvenes mencionaban como factor importante la falta de lugares recreativos, por eso, se les preguntó si conocían lugares de entretenimiento en el municipio como una manera de confirmar su punto de vista.

Obviamente más de la mitad (64%) de los encuestados dijo no conocer lugares. El resto de los jóvenes mencionaron algunos de ellos: el deportivo “Emiliano Zapata” y “Ancón”, parque el pino, campos béisbol y fútbol, gimnasio, discotecas, cines, la zona comercial, plaza de los reyes, cafetería, centros deportivos, videojuegos, centro comercial, ska park y jardines en las colonias.

#### ***4.3.2.16 LA PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES EN EL AYUNTAMIENTO***

Una parte que debe considerar el Ayuntamiento para su buen funcionamiento y apoyo a la comunidad es la participación de los jóvenes, sin embargo, cuando se les preguntó si los han invitado a participar en algún evento municipal (cultural o deportivo) respondieron con el 92% que no los han invitado.

Los pocos jóvenes que si han participado mencionaron los siguientes eventos: jornadas de ayuda por parte del DIF, el carnaval de semana santa y campañas de salubridad. Por consiguiente, observamos que al Ayuntamiento no le

interesa que los jóvenes participen en los eventos de ninguna índole; entre menos conozcan los jóvenes menos obligación tiene el presidente con ellos.

#### ***4.3.2.17 CONOCIMIENTO PERSONAL SOBRE DERECHOS Y OBLIGACIONES***

Como habitantes del municipio es importante saber si saben cuáles son sus derechos y obligaciones en el lugar donde vive (los Reyes, La Paz). Y más de la mitad de los encuestados (69%) respondieron que no saben cuáles son sus derechos y obligaciones, principalmente las mujeres.

Los que si saben mencionaron como sus derechos: ser informados de los actos del gobierno, tener mejores servicios y mayor atención, ser escuchados por las autoridades, ser tratados con respeto, libre tránsito, vigilar y mantener la tranquilidad de los habitantes.

Algunas de las obligaciones son: cooperar y votar en las elecciones, pagar los impuestos, cumplir y respetar las normas establecidas, participar en las votaciones, cuidar el municipio (ambiente).

Sin embargo, como se puede ver son muy pocas las personas que reconocen estos puntos que se especifican en Bando Municipal de cada administración y por lo tanto no es conocido por sus habitantes.

#### ***4.3.2.18 INTERÉS DE LOS JÓVENES POR EL AYUNTAMIENTO***

Como parte de esta investigación sobre el Ayuntamiento y para poder confirmar la futura propuesta se les preguntó a los jóvenes si les interesaría conocer su municipio. Los muchachos contestaron en su mayoría (86%) que quieren saber más sobre su municipio, muy pocos son los que se niegan a recibir información para conocerlo. Los que se niegan indicaron las siguientes razones: el

gobierno nunca va a progresar; los jóvenes no le importan al municipio, no hay comprensión por parte del Ayuntamiento menos interés hay de los jóvenes.

Hay que recalcar que los jóvenes que más les interesa conocer al municipio son los de 20 años con/ sin estudios. Por lo tanto, los que se rehúsan a conocerlos por sus puntos de vista son los de 17 años sin estudios/ con estudios. Aunque estas cifras son significativas para la investigación es importante destacar que la mayoría de ellos apoya la idea de conocer más a su municipio, objeto de esta investigación.

Con las opiniones de los jóvenes encuestados en un panorama general nos damos cuenta que no hay una relación comunicativa entre el emisor (Ayuntamiento) y el público (los jóvenes). En pocas palabras no hay información dirigida a ellos, ya sea, de la administración como del conocimiento del propio municipio.

#### ***4.4. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS REYES, LA PAZ***

A manera de conclusión resumiremos el diagnostico de los Reyes, la Paz en el siguiente cuadro analizamos las fortalezas y debilidades de la organización.

<b><i>FORTALEZAS</i></b>	<b><i>DEBILIDADES</i></b>
<b>Funciones</b>	
Las funciones del Presidente y de los directores de área se especifican en el Plan de Desarrollo Municipal 2003-2006. Principalmente, deben atender a la gente con una actitud de servicio y dar solución a sus problemas o necesidades.	Las funciones del personal no están bien delimitadas; una misma persona ejecuta diversas labores dentro de su área de trabajo, generando una falta de compromiso.  También los perfiles de puestos no están bien definidos.

	<p>No hay recursos materiales, económicos para que las personas realicen sus funciones de manera eficiente. Aunque el Ayuntamiento cuenta con un presupuesto fijo no hay una distribución equitativa, ya que sólo se destina conforme surgen los acontecimientos, problemas y necesidades de las direcciones.</p>
<p><b>Organización</b></p>	
<p>Las direcciones realizan juntas de trabajo con la finalidad de mejorar el servicio y tener más desempeño del personal.</p> <p>Los trabajadores saben cuales son los objetivos del Ayuntamiento: mejoramiento de la calidad de vida, de vía pública; brindar atención y</p>	<p>La estructura organizacional esta incompleta, dejando a un lado áreas de trabajo de relevancia para su funcionamiento.</p> <p>No hay una fecha específica para llevar a cabo las juntas, sólo cuando requieren dar a conocer una actividad o evento.</p> <p>Existe desorganización en los eventos realizados por la falta de planeación de cada área de trabajo.</p>

<p>servicios, mantener el orden, administrar los recursos públicos, entre otros.</p> <p>El personal conoce los servicios municipales.</p>	<p>Aunque conozcan los servicios, no saben quienes están a cargo de los mismos.</p> <p>Falta de capacitación y desarrollo de todo el personal.</p> <p>No existen eventos de convivencia, incentivos o estímulos para el personal.</p>
<p><b>Relaciones internas</b></p>	
<p>La relación laboral y comunicativa entre direcciones es buena, de igual forma con la Presidencia, porque siguen las órdenes del presidente municipal.</p> <p>Los directores mantienen una buena relación laboral y comunicativa con sus subordinados. Así como entre compañeros para desempeñar mejores sus actividades.</p>	<p>Las relaciones de trabajo se vinculan con las familiares.</p> <p>En algunos casos hay abuso de autoridad por parte de los directores. Pero sólo acatan las órdenes de su jefe.</p>
<p><b>Medios de comunicación internos</b></p>	
<p>El Ayuntamiento cuenta con el Bando Municipal que muestra brevemente el objetivo de cada dirección.</p>	<p>Carecen de un Manual de Procedimientos y Políticas que integre: la filosofía, los objetivos, las funciones, el organigrama, las finanzas, los derechos y deberes del personal.</p>

<p>Algunas direcciones cuentan con medios formales como: los oficios, circulares y memoranda.</p>	<p>Cada dirección que realiza medios formales tienen formatos diferentes.</p> <p>Se presenta la comunicación informal por parte de los jefes y compañeros.</p> <p>La mayoría de las direcciones (excepto Desarrollo Urbano y Salud Pública) no cuentan con medios de comunicación escritos internos, ni externos para difundir la información generada.</p>
<p><b>Dirección de Comunicación Social</b></p>	
<p>La dirección de Comunicación Social es una pieza clave para integrar y mantener un vínculo de comunicación con todas las direcciones que integran el Ayuntamiento.</p> <p>La dirección esta integrada por cuatro personas: la directora, el subdirector, la secretaria y un auxiliar administrativo.</p> <p>Las actividades de esta dirección son: elaboración de síntesis</p>	<p>Hace falta coordinar el trabajo de Comunicación Social con las demás direcciones, porque éstas no saben cuales son las funciones de Comunicación.</p> <p>La directora de Comunicación Social no tiene conocimientos acerca del área. Su profesión es ama de casa.</p> <p>Las funciones de cada miembro de esta área no están definidas. Una misma persona es reportero y fotógrafo a la vez, como es el caso</p>

<p>informativa diaria dirigida a Presidencia y regidores; redacción de boletines de prensa para los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Realizan un registro de las fotografías de los eventos del presidente y de algunos regidores.</p> <p>En cuanto a materiales de trabajo cuenta con cámara fotográfica, una computadora y una máquina de escribir.</p> <p>Existe apertura para que cualquier medio adquiera información necesaria, por medio del denominado “chayote” a los reporteros.</p>	<p>del subdirector. El auxiliar administrativo desempeña actividades de diseño gráfico.</p> <p>Hace falta personal capacitado para las funciones de comunicación.</p> <p>No existe ningún medio formal por parte de la dirección como revistas, folletos, periódico mural, gaceta, etc.</p> <p>Carecen de herramientas indispensables para mantenerse informados: teléfono, radio, televisión e Internet.</p> <p>No se ejecuta acción alguna cuando se publica alguna nota informativa negativa en torno a la administración. La mayor parte de estas notas se presentan en periódicos locales de poca circulación.</p>
<p><b>Identidad del Ayuntamiento</b></p>	
<p>El logotipo anterior de los Reyes la Paz, tiene una trascendencia histórica y significa “sobre el agua”. Este año hay otra representación gráfica sin significado.</p>	<p>El personal no conoce el logotipo anterior del Ayuntamiento, porque no recibieron ningún tipo de información sobre el mismo.</p>

## ***CAPÍTULO 5 HACIA UNA PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LOS JÓVENES DEL MUNICIPIO***

### **5.1 NECESIDAD DE UNA COMUNICACIÓN HACIA EL PÚBLICO JOVEN**

En el capítulo 4 se mencionaron los problemas existentes en el Ayuntamiento. En la parte interna nos referimos a la falta de conocimiento que tiene su personal de las funciones de cada uno de quienes trabajan en esta organización, así como una estructura organizacional (organigrama) disfuncional.

Por consiguiente, la carencia de información sobre la identidad del Ayuntamiento; una inefectiva coordinación en las actividades, juntas o reuniones en las direcciones y éstas con la Presidencia; la ausencia en cuanto a la motivación del personal. Y finalmente, la existencia de medios de comunicación formales sin las bases específicas sobre su realización provoca que las relaciones comunicativas del personal se vean afectadas por los rumores. Ante este diagnóstico, es imprescindible una reorganización del Ayuntamiento.

Hacia el exterior impera, la ausencia de comunicación de las acciones que lleva a cabo la administración actual hacia los jóvenes habitantes. Al mismo tiempo, se carece de un canal de comunicación bidireccional que permita el intercambio de información vía verbal o escrita. Y la no participación de la juventud en los eventos, reuniones y conferencias debido al desconocimiento de la existencia de éstos.

Por todo lo anterior es importante fomentar la comunicación externa para lograr un acercamiento con los jóvenes. De acuerdo con el diagnóstico de los trabajadores es necesario destacar algunas posibilidades para resolver los problemas internos:

- Reorganización de la estructura organizacional existente con áreas funcionales con base a los objetivos del Ayuntamiento, porque hay una cantidad de direcciones que existen sólo en teoría y en la práctica no todas funcionan adecuadamente.
  
- La creación de manuales administrativos que proporcionen los antecedentes, objetivos, funciones, políticas, descripción de puestos, derechos y deberes, remuneraciones, beneficios del personal con la finalidad de optimizar las tareas de su personal. Ello permitirá una buena comunicación descendente.



- Una guía de identidad con el propósito de explicar el logotipo existente; su símbolo y significado como su diseño.
- Elaborar papelería con el logotipo para que los trabajadores lo utilicen de forma correcta.
- Elaboración de memoranda, circulares y oficios con características específicas acerca de la información o las órdenes para garantizar el contacto entre la Presidencia y las direcciones municipales. Por ende, establecer la comunicación formal al interior evitando así los rumores.
- Organización de reuniones o juntas de trabajo programadas en las direcciones y éstas con la Presidencia (apertura a la comunicación ascendente) con la finalidad de presentar informes sobre las actividades realizadas en cada una de ellas; la resolución de problemas en las áreas de trabajo a través de una comunicación horizontal, así como la evaluación de las mismas y la calendarización de próximos eventos o actividades en el Ayuntamiento.
- Reconocimiento de los logros de cada dirección como de forma individual por medio de eventos de convivencia con la intención de motivar a su personal. Con ello, la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre direcciones como entre jefes y subordinados.
- La expresión de ideas o pensamientos por parte del personal en un buzón de sugerencias, mostrando el interés de sus trabajadores por su trabajo.

## **5.2 LA COMUNICACIÓN EXTERNA HACIA LOS JÓVENES**

Tras el diagnóstico, en este capítulo se definirán los objetivos de la propuesta, cuyo desarrollo depende de la elección de una estrategia adecuada. En todo momento se considera a nuestro público objetivo: los jóvenes del H. Ayuntamiento de los Reyes.

### ***5.2.1 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA HACIA LOS JÓVENES***

Los siguientes objetivos están vinculados con los resultados obtenidos por el diagnóstico hacia los jóvenes. (Ver capítulo 4, apartado 4.3).

- Dar a conocer a este segmento de la población (jóvenes) las fiestas de la entidad, sus costumbres e historia del municipio.

- Difundir las funciones de la administración actual, sus objetivos organizacionales y los servicios públicos.
- Informar acerca de las actividades culturales y deportivas para fomentar la convivencia entre la organización y los jóvenes.
- Mejorar la imagen entre los jóvenes acerca de su municipio.
- Incluir la participación de los jóvenes en los eventos que realiza la presidencia.

### ***5.2.2 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN***

Después de determinar los objetivos se deben plantear las estrategias de comunicación. De acuerdo con el diccionario de la Lengua Española el término estrategia proviene del latín *strategia*<sup>1</sup> que significa el arte o la ciencia de ser general; considerada como un proceso regulable con muchos usos.

Para esta investigación las estrategias serán decisiones específicas encaminadas a lograr una comunicación efectiva y exitosa hacia este público en específico.

Así pues, las acciones a realizar en este trabajo serán principalmente dos; primero, la reestructuración de los medios reconocidos por los jóvenes con información general como los volantes (13%), la pinta de bardas (11%), las mantas (11%) y el medio considerado ideal por ellos: el voceo (33%).

En segundo lugar, la implementación de nuevos medios para los jóvenes como las hojas informativas, el panel informativo y una revista trimestral.

<b><i>Estrategias de comunicación externa</i></b>		
<i>Objetivos</i>	<i>Reestructuración de medios</i>	<i>Medios propuestos</i>

<sup>1</sup> James Stoner, Edwar Freman y Daniel Gilbert. Op.cit. p.242.

Difundir las fiestas, costumbres e historia del municipio.	Pinta de bardas Volantes	Revista
Difundir los objetivos organizacionales y los servicios públicos.	Pinta de bardas	Hojas informativas Panel informativo
Informar acerca de las actividades culturales y deportivas.	Mantas	Hojas informativas Panel informativo
Mejorar la imagen del municipio.	Volantes	Revista
Incluir la participación de los jóvenes en los eventos que realiza la presidencia.	Sin especificar	Todos los medios propuestos

### 5.3 LA REESTRUCTURACIÓN DE MEDIOS DE DIFUSIÓN

Con el diagnóstico nos dimos cuenta que los jóvenes reconocen como medios de comunicación del Ayuntamiento: los carteles, volantes, las mantas y la pinta de bardas aunque su presencia es esporádicamente. Anulando el voceo, los folletos o las revistas.

Durante el tiempo de la investigación de campo sólo se observó la pinta de bardas de algunos bailes organizados por emisoras de radio (La Zeta y la Kebuena), pero no para difundir información acerca del municipio.

Además la presencia de muy pocos carteles con temas religiosos; en el caso de los volantes eran de los diferentes comercios de la localidad y las mantas contenían consignas de asociaciones civiles. Por consiguiente, es indispensable tomar en cuenta sus opiniones porque es nuestro público objetivo, siendo una de ellas la recontextualización de los medios anteriores y el uso del voceo de la calle para transmisión noticias, actividades o eventos del municipio.

#### 5.3.1 LOS VOLANTES

Los jóvenes refieren que los volantes se distribuyen muy raramente en su municipio. Sin embargo, este medio puede contener información sobre los programas de apoyo social en materia

de educación como cursos, becas; en salud con la distribución de anteojos; conservación del medio ambiente y obras realizadas.

Algunos mensajes propuestos para los volantes serían:

- ◆ “Nuestros jóvenes tendrán acceso a nuevas carreras de nivel superior con la creación del Tecnológico de Estudios Superiores los Reyes, con lo que te verás beneficiado”.
- ◆ “Si no concluiste con tus estudios, la séptima regiduría te ofrece una manera fácil y cómoda de terminarlos. No olvides que tú eres parte de nuestra cultura”.
- ◆ “La imagen urbana de nuestra ciudad la haces tú, con tu participación en la conservación de áreas verdes”.

No hay que olvidar que deben incluir el lema propuesto en todos los volantes: “La educación a los Reyes” con el logotipo del Ayuntamiento.

### ***5.3.2 LAS MANTAS***

Las mantas tienen como propósito difundir información general, pero nuestra meta es que se dirijan específicamente a los jóvenes. En este sentido, lucen excelentes para dar a conocer los eventos que involucren su participación o detalles sobre algunos trámites personales.

Por ejemplo la difusión las diferentes conferencias sobre temas de sexualidad y drogas; inscripciones para eventos culturales y deportivos; la solicitud de las Cartillas de Servicio Militar o la obtención de la credencial de elector del IFE o la clave única de registro de población (CURP).

Enseguida mostramos las posibilidades de algunos mensajes:

- ◆ “El H. Ayuntamiento de los Reyes te invita a participar en el Campeonato Municipal de Fútbol Femenil, que se realizará el próximo 30 de abril, a las 9:00 hrs. en los campos de fútbol de la colonia Centro. Inscripciones abiertas en la Dirección del Deporte del Ayuntamiento”.
- ◆ “Si no solicitaste tu cartilla del Servicio Militar Nacional en las fechas señaladas por la Oficialía Mayor de este H. Ayuntamiento, puedes acudir directamente a la Secretaría de la Defensa Nacional hasta el 30 marzo del presente año”.

- ♦ “La Dirección de Atención a la Juventud convoca a los talleres de danza regional y folklórica los fines de semana del mes de mayo, con un horario de 10:00 a 12:00 hrs. y de 16:00 a 18:00 hrs. Podrás inscribirte en las oficinas del Ayuntamiento”.

### ***5.3.3 LA PINTA DE BARDAS***

La pinta de bardas es de gran ayuda para dar a conocer actividades o acontecimientos al público en general como a los jóvenes; tal es el caso de las festividades, obras públicas, bailes masivos dentro del Ayuntamiento y el slogan de la administración.

Además, no necesita de mayores recursos porque sólo con pintura y un rotulista se pueden escribir los mensajes. Para mantener la atención, una vez pasado el evento se deben pintar de blanco las bardas con la finalidad de no crearle al público incertidumbre en las fechas de la información.

Hay que planear los lugares más visibles como las principales calles: Alamos, Altamirano, Andrés Molina, Barranca de Muerto, los Cedros, Ejército del trabajo, Emiliano Zapata, Francisco Paz, Hombres ilustres, Ignacio Zaragoza, Lázaro Cárdenas, Morelos, Paseo de Tepozán, Río de los remedios, Río de los electricistas, las Rosas, entre otras.

O las siguientes avenidas: Canal la Compañía, Barranca del muerto, FCCuernavaca, de las Flores, Hidalgo, Jiménez Cantú, Josefa Ortiz de Domínguez, Luis Cerón, Magdalena, Medrano y Buendía, Pantitlán, Pastor, Presidentes, Puebla, los Pinos, Principal, Río San Joaquín, San Vicente, San Francisco, del Trabajo, las Torres y Texcoco por citar algunas.

También debemos pensar en la libre expresión de los jóvenes (los graffittis) los cuales se pueden programar en intervalos de cada publicación; así se mostrará el interés del Ayuntamiento por su participación, evitando el boicot de las mismas.

Los mensajes que se podrían pintar serían:

- ◆ “Conoce tu escudo... Encima del agua. Para fortalecer tu identidad”.
- ◆ “Ven, te invito a participar en nuestro próximo carnaval. Atte. el H. Ayuntamiento Los Reyes, la Paz”.
- ◆ “Con la inversión de dos millones de pesos se reconstruirán centros de entretenimiento en la colonia Ampliación los Reyes, beneficiando a cerca de 29 mil jóvenes del Ayuntamiento”.

De la misma forma que los volantes se deberá incluir el logotipo del H. Ayuntamiento de los Reyes, la Paz en los mensajes para dar cierta notoriedad a los mismos.

#### *5.3.4 EL VOCEO*

La implementación de un programa de voceo es una opción ideal para los jóvenes que tienen alguna discapacidad visual o los que trabajan en las calles como a aquellos jóvenes que no saben leer.

Su contenido serán cápsulas informativas grabadas en un casete teniendo en cuenta un guión específico para cada nota. La información será básicamente sobre las actividades deportivas o culturales, como las posibles ferias o festivales organizadas por el Ayuntamiento.

Este se llevará a cabo cada 15 días en lugares estratégicos. En caso de actividades inesperadas se tomará este medio como la primera opción de información. Para efecto del mismo se realizará una ruta específica en las colonias del Ayuntamiento; asimismo se requiere de un transporte, un equipo de sonido, un casete y personal que lo dirija.

Aquí se muestra un ejemplo de voceo:

Cápsulas 1

Nombre de la cápsula informativa: “Campaña de Registro Civil”

Productor, Musicalizador y guionista: Nancy Escalante

Locutor: Olga García

O.P Entra música, Who da Funk, Track 2 (Sting me red), “Sube, baja y desaparece.”

Locutor:

El Ayuntamiento de los Reyes, la Paz continúa con los programas de apoyo social como “la regularización de tu estado civil”.

Este programa consiste en legalizar la situación de las parejas que viven en unión libre, recién nacidos y adultos mayores que carecen de un registro de identidad.

Hasta el momento se han otorgando doscientos registros en la cuarta Oficialía de la colonia Emiliano Zapata. Cabe destacar que el índice estimado sin este documento es de tres mil habitantes de todo el municipio.

Para mayores informes acude a tu Oficialía más cercana.

O.P Sube música de fondo, baja y desaparece.

#### **5.4 PROPUESTA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EL PÚBLICO JOVEN**

En las relaciones públicas se habla de la instrumentación de medios de comunicación para informar a los jóvenes sobre el municipio. A las acciones realizadas se les debe dar seguimiento con la finalidad de detectar a tiempo posibles fallas como podrían ser: el no informar adecuadamente a los jóvenes.

Los instrumentos considerados por la juventud como los idóneos para enterarse sobre los acontecimientos del Ayuntamiento están dirigidos a la población en general (como los describimos anteriormente). Por ello, se considera la creación de hojas informativas, un panel informativo y una revista trimestral.

La propuesta de la revista se derivó del hecho que será una publicación gratuita (sin costo) con temas de interés para ellos como del Ayuntamiento. También es conveniente la creación de una página Web del Ayuntamiento.

Por lo tanto, para alcanzar nuestro objetivo se deberá formar un Consejo Editorial, el cual proponemos que esté integrado por personal de la Presidencia y de la Dirección de Atención a la Juventud; esta última será la encargada de coordinar la revisión final con el propósito que cada edición esté lista a tiempo y la información a publicar sea la programada. Mientras los temas a desarrollar estarán a cargo de la Dirección de Comunicación Social.

Delimitamos las funciones de la Dirección de Comunicación Social al comprobar en el diagnóstico que esta dirección no difunde los eventos al interior ni al exterior; es decir, es un área de trabajo que sólo existe en teoría porque de forma real no tienen objetivos ni funciones específicas por la que se creó.

Nuestra propuesta necesita de un área enfocada a nuestro público: la Dirección de la Juventud porque tiene su principal objetivo en los intereses de los jóvenes y conoce la problemática de este grupo social.

#### ***5.4.1 LAS HOJAS INFORMATIVAS***

De acuerdo con el diagnóstico es necesario crear un medio de comunicación escrito. En este caso, las hojas informativas son un instrumento que con un lenguaje sencillo y claro pueden llegar muy fácil al público joven. Además son fáciles de producir y de bajo costo.

Las características del medio propuesto son las siguientes:

1. El contenido se centrará en las acciones y los logros del Ayuntamiento que involucran a la juventud.
2. El formato es tabloide (39cm x 29cm) con un margen superior e inferior de 2cm y una sangría de 1cm de ambos lados de la hoja.

La utilización del logotipo (esquina superior derecha de la hoja) del H. ayuntamiento es fundamental como referencia del trabajo realizado por éste. El nombre de nuestra hoja: "Cerca de Ti" y debe aparecer al centro en negritas de 4cm.

Debajo del título y del logotipo se pondrán dos plecas (rayas) para la unificación del formato: la primera contendrá lo siguiente: Órgano informativo del H. Ayuntamiento de los Reyes, La Paz; y la segunda, el número de edición, el mes y el año. Ambos de 1cm de altura.

Los mensajes deben ser breves, con un lenguaje sencillo ya que si son muy largos posiblemente los jóvenes no los leerán y se convertiría en un medio disfuncional. Por ello, es aconsejable utilizar párrafos escritos a doble espacio.

La información a transmitir serán datos de los regidores, las direcciones interesadas en este público o notas de Derechos Humanos, Madres Solteras, Bolsa de Trabajo, Medio Ambiente, Salud y Turismo.



La introducción de gráficas o fotografías permitirá hacer más dinámicas y atractivas las notas. Lo ideal será la contratación de un fotógrafo profesional cuyas actividades controlaría la Dirección de Comunicación Social con el apoyo del personal de la Dirección Atención a la Juventud.

La periodicidad es mensual, ya que da oportunidad a recabar la información necesaria; así como llevar a cabo la impresión y distribución. Así pues, se publicará los días 2 de cada mes. Sin embargo, se deben considerar los sucesos que pasen dentro de la organización.

La distribución será básicamente en los lugares que frecuentan los jóvenes como el interior de las escuelas de nivel superior; en la plaza comercial; los mercados de cada colonia, a las afueras del metro férreo los Reyes la Paz y en los centros deportivos.

En estos lugares se crearán pequeñas cajas de metal (42cm x 35cm) con la finalidad que se apilen las hojas y se les cubra de los cambios de clima; el frente de la misma será de cristal con una abertura horizontal para tomar el ejemplar.

(Ver la propuesta de la hoja informativa al final del capítulo).

#### ***5.4.2. PANEL INFORMATIVO***

Éste es una fuente de información y orientación que interviene en el proceso de comunicación de las organizaciones hacia su público, y por lo general su estructura física es metal.

El objetivo del panel informativo es difundir los mensajes y fortalecer al Ayuntamiento, lo cual viene a constituir un apoyo para los jóvenes en el que se les recuerdan todas las actividades de las colonias del municipio.

Su elección debe a que llega a un buen número de habitantes, si se eligen bien los lugares estratégicos en las colonias.

Las características principales son:

1. Mensualmente se cambiará su contenido, estableciendo el primer lunes de cada mes como día de la distribución.

2. Sus medidas serán de 75 x 85 cm. y al frente llevará un cristal o mica transparente que lo protegerá de los cambios climáticos.

3. El encabezado deberá ir con letras grandes y llamativas (entre 8 y 19 cm.). La fecha de la publicación, el número de la edición y los datos de los responsables con letra cuya medida tenga entre 5 y 6 cm. de altura.

4. Deberá contener básicamente notas breves o cápsulas informativas del municipio con ayuda de fotografías que le dan mayor agilidad al diseño. Por ejemplo, se podrían publicar las siguientes secciones:

“Conóceme” datos sobre la Dirección de Atención a la Juventud.

“Infórmate” con notas de interés para los jóvenes.

“Pensado en ti” las actividades realizadas en el municipio.

“Tú eliges” sobre recomendaciones o consejos.

5. Se distribuirán según lo que dice Jaques Aumont: “el espectador al mirar una imagen tiende a ver primero la parte superior izquierda, posteriormente el centro y finalmente la parte inferior derecha”.<sup>2</sup>

6. Dos notas o artículos por edición serán más que suficiente, si el espacio lo permite, en una de las esquinas inferiores se ubicará un segmento para consejos o actividades que se realicen en la comunidad.

7. Las notas se publicarán en hojas tamaño carta pegadas en la superficie del panel, escritos en letra de 14 puntos de tamaño, preferiblemente, ya que quienes los leen lo hacen de pie y a una distancia siempre considerable. También se empleará un tipo de letra distinto para destacar los títulos entre 5 y 6 cm.

8. Los colores del panel que se utilizarán serán básicamente los institucionales del partido político en la administración, en este caso, la alianza del Partido Revolucionario Institucional (verde, blanco y rojo) y el Partido Verde Ecologista (verde, blanco a excepción del rojo).

---

<sup>2</sup> Aumont, Jaques. *La imagen*. España, Paidós Comunicación, 1992, p. 81.

Si bien el color rojo da mucha vista no es conveniente su utilización porque de acuerdo con los planteamientos de la Teoría de la Imagen es muy agresivo a la vista. En cambio los otros dos al combinarse reflejan armonía y tranquilidad. Aunque se incluyan estos dos colores es necesario incluir otros colores a través de las fotografías con la finalidad de hacer más atractivo el panel.

9. Su colocación será en lugares por los que transitan tanto los jóvenes como los habitantes en general; donde haya buena luz, que no estorbe el paso peatonal pero que se vean obligados a observarlo y claro, a leerlo, con una altura adecuada para su lectura.

Los lugares considerados como idóneos son: la plaza cívica, los parques, las escuelas de nivel medio superior, centros deportivos, la Casa de cultura y los módulos multifuncionales de las 40 colonias.

(Ver ejemplo al final de capítulo)

#### ***5.4.3.- REVISTA EXTERNA***

Si bien proponemos las hojas y el panel informativo nuestra elección principal esta centrado en la revista trimestral por ser un medio que se considera de mayor trascendencia para los jóvenes.

La edición de una revista por parte del Ayuntamiento muestra el interés y la disposición de informar a sus habitantes los problemas que presenta la juventud en el municipio; asimismo promueve su participación.

El autor Richard Disney señalaba que la utilización de las revistas se fomenta por sus características: "versatilidad, gran número de lectores, capacidad de identificación con audiencias determinadas".<sup>3</sup> En el sentido de las relaciones públicas, la categoría de revista que se propone para el municipio es la denominada: *publicación institucional*, porque tiene una audiencia específica local a la cual se dirigen artículos selectos con la finalidad de difundir la imagen positiva de la organización.

El objetivo principal de la revista será fomentar, informar, tener un sentido de comunicación institucional y fortalecer la imagen del Ayuntamiento; así como sus servicios municipales, dando lugar a que se establezca cierta unión y familiaridad entre el gobernante y los gobernados.

---

<sup>3</sup> Christine Friesleben Goff. *El Proceso de las Relaciones Públicas*. Publigráficos. México, 1995. p.73.

Por ello, la Dirección de Atención a la Juventud, Madres Solteras, Salud, Empleo, Medio Ambiente, Turismo y del Deporte como la coordinación de Derechos Humanos son las áreas que pueden aportar inquietudes, sugerencias o noticias; por ende ser las principales fuentes de información.

La función que cumple para la localidad de los Reyes es servir como canal de comunicación que favorezca su relación comunicativa con este público, fomentando su participación y el sentimiento de pertenencia.

Esta revista será una publicación formal, sin dejar de ser amena o divertida. Incluso, tendrá un tamaño habitual, un encabezamiento familiar, un formato, una fecha de distribución; así como el contenido, el cual no debe estar exento de una nota humana, calidad, eventos municipales, encuentros y demás cosas de interés que logren que los jóvenes encuentren con mayor facilidad las secciones de su interés.

Una revista tiene dos elementos importantes: primero el diseño, y segundo el contenido editorial; ambos son los que dan forma al producto final.

#### ***5.4.3.1 EL DISEÑO DE LA REVISTA***

La portada o primera de forros contendrá el nombre de la revista para el público joven será: "Jóvenes Reyes" y aparecerá centrado en la portada. A la izquierda, deberá ir el logotipo del *H. Ayuntamiento de los Reyes, la Paz*. En el margen derecho irá la fecha, incluyendo el número: 1 y el año de edición: 2004.

Debajo de estos datos se incluirán del lado izquierdo, tres balazos o avances de los temas más relevantes del contenido.

El tamaño de la revista será carta (21.5 x 28cm). En los forros se utilizará el papel Couché mate de 150 gr. por su blancura permite usar colores sin ningún problema. En los interiores Bond de 36 Kg. debido también a su color blanco mostrando un texto nítido e impecable. Ambos papeles se eligieron por ser económicos.

La "Editorial" de la revista la realizará la Dirección de la Juventud, ya que es la que conoce de la problemática de esta población; además junto con la Presidencia decidirán los contenidos de la misma como las ideas de diseño.

La redacción y corrección de todo lo que se publique estará a cargo de la Dirección de Comunicación Social con el apoyo de los estudiantes universitarios que realizan el servicio social en la dependencia.

En cuanto a la periodicidad, es una publicación trimestral que aparecerá el primer jueves de cada periodo, por ser un día en que los jóvenes buscan entretenimiento o lecturas o información para el fin de semana. Es importante no olvidar que la publicación es de difusión local.

Estructurada en secciones en torno a las cuales se centran las diversas informaciones, éstas guardan un mismo orden dentro de la paginación general, porque ayuda, entre otras razones, no sólo a diferenciar la revista; sino también, a los jóvenes para que encuentren rápidamente la sección que desee consultar.

También se debe tener en cuenta que algunas páginas tienen mayor fuerza que otras dependiendo la importancia de los temas a publicar.

Estará diseñada a dos columnas por la facilidad de incluir cajas de texto e imágenes y evitar el cansancio de la vista. Ya que sea han realizado investigaciones que concluyen que las personas no están acostumbradas a leer, de ahí la brevedad en dos columnas.

La tipografía a utilizar es Garamond, de 11 puntos.

Los títulos de las notas deberán ser de 22 puntos, su alineación dependerá de la inserción de los fondos con las fotografías de los reportajes o las cápsulas informativas. Los colores que maneja la revista incluirán la gama cromática.

Las gráficas, los dibujos o caricaturas son otra forma de ilustrar una revista cuando se trata de temas económicos, utilizados para darle un toque personal y animado a la información.

Los artículos, entrevistas y reportajes que se publiquen irán debidamente firmados por quienes los hacen (Comunicación Social) así como los nombres de quienes escogen los artículos (Presidencia y la Dirección de Atención a la Juventud).

El número de páginas oscilará entre 8 y 10 dependiendo los temas como las actividades realizadas en los tres meses por parte del Ayuntamiento.

La tiraje de la revista será variable, pero generalmente rondará los 1000 ejemplares. La revista por ser parte de los órganos informativos del Ayuntamiento será gratuita.

La distribución estará a cargo de la Dirección de la Juventud por la ubicación específica de este público, podemos decir que se distribuirán en lugares estratégicos como el propio Palacio Municipal, la Casa de Cultura, las escuelas, los centros deportivos, las bibliotecas públicas y en los módulos multifuncionales de cada colonia.

También las decisiones sobre el diseño deben tener los principios elementales del equilibrio, proporción, secuencia, unidad y contraste con el propósito que nuestra publicación sea atractiva para los jóvenes manteniendo el estilo propio del Ayuntamiento.

#### ***5.4.3.2 EL CONTENIDO EDITORIAL***

Una revista debe contener los temas propuestos por el Consejo Editorial, así como los principales géneros periodísticos para que esté en posibilidades de manejar un amplio espectro de información; sin embargo, en nuestro primer número se incluirán sólo los siguientes aspectos:

1. Editorial. Sección redactada por la Presidencia para dar a conocer sus actividades como su interés por la juventud.
2. Cápsulas informativas. Éstas aparecerán en la sección titulada “Sabías que...”
3. Reportajes en la sección “Nuestros Valores”.
4. Entrevistas en la sección “Entre vistas”.
5. Numeralia Municipal.
6. Cartelera en la sección titulada “Diviértete”.
7. Directorio de las personas responsables de la publicación, dirección, año y lugar de edición.

Para lograr un equilibrio de los temas, es necesario hacerles sentir a los jóvenes en todo lo posible, que se trata tanto buenas como malas noticias. Es decir, no subrayar lo bueno y ocultar lo malo o distorsionar la realidad con sentido paternalista. Recordar en todo momento que los muchachos son gente inteligente, lo que no permitirá ignorar las crisis y los problemas o informar de ellos en forma inequívoca, ya que se vería afectada la credibilidad de la publicación.

Los temas que se incluirán en la revista juvenil serán básicamente de educación, economía, problemas actuales como el desempleo o la seguridad pública; así como inquietudes sobre temas esenciales: la sexualidad, embarazos no deseados o el aborto; información general sobre el municipio: el logotipo, su fundación o los servicios municipales; también las actividades que se realizan para este público determinado y artículos que permitan conocer a las personalidades que gobiernan el Ayuntamiento.

Para evaluar la revista se contará con un espacio donde los jóvenes expresen sus opiniones y preguntas sobre diversos temas. De esta manera se tendrá retroalimentación al conocer los gustos e intereses sobre los cambios y contenidos, así como las diferentes alternativas.

La realización de la revista incluye una comunicación formal, es decir, se dará el envío de memoranda a los colaboradores para recordarles la fecha de cierre para recibir información del mes en turno. De hecho, se hablará con la gente que dará las entrevistas para citar el día que se hará, de igual forma el reportaje o los demás géneros periodísticos

De allí la selección del material mecanografiado, corrección de estilo y la distribución de los artículos a las páginas, más aún la presentación del material a la última persona de corrección como la entrega del mismo por escrito y fotografiado tanto de interiores como de portada, al tipógrafo e impresor para elaboración de originales.

Podemos resumir el proceso editorial de la siguiente manera:

a) Originales: una vez recibidos, dictaminados y aprobados, los originales se corrigen y se marcan con los criterios tipográficos correspondientes.

A continuación, se solicitan tres cotizaciones para impresión a tres diferentes proveedores. Una vez que llegan las cotizaciones se les anexa el formato de control correspondiente, se remite al departamento encargado para elección y aprobación del proveedor. Los originales se mandan entonces al proveedor, con el oficio correspondiente, para que levante la tipografía.

b) Tipografía. La revista se entrega a la imprenta con la tipografía correspondiente ya con las correcciones y adiciones que considere necesarias.

c) Diseño de portada de la revista se hace en el Departamento de Atención a la Juventud, donde se anexan en un disco aparte las ilustraciones o fotografías correspondientes para cada sección. El H. Ayuntamiento proporcionará el disquete con toda la información para sacar negativos o imprimir en forma directa, dependiendo de la imprenta contratada.

d) Impresión. Una vez aprobadas y revisadas las pruebas finas se les anexa el formato de control correspondiente y se remite para su aprobación. A continuación se mandan a impresión, con el oficio correspondiente, con los siguientes datos:

- De interiores: número de páginas, tintas, selección, separación y las especificaciones de papel: tipo, gramaje y medida.

- De forros: número de páginas, tintas, selección, separación y las especificaciones de papel: tipo, gramaje y medida.

- De encuadernación: a caballo, cosido, pegado con *hot melt*; se pide una prueba de encuadernación.

- Acabados: laminado mate, laminado brillante, barniz, con o sin refine, etcétera.

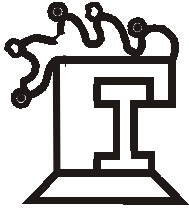
a) Manual de estilo. Es conveniente tener un manual de políticas y procedimientos lo más detallado posible, para la realización de la revista es necesario conocer los objetivos que persigue la publicación, los contenidos y secciones que tendrá, el público al que se dirige, la periodicidad, las políticas para hacerla y recibir colaboraciones, particularidades entre los contenidos, nombre y direcciones encargadas, tiraje, número de páginas y las características fijas más relevante en cuanto a redacción y corrección de estilo.

Básicamente esos con los pasos para implementar una revista. En el caso de los Reyes, la Paz se presenta un ejemplar al final del capítulo.



# HOJA INFORMATIVA





# CERCA DE TI

**ÓRGANO INFORMATIVO DEL H. AYUNTAMIENTO DE  
LOS REYES LA PAZ**

**Número 1/Abril 2004**

## **Miles de jóvenes participaron en la carrera regional "Corriendo por el Estado de México"**

El 20 de noviembre se llevó a cabo la Primera Competencia Regional de 10 km en nuestro municipio, con la participación de dos mil 600 personas, entre amas de casa, autoridades auxiliares y jóvenes estudiantes.



El alcalde Pablo Castellanos Miguel, en una hora 15 minutos cubrió la distancia marcada por los jueces calificadores.

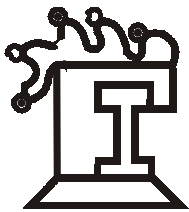
Se cubrieron las avenidas Simón Bolívar, Texcoco, Floresta, Valle de los Reyes, Carretera Federal México- Texcoco y el poblado de la Magdalena.

## **75 mil Mujeres recibieron Atención Médica**

En el Día Internacional de la Mujer, se practicaron consultas médicas alusivas a la detección del cáncer de mama y cervicouterino entre mujeres de 17 colonias de bajos recursos en la explanada municipal Luis Cerón Néquiz.



Tras consultar su estado de salud recibieron atención estética y facial, al tiempo que disfrutaban de un elenco artístico y musical. El programa de apoyo estuvo a cargo de las direcciones de: Desarrollo Social, de Atención a la Mujer, Atención a al Juventud y el DIF.



# CERCA DE TÍ

## El Gobierno Municipal otorga despensas, descuentos y lentes gratuitos

10 mil despensas alimenticias para adultos en plenitud.

El gobierno de los Reyes decidió otorgar a personas de la tercera edad, 10 mil despensas gratuitas mensuales, con un valor de 180 pesos cada una. Tales despensas serán distribuidas a partir del próximo mes de mayo.



Lentes gratuitos para jóvenes de escasos recursos




A fin de atender problemas de la vista como miopía, astigmatismo y ametropía en jóvenes, la administración municipal decidió destinar un millón pesos para otorgar 2 mil pares de anteojos.

Descuento en calzado a madres solteras

La Dirección de Atención a Madres Solteras, dio marcha a los descuentos (20%, 30% y 50%) en calzado para contribuir a su economía.



# *PANEL INFORMATIVO*

	
LOS REYES TE INFORMA	
 _____ _____ _____ _____	 _____ _____ _____ _____ _____



# LOS REYES TE INFORMA

Número 1/Abril 2004

Presidente Pablo Castellanos Miguel. Dir. de Atención a la Juventud. Rosario Iturbide.

## CONÓCEME

### RESPONSABILIDAD SEXUAL



La Dirección de Atención a la Juventud implementó talleres de orientación educativa a los alumnos de la Escuela Preparatoria Oficial No. 7 de los Reyes la Paz.

Los temas que se trataron fueron: las enfermedades venéreas (gonorrea, sífilis y el Virus del Inmunodeficiencia Adquirida), los embarazos no deseados y algunos métodos anticonceptivos.

El director del Centro de Salud, Sergio Gurrola, explicó que la conferencia tuvo como finalidad "evitar que practiquen una sexualidad irresponsable, porque más de 230mil jóvenes de 12 a 19 años de nuestro municipio carecen de esta orientación por parte de su familia".

## INFÓRMATE

### VIOLENCIA EN LAS RELACIONES DE PAREJA

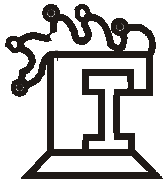


De acuerdo con la Dirección de Derechos, hay varias maneras de vivir una relación de pareja y lamentablemente en algunas de ellas se presentan rasgos de violencia. Se identifican cinco tipos: la violencia verbal; la emocional; la económica; la física, y la sexual.

#### ¿CÓMO IDENTIFICARLA?

Esto te permitirá saber si puedes sufrir violencia en tus relaciones de pareja:

- o Controla tu forma de vestir, de hablar, de pensar trata de cambiarte.
- o Te critica constantemente. o Exagera tus defectos.
- o Todo el tiempo quiere estar contigo.



## LOS REYES TE INFORMA

Número 1/Abril 2004

Presidente Pablo Castellanos Miguel. Dir. de Atención a la Juventud. Rosario Iturbide.

### PENSANDO EN TI

#### SEMANA SANTA



En el pueblo de la Magdalena Atlicpac, se realizó la obra anual "La Pasión de Cristo", donde por tercera ocasión el joven Javier López Chávez, de 21 años representó a Jesús de Nazaret.

Más de 200 integrantes del grupo Social y Cultural de la Magdalena construyeron la escenografía. Cabe destacar que desde 1970 se realiza esta obra teatral de manera voluntaria, aunque con el paso del tiempo se han ido modificando lugares, escenografías del poblado de la Magdalena Atlicpac; así como Las Cruces, lugar apropiado para la crucifixión de Jesucristo.

### TU ELIGES

#### ¿QUIERES PROBAR?



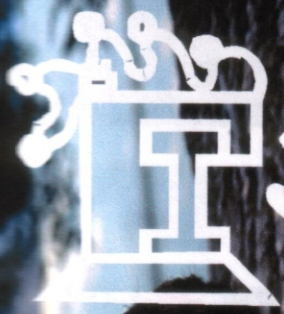
En el próximo mes de abril se llevara a cabo el programa alimenticio del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM) en la explanada municipal.

La degustación será básicamente de productos alimenticios preparados con soya. De acuerdo con la presidenta del DIF municipal, Laura Guerrero, los platillos serán básicamente: el ceviche, palomas de maíz, pan, sopas, carnes entre otros.

Si quieres saborear de estos platillos te esperamos el 30 de abril a las 14:00 hrs. No olvides que tú tienes derecho a estos programas.

# *REVISTA*





# JÓVENES REYES

No.1. Abril de 2004

Aniversario de los Reyes

¿Tomaste tu  
anticonceptivo,  
verdad amor?

Eres punk, chavo  
banda o cholo.  
Describe lo aquí.

"Lo único que pido es  
que me respeten. Si  
todos agarramos la  
onda se acabarían los  
problemas". Chavo  
banda

Distribución gratuita



# CONTENIDO

## SECCIONES

### Sabías que...



1

El origen del carnaval proviene de la Antigua Roma y en nuestro municipio desde el siglo XVIII.

Ahora cuentas con una casa propia para resolver tus problemas. El Ayuntamiento tiene el derecho de informarte sobre los cien días de gobierno.

2

No sólo tu cumples años sino también el lugar donde vives.

Muchas personas recibieron atención dental, pero y tú..

### Nuestros Valores

3

¿Cuál es tu identidad?

En los reyes, al Paz las identidades juveniles más representativas son los chavos banda, punks, cholos, no descartando los darks, ravers y taggers, entre otros. Todos ellos comparten gustos, formas de vestir, música, lenguaje, espacios, etcétera.



### Numeralia

8

El presidente municipal entregó paquetes escolares, becas y despensas alimenticias a la población. Además se encontró una bomba casera en el Palacio Municipal donde por primera vez se tuvo el nacimiento de un niño en este lugar.



### Entre vistas

6

¿Tomaste tu anticonceptivo, mi amor?

A falta de una pastilla masculina, los jóvenes de los Reyes, la Paz pueden sorprender a su compañero con la información acerca de los métodos .

### Diviértete

En el mes de mayo se presenta en el Auditorio Nacional el Concierto Exa con la actuación de más de 50 artistas.

El Conde de Monstecristo es un clásico de las novelas de acción.

La película Acechada es otra historia de policiaca. Bay Boys “ vuelve más narcótica que antes.



9

## Editorial

**T**enemos el gusto de dar a conocer esta nueva publicación que circulará exclusivamente entre la comunidad de los Reyes, la Paz. Es un verdadero honor y un gran reto asumir la dirección de un trabajo que es punta de lanza para nuestros jóvenes habitantes.

La administración actual se enfrenta al reto de mantener un municipio diferente a los anteriores al buscar extender todos sus beneficios de forma eficiente en los servicios públicos, principalmente aquellos interesados en mantener informados a los jóvenes.

Ahora estamos ante un gobierno que trabaja por el bien común de todos los jóvenes; un gobierno que se interesa por el desarrollo económico, la cultura, el deporte y la integración familiar; al tiempo que sigue impulsando las políticas y las acciones de apoyo para los grupos vulnerables.

El principal objetivo de esta revista es difundir las acciones realizadas por el Ayuntamiento, informar sobre temas de interés juvenil; así como sobre actividades a realizar por parte de las direcciones que integran el Ayuntamiento. El logro de todo lo anterior se busca plasmar en cada una de las secciones que integran la publicación: es un compromiso que realizaremos ciñendo nuestra actividad a un conjunto de principios rectores fundamentales: bien común, respeto, calidad y honestidad

Estamos convencidos de que esta visión es necesaria y vital para el desarrollo personal de todos y cada uno de los habitantes de nuestro municipio y así lograr proyectar una imagen favorable de nosotros ante toda la población.

Presidente Municipal  
Pablo Castellanos Miguel

Dirección de Comunicación  
Social Angela López

Síndico Procurador  
Rolando Castellanos Hernández

Editor Responsable  
Nancy Escalante Rodríguez

Dirección Atención a la Juventud  
Rosario Iturbide Contreras

Corrección  
Candelaria Cruz Báez

Jóvenes Reyes es una revista trimestral y publicada por el H. Ayuntamiento ubicada en la Plaza Luis Cerón Néquiz. Col. Centro. Los Reyes, la Paz.

# Sabias que...

## Un carnaval de alegría

De acuerdo con datos proporcionados por algunos historiadores, el origen del carnaval se remonta a las fiestas celebradas en la Roma antigua de forma rural y religiosa.

En el siglo XVIII dio inicio el Carnaval Anual de los Reyes, la Paz, destacado por las denominadas "cuadrillas de charros con máscaras de cera".

Esta celebración básicamente era una forma de burlarse de las autoridades con máscaras y disfraces donde sólo los hombres tenían audacia de participar.



En la actualidad participan jóvenes; además de la presencia del presidente municipal Pablo Castellanos Miguel.

El carnaval es objeto de desbordante alegría, no sólo a quien la practica sino de quien la ve y oye, contagiando su música y baile. Así que si te gustan estas actividades, no te olvides de participar en nuestro próximo carnaval 2005.

## Como en tu casa



Ahora sí, el gobierno de los Reyes, la Paz, preocupado por tu cultura, educación y orientación sexual ha creado a través de la Dirección de Atención a la Juventud, la primer Casa Municipal de la Juventud. Con ello se otorgará atención educativa a más de cuatro mil jóvenes que radican en las siguientes colonias: Carlos Hank González, Jorge Jiménez Cantú, San José las Palmas, Tecontlapexco y Paxixico. Recuerda que no sólo es un espacio para leer sino también un lugar de reunión adecuado para solucionar tus problemas personales.

## Viviste los 100 días

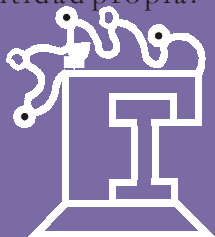
¿Sabías que los municipios que integran el Estado de México tienen la obligación de informar a sus habitantes, de manera pública, las acciones que realizaron durante los primeros 100 días de su gobierno? En los Reyes, la Paz, el Lic. Pablo Castellanos Miguel puso en marcha jornadas de limpieza en calles y principales avenidas para fortalecer la cultura de limpieza e higiene de la población; asimismo, actividades deportivas con la ceremonia del "Fuego Nuevo" en reconocimiento al 25 Aniversario de los Juegos Olímpicos. Ante estas acciones, tú como habitante joven tienes el derecho de participar con nosotros, para lo cual puedes acudir a la Dirección de Atención a la Juventud.



# Sabias que...

## Feliz aniversario

Cada vez que cumples un año más creces físicamente y mentalmente recordando lo que hiciste durante ese tiempo; sin embargo, realmente sabes cuándo se fundó tu municipio de los Reyes, la Paz. Espero que sí, pero si no déjame informarte que el sábado 4 de octubre se conmemoró el 128 Aniversario de la Erección de este municipio. En tal acontecimiento estuvieron presentes el alcalde, los miembros del cabildo, autoridades auxiliares y estatales acompañados de la Banda Sinfónica del Estado de México. Sin embargo, no sólo debes recordar la fecha sino conocer más de todo aquello que le ha dado una identidad propia.



## Diente por diente



La población de los Reyes, la Paz, estuvo en la mira de la Dirección de Salud Municipal al implementar la Segunda Semana Nacional Bucal para evitar la caries y gingivitis (inflamación de encías por falta de aseo) principalmente de los niños, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas.

La directora, Florida Zequeira Torres dio a conocer las técnicas adecuadas de cepillado y el uso correcto del hilo dental. Las colonias que recibieron esta orientación fueron San José las Palmas, Jorge Jiménez Cantú y Carlos Hank González.

## ¿Te tratan diferente?



Si has sufrido de violencia de género (hostigamiento sexual, violación, violencia en la familia, etcétera) o discriminación por ser mujer o ser hombre en los ámbitos laboral, familiar o educativo, y crees que necesitas ayuda, la Coordinación sobre los Derechos Humanos del Ayuntamiento de los Reyes te ofrece orientación a través de programas sociales contra la violencia hacia las mujeres y los hombres.

Participa con nosotros, en tu colonia podrás acercarte a tu delegado para proponer y organizar actividades como talleres, conferencias, foros y material de difusión.

## ¿Cuál es tu identidad?

Nancy Laura Escalante Rodríguez

Nuestro municipio cuenta con diferentes realidades juveniles conectadas entre sí. Muchas veces estas identidades únicas de comportamiento, lenguaje y pensamientos han sido ignoradas, reprendidas, satanizadas, convertidas en bandas de criminales, en votantes, adeptos, según el momento y en pocas ocasiones son escuchadas, pero siempre necesitadas.

Lo que es innegable es que en la actualidad representan casi 35% de la población de los Reyes, la Paz. De acuerdo con la directora de Atención a la Juventud, Guadalupe Conteras, los jóvenes se agrupan de manera espontánea entre sí con quienes comparten sus gustos, formas de vestir, música, lenguaje, espacios, etcétera.

En nuestro municipio, las identidades juveniles más representativas son los punks, chavos banda, cholos, dark, ravers entre otros. Cabe mencionar que la presencia de estos grupos se da en todo el país, aunque en algunos estados y sobre todo en las grandes ciudades son más notables.

### Los punks

El punk nació el 20 de marzo de 1974 en Nueva York, con el primer concierto de The Ramones y dicho género ha evolucionado y existen varias diferencias entre la música que hacían sus primeros exponentes y la de grupos actuales como Blink-182, catalogados como punk pop.

Una de las principales características del punk fue su reacción contra el sistema y su ruptura con los valores tradicionales, a través de la vestimenta y la actitud.



A finales de los ochenta, apareciendo sobre todo en jóvenes de zonas marginadas como Ciudad Nezahualcóyotl, San Felipe, El Molinito, Los Reyes, la Paz, por mencionar algunas. Las bandas famosas eran PND (Punk Not Death), Mierdas Punk, Los Rotos y otras más.

Estos jóvenes son murales ambulantes que portan mensajes antidestrucción, antireligión, antidrogas o antiimperialistas.

Su vestimenta en un principio era sólo ropa de piel negra, cabello corto y pintado de colores; después vinieron las cabezas con largas puntas, mucho maquillaje en las mujeres, collares de perro, aretes, zapatos puntiagudos, botas militares, ropa desgarrada, perforaciones en el cuerpo. Sin embargo, su apariencia y lenguaje toman otro sentido, no es la ropa, no son las palabras, no son las canciones, sino el uso que de ellos se hace.

# NUESTROS VALORES

## Chavos banda



Desde principios de los ochenta esta nueva forma de ver la vida se manifiesta en México: son los chavos banda. Éstos aparecen en la escena pública en 1981, cuando la banda de Los Panchitos de Santa Fe se hace notar en el poniente de la capital.

Ellos visten pantalones de mezclilla entubados, chamarras de cuero, playeras de su grupo favorito, cabello largo al hombro y apiñado al frente, tenis converse o flexibota.

Escuchan, rock and roll y blues (El Tri, El Aragan, Banda Bostik, Lira 'n Roll, Tex Tex y grupos extranjeros como los Rolling Stones, Led Zepellin, The Doors, etcétera.).

Tienen una fuerte rivalidad con la "tira" (la policía) y, por lo general, suelen manejar un lenguaje callejero (incomprensible para el extraño).

Básicamente provienen de padres inmigrantes, indígenas y campesinos, son los jóvenes de lugares como Chalco, Chimalhuacán, Los Reyes, la Paz, el Cerro del Chiquihuite e incluso de las afueras de ciudades como Querétaro, Tuxtla Gutiérrez, Puebla, Tlaxcala y Pachuca

## Cholos

*"Regresé del gabacho y a muchos morritos, de donde vivo, les latió mi forma de vestir, nuestra clicaya rifa en todo Los Reyes, somos como vatos muy locos, los número 1. En el barrio las jefas me ven feo, no entienden mi vestimenta bien acá, bien pachuca".*

El movimiento cholo nace en Los Ángeles California, durante la década de los setenta, como una manifestación de los sectores marginados chicanos y mexicanos.

Muy recientemente estas bandas se desarrollan en Ciudad Nezahualcóyotl y Los Reyes, la Paz, que utilizan los nombres provenientes de los grupos del este de Los Ángeles como La 18, La 41, Mara Salvatrucha.

Los elementos que identifican al cholo son: el pantalón bombacho con pliegues en la cintura y rectos hacia el tobillo, camiseta holgada, zapatos tenis, a veces tirantes y en ocasiones, cadena del cinto al bolso del pantalón, malla para sujetarse el cabello, tatuajes de la Virgen de Guadalupe o el símbolo de su clicca (pandilla).

El termino cholo es utilizado tradicionalmente en diversas partes de Latinoamérica para designar a los indígenas que se mantienen y/o se someten al margen del sistema.



# NUESTROS VALORES

## Darks

La palabra dark es de origen anglosajón y significa "oscuro". El movimiento Dark surge en Inglaterra a finales de los setenta. El auge Dark en México se dio de 1992 a 1994.

Estos jóvenes que visten de negro, suelen usar ropa de estilo aristocrático de épocas pasadas, crucifijos, anillos y colgijos referentes a murciélagos, calaveras y arañas; se maquillan la cara para parecer más pálidos, se pintan los labios y uñas de negro; culturalmente son conservadores, no muy politizados, provienen de la clase media y alta, organizan fiestas o reuniones donde predominan la oscuridad y el color negro.



Se les puede encontrar en el Distrito Federal (en el tianguis cultural del Chopo), Guadalajara, Estado de México, Monterrey y Tijuana.

## Ravers

La popularidad de la música techno y los grandes bailes conocidos como "raves", se dio en Reino Unido, entre 1988 y 1989. En nuestro país fue hasta principios de los 90 (1993) cuando se dieron las primeras fiestas ravers.



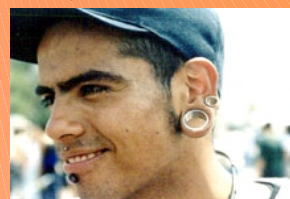
Los chavos portan también zapatos con plataforma, camisetas untadas al cuerpo, de colores metálicos, pantalones de fibras sintéticas, en muchas ocasiones su vestimenta es como futurista.

Son unos de los exponentes juveniles que se consideran pertenecientes a la Generación X, en su mayoría provienen de las clases media y alta.

## Taggers

Esta identidad juvenil nace a principios de los noventa en Nueva York. A México llega a mediados de los noventa, sobre todo entre jóvenes de 12 a 25 años que gustan del Graffiti, visten con ropa holgada y deportiva, calzado deportivo y gorras, usan perforaciones en el cuerpo, sobre todo en el rostro, cadenas para sujetar sus carteras, la mayoría gusta de andar en patineta.

Su principal característica es que plasman con aerosol su firma o tag (siempre un seudónimo y en algunas ocasiones mensajes a favor de la ecología, contra la represión y la violencia).



## ¿Tomaste tu anticonceptivo, mi amor?

Nancy Escalante Rodríguez

¿Tomaste tu anticonceptivo, verdad amor? Es un cuestionamiento con el que una mujer podría abordar a su compañero en un futuro no muy lejano, quizá dentro de cinco años, antes de iniciar una relación sexual. Incluso, a falta de una pastilla masculina, las damas pueden desde ahora sorprender a su compañero con información general acerca de los métodos anticonceptivos.

Para ahondar sobre este tema, nuestra revista entrevistó a la doctora Florida Zequeira Torres, directora de Salud Municipal, quien establece la importancia de la orientación sexual entre los jóvenes del municipio de los Reyes, la Paz y expone las ventajas y desventajas de los métodos anticonceptivos existentes en el mercado.

La dirección de Madres Solteras y la doctora Zequeira organizaron recientemente algunos programas que brindan orientación a los jóvenes en este rubro, debido al alto índice de embarazos no deseados que traen como consecuencia un matrimonio obligado, un aborto clandestino o una madre soltera.



### ¿Cuáles son los aspectos que se contemplan en estos programas?

Ante la falta de conocimiento y la casi nula educación sexual en este sector de la población se presentó información sobre los nuevos métodos anticonceptivos como la píldora de emergencia o del día después que ha estado en boca de todos.

### De acuerdo con su experiencia, ¿qué anticonceptivos deben adquirir mayor difusión para prevenir embarazos no deseados o infecciones venéreas?

Las mujeres pueden utilizar el condón femenino que es una bolsa cilíndrica elaborada en poliuretano con dos anillos flexibles. Es un método de protección interno-externo, porque una vez colocado evita el contacto de fluidos en el interior del útero y constituye una barrera física. Su efectividad es de 99% y su costo aproximado es de 25 pesos.

Sin embargo, en la actualidad es posible encontrar cremas, parches y anillos vaginales que inhiben la fecundación por vía cutánea.



# ENTRE VISTAS



En cuanto a la píldora del día después, ¿cuáles son sus características principales?

De acuerdo con la Norma Oficial de los Servicios de Planeación Familiar es un método que pueden utilizar las mujeres en los tres días siguientes después de haber tenido relaciones sexuales sin protección, cuando se rompió el condón, se olvidó tomar la pastilla anticonceptiva o se tuvo una relación sexual forzada (violación).

¿Tiene efectos secundarios?

Algunas mujeres pueden experimentar efectos secundarios como mareos o incluso vómitos, dolor de cabeza o de senos. Síntomas normales y pasajeros que suelen durar unas 24 horas.

En caso de dolores intensos en el abdomen o pecho, tos, debilidad o aturdimiento, dificultad para hablar, visión borrosa o pérdida de ésta debe acudir a un médico de inmediato.

¿Se puede considerar este método como una forma de liberación y repudio de los padres de familia?

No, es absurdo pensar que ya se tiene la vida "resuelta" con este método, porque a pesar de que esta píldora es un recurso valiosísimo para aquellas mujeres que se encuentren en los casos mencionados hay que considerar seriamente que...

¿Considera que este método beneficiará a las jóvenes del municipio?

Claro, día con día contamos con mejores métodos anticonceptivos pero en el supuesto de que algo fallara podemos estar tranquilos porque existe la anticoncepción de emergencia, la cual bajo ninguna circunstancia se usará en forma cotidiana como aseguran sus opositores.

Sin embargo, los jóvenes debe tener presente que no cualquier marca de píldoras anticonceptivas funciona por la dosis y los tiempos en los que se debe tomar.

Si se desea contar con mayor información al respecto lo mejores que sin pena acudan con su médico o a la Dirección de Salud Municipal en el Ayuntamiento de los Reyes, la Paz.

*La pastilla anticonceptiva NO te protege del SIDA. Dentro de 5 a 10 años llegará la pastilla masculina.*

## MUNICIPAL

El presidente municipal, el licenciado Pablo Castellanos Miguel y el director de Desarrollo Social, Alberto Ramírez Ortiz, entregaron 3,000 paquetes escolares a 55 escuelas, los cuales estaban previstos en el Programa Permanente Mochilas y Útiles Escolares 2003-2004, con un costo superior a los 340 mil pesos.

La Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia logró frenar 300 casos de violencia familiar; 32 casos de maltrato físico; logró 82 convenios para la manutención y 28 procedimientos de divorcio por mutuo consentimiento.

El Ayuntamiento de los Reyes, la Paz, entregó becas económicas y despensa alimenticias a 288 alumnos de nueve centros educativos, con una inversión superior a los 200 mil pesos provenientes del Ramo 33.

El 25 de marzo de 2004 a las 12:30 horas se encontró en el departamento de Catastro Municipal una bomba de fabricación casera que sería detonada después de una llamada anónima (40 minutos).

El presidente municipal anunció la construcción del Hospital General Regional ubicado en el poblado de la Magdalena Atlicpac con el que se verán beneficiados más de 50 mil habitantes que radican en los municipios de Chicoloapan, Chimalhuacán e Ixtapaluca.

En el municipio han dado de baja 80% del personal policiaco, y en la actualidad se han integrado 40 nuevos policías de la Academia de Policía de Tránsito.

Por primera vez en la historia de este municipio, el 8 de marzo se presenció el nacimiento de un niño en la Dirección Municipal de Salud.

En noviembre de 2003 se creó el Consejo Coordinador Municipal de Seguridad Pública en los Reyes, la Paz, con la finalidad de aplicar todo el peso de la ley a personas que cometen actos delictivos.

# DIVIÉRTETE

## MÚSICA

Si bien los tres días de actividades de El concierto EXA serán de gran emoción para quienes asistan al Auditorio Nacional del 27 al 29 de mayo, y para quienes lo escuchen en vivo en 35 ciudades (32 mexicanas y en las capitales de Guatemala, Honduras y Costa Rica).



Por cuarto año consecutivo, EXA FM distribuirá gratuitamente 30 mil boletos para el público que quiera ver la actuación de 40 intérpretes confirmados, entre ellos: Sin Bandera, Kinky, La Oreja de Van Gogh, Marco Antonio Solís, Banda El Recodo, Alejandro Fernández, Mijares, Alejandra Guzmán, Yahir.

## LIBROS

El conde Montecristo  
Alejandro Dumas. Ed. Debolsillo.



La amistad y la nobleza por encima de la injusticia y la venganza.

Esta historia del siglo XIX le hará vivir aventuras en cárceles mohosas y palacios lujosos, participar de escapes y duelos de espada y enredarse dentro de las intrigas políticas de la época.

## CINE

Acechada  
(Twisted)



Bajo la dirección de Philip Kaufman, regresa Andy García a la pantalla grande en una historia policiaca. Actúan también Ashley Judd, David Strathairn y Samuel L. Jackson.

Una inspectora de policía recientemente ascendida, está tras la pista de un asesino en serie y descubre que los hombres con quienes hace poco tuvo relaciones sexuales, son las víctimas.

## VIDEO Y DVD

Bad Boys 2: Vuelven Más  
Rebeldes

En esta nueva aventura, los detectives de narcóticos de Miami, Mike Lowrey y Marcus Burnett, son asignados para formar parte de un equipo de alta tecnología que trata de destapar la trama del diseño de éxtasis en Miami. Pero descubren una conspiración mortal.



## **BIBLIOGRAFÍA**

Álvarez Noguera, José Rogelio. *El patrimonio cultural del Estado de México*. Biblioteca Enciclopédica del Estado de México. México, 1981. P. 226-228.

Aumont, Jaques. *La imagen*. Paidós Comunicación. España, 1992. P. 81.

Bartoli Annie. *Comunicación y Organización. La organización y la comunicación organizada*. Editorial Paídos. México, 1992. P.19, 100, 102.

Bernal Sahún, Víctor Manuel. *Publicidad excedente económico y monopolio*. Edición del autor. México, 1972. p. 44.

Bonilla Gutiérrez, Carlos. *La comunicación función básica de las relaciones públicas*. Trillas. México, 1994. P. 15, 18- 21, 73, 83-84.

Christine Friesleben Goff. *El Proceso de las Relaciones Públicas*. Publigráficos. México, 1995. P.73.

Chiavenato Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc. Graw-Hill Interamericana de México. México1995. P. 190-191, 547.

De la Mota, Ignacio. *Diccionario de la Comunicación*. Paraninfo. Madrid, 1998. P.161.

Dominck Joseph. *Dinámica de la Comunicación Masiva*. McGraw- Hill. México, 2001. P. 5, 9.

Fernández Collado, Carlos. *La comunicación en las organizaciones*. Trillas. México, 1991. P. 22, 24, 25, 27, 30, 114.

Galindo Cáceres, Jesús. *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Addison Wesley Longman. México, 1998. P. 45.

García Uceda, Mariola. *Las claves de la publicidad*. Edición ESIC. Madrid, 2001. P. 59.

Goldhaber, Gerald M. *Comunicación Organizacional*. Diana. México, 1991. P. 21, 23, 132, 139.

Herbert G. Hicks. *Administración de Organizaciones. Desde un punto de vista de sistemas y Recursos Humanos*. Editorial Continental. México, 1977. P. 57.

James Stoner, Edwar Freeman y Daniel Gilbert. *Administración*. Pearson Educación. 1996. P. 11, 242.

Lacasa, Antonio S. *Gestión de la Comunicación Empresarial*. Gestión 2000. Barcelona, 1998. P. 31.

León Black Bubis. *La Administración de Organizaciones: un enfoque estratégico*. Fondo Editorial Universidad del Valle y Facultad de Ciencias de la Administración. Colombia, 1990. P. 19, 21, 25.

Lozano Rendón, José Carlos. *Teoría e investigación de la Comunicación de Masas*. Alambra. México, 1998. P. 31.

Martínez de Velasco Alberto, Abraham Nosnik. *Comunicación Organizacional práctica: manual gerencial*. Trillas. México, 1988. P. 42-43.

Méndez José, Zorrilla Santiago, Monroy Fidel. *Dinámica Social de las Organizaciones*. Edit. McGraw-Hill. México, 1993. P. 76, 83.

Michael Bland, Peter Jackson. *Comunicación Interna Eficiente*. Fondo Editorial Legis. Colombia, 1992. P. 3-4.

Muriel María Luisa, Rota Gilda. *Comunicación Institucional, enfoque social de Relaciones Humanas*. Ed. Andina. Quito, 1980. P. 19.

Paoli, Antonio. *Comunicación e información*. Trillas. México, 1990. P. 11.

Pick, Susan y López, Ana Luisa. *Cómo investigar en ciencias sociales*. Ed. Trillas. México, 1994. P. 32.

Ramírez G. Esteban, Ignacio R. C. *Monografía Municipal de la Paz*. Gobierno del Estado de México- Instituto Mexiquense de Cultura. Toluca, Estado de México, 1999. P. 13, 21, 38, 59.

Ramos Padilla, Carlos G. *La comunicación: un punto de vista organizacional*. Trillas. México, 1991. P. 15, 26, 46.

Rodríguez M. Dario. *Diagnóstico Organizacional*. Alfaomega. México, 1999. P. 32, 37.

Rodríguez Valencia, Joaquín. *Introducción a la Administración con enfoque de sistemas*. Ediciones Contables y Administrativas S. A. Ecasa. México, 1990. P. 150.

Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés. México, 2001. P. 94, 209.

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. *Sociología de las Organizaciones*. Editorial universidad de Deusto Serie Ciencias Sociales. España, 1995. P. 53, 62.

Sabino A. Carlos. *El proceso de investigación*. Editorial Lumen – Humanitas. Buenos Aires, 1996. P. 20.

Sam Black. *ABC de las relaciones públicas*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 1994. P. 47,48.

Stephen P. Robbins. *Comportamiento Organizacional*. Prentice-Hall Hispanoamericana. México, 1997. P. 383.

Toussaint, Florence. *Crítica de la Información de Masas*. Trillas. México, 1990. P. 43.

### ***FICHA DOCUMENTAL***

Anuario Estadístico del Estado de México. INEGI- Gobierno del Estado de México. 2001. p.5, 73, 80, 217.

Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno. H. Ayuntamiento de La Paz. 2000- 2003. p.5

Gran Diccionario de la Lengua española. Larousse. España, 1998. p.353.

H. Ayuntamiento Constitucional de La Paz. *Plan de Desarrollo Municipal*. 1994-1996. p.37.

INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

Información proporcionada por los profesores Rosalía García Díaz y Héctor Borja Juárez de la Preparatoria Normal No. 27 de los Reyes, la Paz.

Entrevistas al personal del H. Ayuntamiento de los Reyes, la Paz:

Directora de Comunicación Social. C. Edith Vázquez Gutiérrez.

Directora de Atención a la Juventud: C. Rosario Iturbide.

Director de Desarrollo Económico: Lic. Adolfo Cornejo Morales.

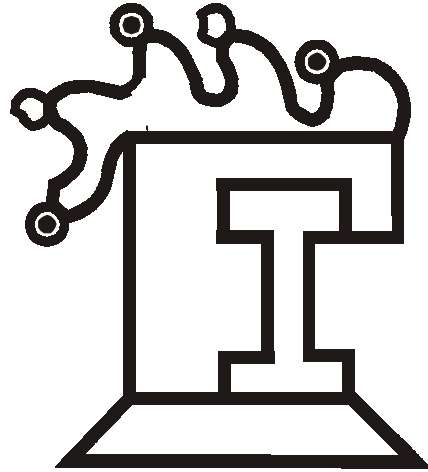
Director de Casa de Cultura: C. Antonio Flores Rodríguez.

Director de la Oficialía Mayor: C. Alfonso Melgarejo Jiménez.

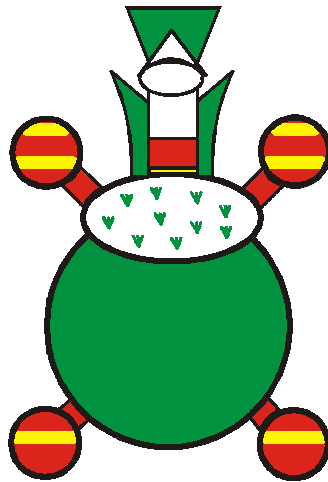


**ANEXO 1**

*EL GLIFO*

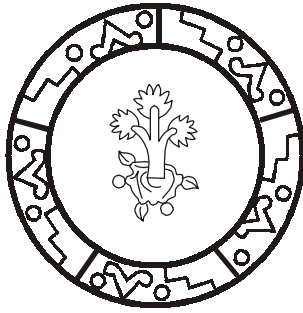


*EL GLIFO NUEVO*

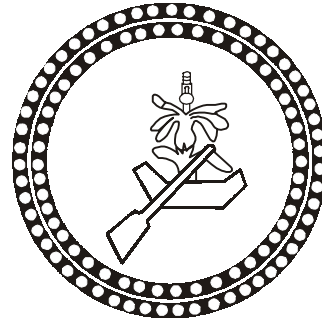


## ANEXO 2

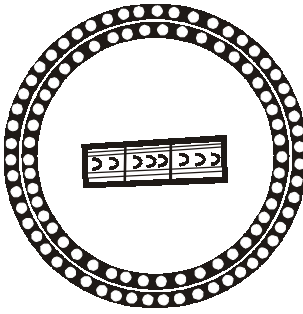
### GLIFOS DE LAS LOCALIDADES



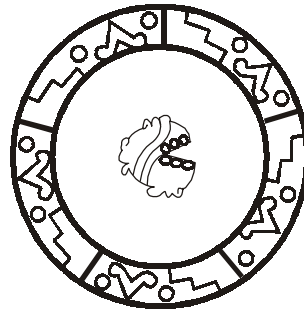
Acautla



Acaquilpan



Tecamachalco



Tlapizahua

### ANEXO 3

#### CRONOLOGÍA DE HECHOS HISTÓRICOS

AÑO	EVENTO
1562	El alcalde mayor de la provincia es el encargado de indagar el por qué los indígenas de varios barrios, entre ellos los de Chimalpa, no querían trabajar en las obras públicas de la cabecera.
1579	En Chalco se promueven las diligencias sobre un solar y dos suertes de tierra en términos del pueblo de Cuihtlahuac, barrio de Santa María Magdalena Atlicpac.
1606	Se inicia la construcción de la primera iglesia en honor a San Sebastián Mártir, haciendo el altar mayor en lo que era ojo de agua frente a la ermita.
1617	Se le da el nombre católico de Santa María Magdalena al pueblo de Atlicpac, por orden del virrey Don Diego Fernández de Córdoba.
1625	Se inicia un litigio por tierras entre los pobladores de Santa María Magdalena Atlicpac y los de Santo Domingo Chimalhuacán.
1705	Se tiene otro litigio de tierras entre los naturales del pueblo de Santo Domingo Chimalhuacán y los barrios de San Sebastián Chimalpa y San Agustín Atlapulco contra los de Santa María Magdalena Atlapue.
1719	Se da fin al litigio de tierras entre los pueblos de Santo Domingo Chimalhuacán y los barrios de San Sebastián Chimalpa y San Agustín Atlapulco contra los de Santa María Magdalena Atlapue, el fallo se otorga a favor de los vecinos de Santa María Magdalena.
1772	Litigio entre los vecinos de Tecamachalco y los de Santa María Magdalena Atlicpac por la invasión de tierras, raspa de magueyes y destrucción de algunas siembras.
1772	Los poblados de Santa María Magdalena Atlicpac y San Salvador Tecamachalco realizaron las diligencias pertinentes para que les fueran otorgados los títulos de propiedad de las tierras de ambos pueblos.
1830	Llega a México la música de la primera cuadrilla de carnaval "Los Lanceros", la cual se toma para el carnaval de Los Reyes.
1875	Erección del Municipio de La Paz.
1881	Los vecinos de las comunidades de San Sebastián Chimalpa y Tecamachalco solicitan su incorporación al municipio de Chimalhuacán.
1881	Se solicita trasladar la cabecera municipal a San Sebastián.
1882	Inauguración del ferrocarril Peralvillo-Los Reyes-Texcoco siendo presidente de México el General Manuel González.

1899	Chimalpa pasa a formar parte de la nueva municipalidad de La Paz.
1902	Se funda la primera escuela de niñas, siendo la autoridad Don Aniceto Guzmán.
1908	Se construyen los puentes viales para el paso de las diligencias en el camino a Texcoco, de la cabecera municipal a los pueblos de San Salvador Tecamachalco, La Magdalena Atlicpac y San Sebastián Tecamachalco.
1927	Se consigue la dotación ejidal gracias a los señores Pedro Frago y Eutemio González.
1928	Es la época de oro del carnaval del municipio.
1971	Se descubren en las excavaciones de las obras públicas un molar y dos tarsos pertenecientes a un mamut.
1977	Se le otorga la categoría de ciudad a la cabecera municipal.
1992	Se inaugura la estación del metro "Los Reyes" con la presencia del presidente de la República, el gobernador del estado de México, el regente de la ciudad de México y el presidente municipal.

#### ANEXO 4

##### LOCALIZACION GEOGRAFICA



## ANEXO 5

### LIMITES DEL MUNICIPIO



## ANEXO 6

### NOMBRE DE ALGUNAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, SU NIVEL Y LOCALIZACIÓN

<i>Preescolar</i>	<i>Ubicación</i>
“Luisa Isabel Campos de Jiménez Cantú”	Colonia Fraccionamiento Floresta
“Juan Jacobo Rousseau”	Los Reyes
“Luis Pasteur”	Los Reyes
“Ricardo Flores Magón”	Colonia Ampliación Los Reyes
“Sor Juana Inés de la Cruz”	Los Reyes
“Gandhi”	Colonia Carlos Hank González
“Ejército del Trabajo”	Colonia Valle de Los Reyes
“Miguel Hidalgo”	San Sebastián Chimalpa
“León Guzmán”	Colonia el Salado
“Mickey Mouse	Colonia Valle de Los Pinos
“CAPEP”	Los Reyes
“Calmecac”	Colonia Magdalena Los Reyes
“Gregorio Torres	San Sebastián Chimalpa
“Moctezuma Xocoyotzin”	Colonia Ejidal El Pino
“Claudio Bernal”	Colonia Ampliación Los Reyes
“Pestalozzi”	La Magdalena Atlicpac
“Axayácatl”	Colonia Ancón Los Reyes
“Luis Pasteur”	Tecamachalco
“Rabindranath Tagore”	Los Reyes
“Luis Álvarez Barret	Colonia Valle de Los Pinos
“Gaspar Bravo Andrade”	Colonia Emiliano Zapata

“Marilú”  
“Chichén Itzá”  
“Nueva Creación”

Colonia Valle de Los Pinos  
Los Reyes  
Colonia Valle de Los Reyes 2ª Sección

*Primarias*

“Leyes de Reforma”  
“Benito Juárez”  
“México”  
“Niños Héroe”  
“Artículo 3º Constitucional”  
“Doctor Belisario Domínguez”  
“Ignacio Manuel Altamirano”  
“Lázaro Cárdenas”  
“Lic. Adolfo López Mateos”  
“Adolfo Ruiz Cortines”  
“Vicente Guerrero”  
“José María Morelos”  
“Francisco Villa”  
“Gregorio Torres Quintero”  
“Pedro Moreno”  
“Renacimiento”  
“Amado Nervo”  
“Germán García Salgado”  
“Cuauhtémoc”  
“Doctor Gustavo Baz Prada”  
“Horacio Zúñiga”  
“Isidro Fabela”  
“Laura Méndez de Cuenca”  
“Mártires de Río Blanco”  
“Alfredo del Mazo González”  
“Nezahualcóyotl”  
“Plan de Ayala”  
“Lic. Benito Juárez”  
“Calmeac”  
“Ignacio Ramírez”  
“Justo Sierra”  
“Nicolás Bravo”  
“Tierra y Libertad”

*Ubicación*

Colonia Valle de Los Reyes 1ª. Sección  
Colonia Valle de Los Reyes 1ª. Sección  
Colonia Valle de Los Reyes 1ª. Sección  
Colonia Valle de Los Reyes 1ª. Sección  
Colonia Unidad Floresta  
Colonia Unidad Floresta  
Colonia Unidad Floresta  
Colonia Valle de Los Reyes 2ª. Sección  
Colonia Valle de Los Reyes 2ª. Sección  
Tecamachalco  
Tecamachalco  
La Magdalena Atlicpac  
La Magdalena Atlicpac  
Colonia El Salado  
Colonia el Salado  
Los Reyes  
Los Reyes  
Los Reyes  
Colonia Magdalena Los Reyes  
Los Reyes  
Colonia Valle de Los Pinos  
Fraccionamiento Floresta  
Colonia Ejidal El Pino  
Colonia San José Las Palmas  
Colonia Carlos Hank González  
Colonia Doctor Jorge Jiménez Cantú  
Colonia Emiliano Zapata  
Colonia Ampliación Los Reyes  
Colonia Emiliano Zapata  
Colonia Ancón de Los Reyes  
San Sebastián Chimalpa  
Colonia San Miguel Teotongo  
Colonia San Miguel Teotongo

*Secundarias*

Técnica N°52  
Técnica N° 16  
“Narciso Bassols”  
Telesecundaria  
Telesecundaria  
“Cuauhtémoc”

*Ubicación*

Colonia Unidad Floresta  
Colonia Valle de Los Reyes 2ª. Sección  
Colonia Valle de Los Reyes  
Colonia Emiliano Zapata  
Colonia Ejidal El Pino  
La Magdalena Atlicpac

Oficial N° 20 “Niños Héroes”	Los Reyes
Oficial N° 300 “Felipe S. Xicoténcatl”	Los Reyes
Oficial N° 342 Auditorio Comunal	Colonia Ancón Los Reyes
Oficial N° 204 “Emiliano Zapata”	San Sebastián Chimalpa
Secundaria Técnica Particular	Los Reyes
Secundaria Técnica por Cooperación “José Vasconcelos”	Los Reyes

	<i>Educación Superior</i>	<i>Ubicación</i>
Escuela Preparatoria Oficial N° 7	Los Reyes	
	Normal	
Normal Estatal N° 27	Los Reyes	
	Educación Extraescolar	
“Leona Vicario”	La Magdalena Atlicpac	

	<i>Escuelas Técnicas y Comerciales</i>	<i>Ubicación</i>
CONALEP	San Sebastián Chimalpa	
Instituto Comercial “Lázaro Cárdenas”	Los Reyes	
Escuela Comercial “Sor Juana Inés”	Los Reyes	

## ANEXO 7

### CUESTIONARIO DEL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO

Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información para la realización de una tesis de licenciatura de la carrera de Ciencias de la Comunicación (UNAM). Los datos que brindes serán confidenciales. Por tal motivo te agradezco de ante mano el tiempo invertido para contestarlo.

EDAD:

SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

AREA O DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:

---

1. ¿Recibes órdenes de alguien más que no sea tu jefe directo? *Marca con una X la letra que corresponda a tu elección.*

- a) Si                      b) No

2. ¿Te causa algún tipo de problema recibir instrucciones de alguien más que no sea tu jefe directo?

- a) Si                      b) No

Descríbelos brevemente

---

---

---

3. ¿Cómo es la relación con tus compañeros de trabajo?

- a) Muy buena              b) Buena              c) Regular              d) Respeto y  
cortesía

4. ¿Con qué direcciones o áreas del Ayuntamiento tienes más relación?

---

---

5. ¿Cómo es la relación de tu dirección o área de trabajo con la Presidencia?

- a) Muy buena              b) Buena              c) Regular              d) Mala

6. Cuando ingresaste al Ayuntamiento ¿recibiste algún tipo de capacitación u orientación que te permitiera cumplir tus funciones?

- a) Si                      b) No

7. ¿Al ingresar al Ayuntamiento recibiste algún tipo de información que te permitiera conocer más sobre el municipio?

- a) Si                      b) No



8. ¿De quién recibiste esta información?  
a) De mi jefe    b) De compañeros    c) Ya conocía el ayuntamiento

9. ¿Cómo valoras la información recibida?  
a) Abundante    b) Suficiente    c) Poca clara  
d) Escasa    e) No recibo información

10. ¿Se realizan juntas en tu área de trabajo?  
a) Si    b) No    c) A veces

11. ¿Con qué fin se realizan estas juntas  
a) Mejor servicio    b) Adquirir conocimiento    c) Mejor desempeño  
d) Plantar problemas    e) Informativas

12. ¿Cada cuándo se realizan estas juntas?  
a) Una vez a la semana    b) 3 días a la semana    c) Cada 15 días  
d) Cada mes    e) Sin fecha

13. ¿Existen eventos de convivencia o recreativos en el Ayuntamiento?  
a) Si    b) No

Menciona 3 de los últimos eventos realizados

---

---

---

14. ¿Cómo te enteras de los acontecimientos, eventos, juntas, cambios, etc, en el Ayuntamiento?

a) Memorando    b) Circulares    c) Oficios    Jefe  
e) Compañeros    f) Otros \_\_\_\_\_

15. ¿Conoces los servicios municipales?  
a) Si    b) No

16. ¿Cómo describirías la comunicación con tus compañeros de trabajo?  
a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala    e) No hay comunicación

17. ¿Cómo describirías la comunicación entre tu dirección o área de trabajo y con otras áreas?  
a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala    e) No hay comunicación

18. ¿Cómo describirías la comunicación entre tu área de trabajo y la presidencia?  
a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala    e) No hay comunicación

19. ¿Conoces la existencia de la dirección de Comunicación Social? (Si tu respuesta es NO pasa a la pregunta 22)

- a) Si                      b) No

20. ¿Sabes cuáles son sus funciones?

- a) Si                      b) No

21. ¿Qué opinas de ésta dirección?

---

---

---

22. ¿Qué medios de difusión existen en tu dirección o área de trabajo?

---

---

23. ¿Conoces el significado del logotipo anterior del Ayuntamiento?

- a) Si                      b) No

24. ¿Qué significa para ti?

---

25. ¿Sabes cuáles con los objetivos que persigue el Ayuntamiento?

- a) Si                      b) No

Menciona 2 de sus principales objetivos

---

---

26. ¿Crees que la imagen que ofrece el Ayuntamiento a sus habitantes corresponde a la realidad?

- a) Si                      b) No

27. Desde tu punto de vista ¿Cómo describirías el funcionamiento del Ayuntamiento?

- a) Muy bueno      b) Bueno      c) Regular      d) Malo

28. ¿Qué tipo de problemas detectas en general en tu área de trabajo y en el Ayuntamiento?

- a) Abuso de autoridad      b) Falta de recursos materiales      c) Falta de recursos económicos      d) No hay comunicación      e) Desorganización  
f) Falta de convivencia      g) Otros

## CUESTIONARIO HACIA LOS JÓVENES

Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información para la realización de una tesis de licenciatura de la carrera de Ciencias de la Comunicación (UNAM). Los datos que brindes serán confidenciales. Por tal motivo te agradezco de ante mano el tiempo invertido para contestarlo.

**NOTA: Marca con una X solamente una opción por pregunta.**

COLONIA EN LA QUE RESIDES:

\_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: Masculino ( )

Femenino ( )

ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoces los antecedentes históricos del Municipio Los Reyes, La Paz?  
a) Si                      b) No

1. ¿Cómo se llama el actual presidente municipal?

\_\_\_\_\_

3. ¿Sabes cuáles fueron los 2 últimos presidentes municipales?  
a) Si                      b) No

*Menciona sus nombres:*

\_\_\_\_\_

4. ¿Conoces cuáles son las funciones del presidente?  
a) Si                      b) No

*Menciona brevemente sus funciones:*

\_\_\_\_\_

5. ¿Sabes cuáles son los diferentes cargos del gobierno municipal?  
a) Si                      b) No

*Menciona los principales brevemente:*

\_\_\_\_\_

6. ¿Sabes cuáles son los objetivos que persigue el Ayuntamiento?  
a) Si                      b) No

*Menciona dos objetivos brevemente:*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Conoces el significado el logotipo del Ayuntamiento?

- a) Si                      b) No

8. ¿Qué significa para ti?

---

---

---

9. ¿Sabes cuáles son las direcciones que te pueden brindar a poyo?

- a) Si                      b) No

*Menciona brevemente las direcciones*

---

---

---

10. ¿Conoces los servicios municipales que presta el Ayuntamiento de los Reyes, La Paz?

- a) Si                      b) No

11. ¿Conoces la existencia de la Dirección de Comunicación Social en el Ayuntamiento?

- a) Si                      b) No

12. ¿Conoces el nuevo Palacio Municipal?

- a) Si                      b) No

13. ¿Sabes cuántas colonias existen en tu municipio?

- a) Si                      b) No

*Menciona cuántas colonias son brevemente*

---

---

---

14. ¿Sabes que existe una zona arqueológica en el municipio?

- a) Si                      b) No

*Menciona dónde se ubica y qué hay en el lugar*

---

---

---

15. ¿Sabes quién es el delegado de tu colonia?

- a) Si                      b) No

16. ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de información que te permita conocerlo?

- a) Si                      b) No

*Menciona que tipo de información recibiste*

---

---

---

17. ¿Cómo valoras la información recibida?

- a) Abundante      b) Suficiente      c) Poca clara  
d) Escasa      e) No recibo información

18. ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de servicio público?

- a) Si      b) No

*Cuál servicio te proporcionó*

---

---

---

19. Si has solicitado algún servicio municipal ¿Cómo ha sido la atención que recibiste?

- a) Muy buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala

20. ¿Sabes si existen eventos culturales dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

- a) Si      b) No

*Menciona los 2 últimos eventos realizados:*

---

---

21. ¿Sabes si existen eventos deportivos dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

- a) Si      b) No

*Menciona los 2 últimos eventos realizados:*

---

---

22. ¿Te has enterado de la introducción de servicios, jornadas y eventos que se han realizado en tu colonia?

- a) Si      b) No

*Menciona brevemente lo que han realizado*

---

---

---

23. ¿A través de qué medio te enteras de la introducción de estos servicios, jornadas y eventos?

- a) Carteles      d) Volantes      f) A través de autoridades auxiliares  
b) Mantas      e) Voceo      g) A través de líderes locales  
c) Bardas      i) Otros \_\_\_\_\_      h) A través de vecinos

24. ¿Cuál consideras que es el medio más indicado para enterarse de ello?

- a) Carteles                      c) Bardas                      e) Voceo  
b) Mantas                      d) Volantes                      f) Otros \_\_\_\_\_

25. ¿Sabes cuáles son tus derechos y obligaciones como ciudadano en el municipio?

- a) Si                      b) No

*Menciona brevemente los derechos y obligaciones*

---

---

26. Desde tu punto de vista ¿Cómo consideras la imagen del municipio hacia la juventud?

- a) Muy buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala

*¿Por qué?*

---

---

27. ¿Conoces lugares de entretenimiento en el municipio?

- a) Si                      b) No

*Menciona 3 lugares:*

---

---

28. ¿Tu familia recibe algún beneficio por parte del Ayuntamiento?

- a) Si                      b) No

*Menciona dicho beneficio:*

---

---

29. ¿Te han invitado a participar en algún evento municipal?

- a) Si                      b) No

*Cuál evento:*

---

---

30. ¿Te interesaría conocer más sobre tu municipio?

- a) Si                      b) No

## ANEXO 8

### TABULACIÓN DE CUESTIONARIOS DEL PERSONAL

<b>1. ¿Recibes órdenes de alguien más que no sea tu jefe directo?</b>			<b>2. ¿Te causa algún tipo de problema recibir instrucciones de alguien más que no sea tu jefe directo?</b>		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
10	20	30	8	22	30
33%	67%	100%	27%	73%	100

<b>3. ¿Cómo es la relación con tus compañeros?</b>					<b>5. ¿Cómo es la relación de tu dirección o área de trabajo con la presidencia?</b>				
<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Respeto y Cortesía</b>	<b>Total</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Total</b>
8	14	2	6	30	7	15	6	2	30
27%	46%	7%	20%	100%	23%	50%	20%	7%	100%

<b>6. Cuándo ingresaste al Ayuntamiento ¿recibiste algún tipo de capacitación u orientación que te permita cumplir tus funciones?</b>			<b>7. ¿Al ingresar al Ayuntamiento recibiste algún tipo de información que te permitiera conocer más de tu municipio?</b>		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
12	18	30	13	17	30
40%	60%	100%	43%	57%	100%

8. ¿De quién recibiste esta información?				9. ¿Cómo valoras la información recibida?					
<b>Mi Jefe</b>	<b>Compañeros</b>	<b>Ya conocía el Municipio</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Abundante</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Poco clara</b>	<b>Escasa</b>	<b>No recibo información</b>	<b>Total</b>
12	7	11	30	4	13	2	3	8	30
40%	23%	37%	100%	13%	43%	7%	10%	27%	100%

10- ¿Se realizan juntas en tu área de trabajo?				11. ¿Con qué fin se realizan estas juntas?				
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Mejor servicio</b>	<b>Conoc.</b>	<b>Mejor desempeño</b>	<b>Plantear problemas</b>	<b>Informar</b>
16	2	12	30	9	4	8	6	3
53%	70%	40%	100%	30%	13%	27%	20%	10%

12. ¿Cada cuándo se realizan estas juntas?						13. ¿Existen eventos de convivencia o recreativos en el Ayuntamiento?		
<b>1 a la semana</b>	<b>Cada 3 días</b>	<b>Cada 15 días</b>	<b>Cada Mes</b>	<b>Sin Fecha</b>	<b>Total</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
5	1	3	1	20	30	14	16	30
17%	3%	10%	3%	67%	100%	47%	53%	100%

14. ¿Cómo te enteras de los acontecimientos, eventos, juntas, cambios en el Ayuntamiento?

<b>Memorandum</b>	<b>Circulares</b>	<b>Oficios</b>	<b>Jefe</b>	<b>Compañeros</b>	<b>Otros</b>
3	4	8	7	6	2
10%	13%	27%	23%	20%	7%



15. ¿Conoces los servicios municipales?			16. ¿Cómo describirías la comunicación con tus compañeros de trabajo?					
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>No hay comunicación</b>	<b>Total</b>
27	3	30	2	19	9	0	0	30
90%	10%	100%	27%	57%	13%	3%	0%	100%

17. ¿Cómo describirías la comunicación entre tu Dirección o área de trabajo y con otras áreas?					
<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>No hay comunicación</b>	<b>Total</b>
2	19	9	0	0	30
7%	63%	30%	0%	0%	100%

18. ¿Cómo describirías la comunicación entre tu área de trabajo y la Presidencia?

<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>No hay comunicación</b>	<b>Total</b>
5	17	5	1	2	30
17%	56%	17%	3%	7%	100%

19. ¿Conoces la existencia de la Dirección de Comunicación Social?			20. ¿Sabes cuáles son sus funciones?		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
25	5	30	9	21	30
83%	17%	100%	30%	70%	100%

**23. ¿Conoces el significado del logotipo anterior del Ayuntamiento?**

SI	NO	TOTAL
10	20	30
33%	67%	100%

**25. ¿Sabes cuáles son los objetivos del Ayuntamiento?**

SI	NO	TOTAL
22	8	30
73%	27%	100%

**26. ¿Crees que la imagen que ofrece el Ayuntamiento a sus habitantes corresponde a la realidad?**

SI	NO	TOTAL
13	17	30
43%	57%	100%

**27. Desde tu punto de vista. ¿Cómo describirías el funcionamiento del Ayuntamiento?**

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
0	16	12	2	30
0%	53%	40%	7%	100%

**28. ¿Qué tipo de problemas detectas en general en tu área de trabajo y en el Ayuntamiento?**

Abuso de autoridad	Falta recursos materiales	Falta recursos económicos	No hay comunicación	Desorganización	Falta de convivencia	Otros
5	11	9	1	4	0	0
17%	37%	30%	3%	13%	0%	0%

## TABULACIÓN DE CUESTIONARIOS POR SEXO DE JÓVENES

1.- ¿Conoces los antecedentes históricos del Municipio Los Reyes, La Paz?

SEXO	SI		NO	
Masculino	15	30%	35	70%
Femenino	15	30%	35	70%

3.- ¿Sabes cuáles fueron los 2 últimos presidentes municipales?

SEXO	SI		NO	
Masculino	23	46%	27	54%
Femenino	24	48%	26	52%

4.- ¿Conoces cuáles son las funciones del presidente municipal?

SEXO	SI		NO	
Masculino	21	42%	29	58%
Femenino	26	52%	24	48%

5.- ¿Sabes cuáles son los diferentes cargos del gobierno municipal?

SEXO	SI		NO	
Masculino	12	24%	38	76%
Femenino	11	22%	39	78%

6.- ¿Sabes cuáles son los objetivos que persigue el Ayuntamiento?

SEXO	SI		NO	
Masculino	20	40%	30	60%
Femenino	17	34%	33	66%

7.- ¿Conoces el significado del logotipo del Ayuntamiento?

SEXO	SI		NO	
Masculino	9	18%	41	82%
Femenino	8	16%	42	84%

9.- ¿Sabes cuáles son las direcciones que te pueden brindar apoyo?

<i>EXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	13	26%	37	74%
Femenino	14	28%	36	72%

10.- ¿Conoces los servicios municipales que presta el Ayuntamiento de Los Reyes, La Paz?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	26	52%	24	48%
Femenino	29	58%	21	42%

11.- ¿Conoces la existencia de la Dirección de Comunicación Social en el Ayuntamiento?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	12	24%	38	76%
Femenino	6	12%	44	88%

12.- ¿Conoces el nuevo Palacio Municipal?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	45	90%	5	10%
Femenino	46	92%	4	8%

13.- ¿Sabes cuántas colonias existen en tu municipio?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	9	18%	41	82%
Femenino	6	12%	44	88%

14.- ¿Sabes que existe una zona arqueológica en el municipio?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	28	56%	22	44%
Femenino	17	34%	33	66%

15.- ¿Sabes quien es el delegado de tu colonia?

SEXO	SI		NO	
Masculino	11	22%	39	78%
Femenino	10	20%	40	80%

16.- ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de información que te permita conocerlo?

SEXO	SI		NO	
Masculino	5	10%	45	90%
Femenino	4	8%	46	92%

17.- ¿Cómo valoras la información recibida?

SEXO	a) Abundante		b) Suficiente		c) Poca claridad		d) Escasa		e) No recibo información	
Masculino	0	0%	4	8%	10	20%	12	24%	24	48%
Femenino	1	2%	2	4%	5	10%	13	26%	29	58%

18.- ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de servicio público?

SEXO	SI		NO	
Masculino	20	40%	30	60%
Femenino	14	18%	36	72%

20.- ¿Sabes si existen eventos culturales dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

SEXO	SI		NO	
Masculino	6	12%	44	88%
Femenino	17	34%	33	66%

19.- Si has solicitado algún servicio municipal ¿Cómo ha sido la atención que recibiste?

SEXO	a) Muy Buena		b) Buena		c) Regular		d) Mala	
Masculino	0	0%	5	10%	21	42%	24	48%
Femenino	0	0%	7	14%	22	44%	21	42%

21.- ¿Sabes si existen eventos deportivos dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

SEXO	SI		NO	
Masculino	15	30%	35	70%
Femenino	9	18%	41	82%

22.- ¿Te has enterado de la introducción de servicio, jornadas y eventos que se han realizado en tu colonia?

SEXO	SI		NO	
Masculino	11	22%	39	78%
Femenino	12	24%	38	76%

23.- ¿A través de qué medio te enteras de la introducción de estos servicios, jornadas y eventos?

SEXO	a) Carteles	b) Mantas	c) Bardas	d) Volantes	e) Voceo	f) A través de autoridades auxiliares	g) A través de autoridades auxiliares	h) A través de vecinos	i) Otros
Masculino	1 = 2%	7 = 14%	7 = 14%	7 = 14%	0	2 = 4%	1 = 2%	15 = 30%	10 = 20%
Femenino	4 = 8%	4 = 8%	4 = 8%	6 = 12%	0	0	0	18 = 26%	18 = 28%

24.- ¿Cuál consideras que es el medio más indicado para enterarse de ello?

SEXO	a) Carteles	b) Mantas	c) Bardas	d) Volantes	e) Voceo	f) Otros
Masculino	6 = 12%	3 = 6%	7 = 14%	15 = 30%	14 = 28%	5 = 10%
Femenino	5 = 10%	6 = 12%	6 = 12%	9 = 18%	19 = 38%	5 = 10%

25.- ¿Sabes cuáles son tus derechos y obligaciones como ciudadano en el municipio?

SEXO	SI		NO	
Masculino	18	36%	32	64%
Femenino	13	26%	37	74%

27.- ¿Conoces lugares de entretenimiento en el municipio?

SEXO	SI		NO	
Masculino	21	42%	29	58%
Femenino	15	30%	35	70%

26.- Desde tu punto de vista ¿Cómo consideras la imagen del municipio hacia la juventud?

SEXO	a) Muy Buena		b) Buena		c) Regular		d) Mala	
Masculino	0	0%	5	10%	22	44%	23	46%
Femenino	0	0%	6	12%	17	34%	27	54%

28.- ¿Tu familia recibe algún beneficio por parte del Ayuntamiento?

<i>EXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	3	6%	47	94%
Femenino	6	12%	44	88%

29.- ¿Te han invitado a participar en algún evento municipal?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	4	8%	46	92%
Femenino	4	8%	46	92%

30.- ¿Te interesaría conocer más sobre tu municipio?

<i>SEXO</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Masculino	42	84%	8	16%
Femenino	44	88%	6	12%



**TABULACIÓN DE CUESTIONARIOS DE LOS JOVÉNES POR EDADES  
Y NIVEL DE ESTUDIOS**

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

1.- ¿Conoces los antecedentes históricos del Municipio de Los Reyes, La Paz?

	SI		NO	
Con estudios	7	28%	18	72%
Sin estudios	8	32%	17	68%

1.- ¿Conoces los antecedentes históricos del Municipio de Los Reyes, La Paz?

	SI		NO	
Con estudios	12	48%	13	52%
Sin estudios	3	12%	22	88%

3.- ¿Sabes cuáles fueron los últimos presidentes municipales?

	SI		NO	
Con estudios	9	36%	16	64%
Sin estudios	15	60%	10	40%

3.- ¿Sabes cuáles fueron los últimos presidentes municipales?

	SI		NO	
Con estudios	11	44%	14	56%
Sin estudios	13	52%	12	48%

4.- ¿Conoces cuáles son las funciones del presidente municipal?

	SI		NO	
Con estudios	13	52%	12	48%
Sin estudios	11	44%	14	56%

4.- ¿Conoces cuáles son las funciones del presidente municipal?

	SI		NO	
Con estudios	15	60%	10	40%
Sin estudios	10	40%	15	60%

**EDAD DE 17, 18 Y 19****EDAD DE 20, 21 Y 22**

5.- ¿Sabes cuáles son los diferentes cargos del gobierno municipal?

	SI		NO	
Con estudios	8	32%	17	68%
Sin estudios	9	36%	16	64%

5.- ¿Sabes cuáles son los diferentes cargos del gobierno municipal?

	SI		NO	
Con estudios	4	16%	21	84%
Sin estudios	3	12%	22	88%

6.- ¿Sabes cuáles son los objetivos que persigue el Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	9	36%	16	64%
Sin estudios	9	36%	16	64%

6.- ¿Sabes cuáles son los objetivos que persigue el Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	10	40%	15	60%
Sin estudios	8	32%	17	68%

7.- ¿Conoces el significado del logotipo del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	2	8%	23	92%
Sin estudios	7	28%	18	72%

7.- ¿Conoces el significado del logotipo del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	5	20%	20	80%
Sin estudios	3	12%	22	88%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

9.- ¿Sabes cuáles son las direcciones que te pueden brindar apoyo?

	SI		NO	
Con estudios	7	28%	18	72%
Sin estudios	6	24%	19	76%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

9.- ¿Sabes cuáles son las direcciones que te pueden brindar apoyo?

	SI		NO	
Con estudios	9	36%	16	64%
Sin estudios	6	24%	19	76%

10.- ¿Conoces los servicios municipales que presta el Ayuntamiento de los Reyes, La Paz?

	SI		NO	
Con estudios	14	56%	11	44%
Sin estudios	15	60%	10	40%

10.- ¿Conoces los servicios municipales que presta el Ayuntamiento de los Reyes, La Paz?

	SI		NO	
Con estudios	16	64%	9	36%
Sin estudios	10	40%	15	60%

11.- ¿Conoces la existencia de la Dirección de Comunicación Social en el Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	6	24%	19	76%
Sin estudios	6	24%	19	76%

11.- ¿Conoces la existencia de la Dirección de Comunicación Social en el Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	5	20%	20	80%
Sin estudios	2	8%	23	92%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

12.- ¿Conoces el nuevo Palacio Municipal?

	SI		NO	
Con estudios	24	96%	1	4%
Sin estudios	21	84%	4	16%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

12.- ¿Conoces el nuevo Palacio Municipal?

	SI		NO	
Con estudios	24	96%	1	4%
Sin estudios	21	84%	4	16%

13.- ¿Sabes cuántas colonias existen en tu municipio?

	SI		NO	
Con estudios	3	12%	22	88%
Sin estudios	4	16%	21	84%

13.- ¿Sabes cuántas colonias existen en tu municipio?

	SI		NO	
Con estudios	5	20%	20	80%
Sin estudios	3	12%	22	88%

14.- ¿Sabes que existe una zona arqueológica en el municipio?

	SI		NO	
Con estudios	12	48%	13	52%
Sin estudios	11	44%	14	56%

14.- ¿Sabes que existe una zona arqueológica en el municipio?

	SI		NO	
Con estudios	11	44%	14	56%
Sin estudios	10	40%	15	60%

**EDAD DE 17, 18 Y 19****EDAD DE 20, 21 Y 22**

15.- ¿Sabes quien es el delegado de tu colonia?

	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Con estudios	5	20%	20	80%
Sin estudios	2	8%	23	92%

15.- ¿Sabes quien es el delegado de tu colonia?

	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Con estudios	5	20%	20	80%
Sin estudios	9	36%	16	64%

16.- ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de información que te permita conocerlo?

	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Con estudios	1	4%	24	96%
Sin estudios	0	0%	25	100%

16.- ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de información que te permita conocerlo?

	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Con estudios	1	4%	24	96%
Sin estudios	3	12%	22	88%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

17.- ¿Cómo valoras la información recibida?

	<i>a) Abundante</i>		<i>b) Suficiente</i>		<i>c) Poca claridad</i>		<i>d) Escasa</i>		<i>e) No recibo información</i>	
Con estudios	1	4%	4	16%	0	0%	9	36%	11	44%
Sin estudios	0	0%	0	0%	7	28%	3	12%	15	60%

**EDAD DE 20, 21 Y Y 22**

17.- ¿Cómo valoras la información recibida?

	a) Abundante		b) Suficiente		c) Poca claridad		d) Escasa		e) No recibo información	
Con estudios	0	0%	1	4%	4	16%	9	36%	11	44%
Sin estudios	0	0%	1	4%	4	16%	4	16%	16	64%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

18.- ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de servicio público?

	SI		NO	
Con estudios	9	36%	16	64%
Sin estudios	3	12%	22	88%

18.- ¿El Ayuntamiento te ha proporcionado algún tipo de servicio público?

	SI		NO	
Con estudios	12	48%	13	52%
Sin estudios	9	36%	16	64%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

19.- Si has solicitado algún servicio municipal ¿Cómo ha sido la atención que recibiste?

	a) Muy Buena		b) Buena		c) Regular		d) Mala	
Con estudios	0	0%	3	12%	5	20%	17	68%
Sin estudios	0	0%	1	4%	11	44%	13	52%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

19.- Si has solicitado algún servicio municipal ¿Cómo ha sido la atención que recibiste?

	a) <i>Muy Buena</i>		b) <i>Buena</i>		c) <i>Regular</i>		d) <i>Mala</i>	
Con estudios	0	0%	4	16%	10	40%	11	44%
Sin estudios	0	0%	4	16%	11	44%	10	40%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

20.- ¿Sabes si existen eventos culturales dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	8	32%	17	68%
Sin estudios	1	4%	24	96%

20.- ¿Sabes si existen eventos culturales dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	10	40%	15	60%
Sin estudios	6	24%	19	76%

21.- ¿Sabes si existen eventos deportivos dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	10	40%	15	60%
Sin estudios	3	12%	22	88%

21.- ¿Sabes si existen eventos deportivos dirigidos a la juventud por parte del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	1	4%	24	96%
Sin estudios	8	32%	17	68%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

22.- ¿Te has enterado de la introducción de servicio, jornadas y eventos que se han realizado en tu colonia?

	SI		NO	
Con estudios	4	16%	21	84%
Sin estudios	7	28%	18	72%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

22.- ¿Te has enterado de la introducción de servicio, jornadas y eventos que se han realizado en tu colonia?

	SI		NO	
Con estudios	4	16%	21	84%
Sin estudios	6	24%	19	76%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

23.- ¿A través de qué medio te enteras de la introducción de estos servicios, jornadas y eventos?

	a) Carteles	b) Mantas	c) Bardas	d) Volantes	e) Voceo	f) A través de autoridades auxiliares	g) A través de lideres locales	h) A través de vecinos	i) Otros
Con estudios	1 = 4%	5 = 20%	2 = 8%	1 = 4%	1 = 4%	0	0	10 = 40%	5 = 20%
Sin estudios	2 = 8%	4 = 16%	1 = 4%	6 = 24%	0	2 = 8%	0	7 = 28%	3 = 12%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

23.- ¿A través de qué medio te enteras de la introducción de estos servicios, jornadas y eventos?

	a) Carteles	b) Mantas	c) Bardas	d) Volantes	e) Voceo	f) A través de autoridades auxiliares	g) A través de lideres locales	h) A través de vecinos	i) Otros
Con estudios	1 = 4%	1 = 4%	5 = 20%	4 = 16%	0	0	0	7 = 28%	7 = 28%
Sin estudios	1 = 4%	1 = 4%	2 = 8%	2 = 8%	0	0	1 = 4%	9 = 36%	9 = 36%



**EDAD DE 17, 18 Y 19**

24.- ¿Cuál consideras que es el medio más indicado para enterarse de ello?

	a) Carteles	b) Mantas	c) Bardas	d) Volantes	e) Voceo	f) Otros
Con estudios	1 = 4%	3 = 12%	3 = 12%	4 = 16%	11 = 44%	3 = 12%
Sin estudios	4 = 16%	1 = 4%	2 = 8%	8 = 32%	9 = 36%	1 = 4%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

24.- ¿Cuál consideras que es el medio más indicado para enterarse de ello?

	a) Carteles	b) Mantas	c) Bardas	d) Volantes	e) Voceo	f) Otros
Con estudios	2 = 8%	3 = 12%	3 = 12%	6 = 24%	8 = 32%	3 = 12%
Sin estudios	4 = 16%	2 = 8%	5 = 20%	5 = 20%	6 = 24%	3 = 12%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

25.- ¿Sabes cuáles son tus derechos y obligaciones como ciudadano en el municipio?

	SI		NO	
Con estudios	8	32%	17	68%
Sin estudios	8	32%	17	68%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

25.- ¿Sabes cuáles son tus derechos y obligaciones como ciudadano en el municipio?

	SI		NO	
Con estudios	9	36%	19	64%
Sin estudios	7	28%	18	72%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

26.- Desde tu punto de vista ¿Cómo consideras la imagen del municipio hacia la juventud?

	<i>a) Muy Buena</i>		<i>b) Buena</i>		<i>c) Regular</i>		<i>d) Mala</i>	
Con estudios	0	0%	4	16%	12	48%	9	36%
Sin estudios	0	0%	1	4%	11	44%	13	52%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

26.- Desde tu punto de vista ¿Cómo consideras la imagen del municipio hacia la juventud?

	<i>a) Muy Buena</i>		<i>b) Buena</i>		<i>c) Regular</i>		<i>d) Mala</i>	
Con estudios	0	0%	4	16%	7	28%	14	56%
Sin estudios	0	0%	2	8%	9	36%	14	56%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

27.- ¿Conoces lugares de entretenimiento en el municipio?

	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Con estudios	10	40%	15	60%
Sin estudios	13	52%	12	48%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

27.- ¿Conoces lugares de entretenimiento en el municipio?

	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
Con estudios	6	24%	19	76%
Sin estudios	8	32%	17	68%

**EDAD DE 17, 18 Y 19**

28.- ¿Tu familia recibe algún beneficio por parte del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	0	0%	25	100%
Sin estudios	5	20%	20	80%

**EDAD DE 20, 21 Y 22**

28.- ¿Tu familia recibe algún beneficio por parte del Ayuntamiento?

	SI		NO	
Con estudios	0	0%	25	100%
Sin estudios	4	16%	21	84%

29.- ¿Te han invitado a participar en algún evento municipal?

	SI		NO	
Con estudios	4	16%	21	84%
Sin estudios	1	4%	24	96%

29.- ¿Te han invitado a participar en algún evento municipal?

	SI		NO	
Con estudios	2	8%	23	92%
Sin estudios	1	4%	24	96%

30.- ¿Te interesaría conocer más sobre tu municipio?

	SI		NO	
Con estudios	19	76%	6	24%
Sin estudios	17	68%	8	32%

30.- ¿Te interesaría conocer más sobre tu municipio?

	SI		NO	
Con estudios	22	88%	3	12%
Sin estudios	23	92%	2	8%