



**Tesis:**

**Comunicación, factor de buen gobierno: Análisis de los mecanismos de comunicación como estrategias para fortalecer la gobernanza local**

Que presenta:

**Dante Alan Carreón Sandoval**

Para obtener el grado de:

**Maestro en Administración con Énfasis en Gestión Pública**

**Dr. Miguel Ángel Vega Campos**

Director

**Dra. Guadalupe del Carmen Briano Turrent**

Asesor

**Dr. Armando Medina Jiménez**

Asesor

San Luis Potosí, S.L.P.

Julio de 2016

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ**

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN**

**División de Estudios de Posgrado**

**Tesis:**

**Comunicación, factor de buen gobierno: Análisis de los mecanismos de comunicación como estrategias para fortalecer la gobernanza local.**

**Que presenta:**

**Dante Alan Carreón Sandoval**

**Para obtener el grado de:**

**Maestro en Administración con Énfasis en Gestión Pública**

**Director de tesis:**

**Dr. Miguel Ángel Vega Campos**

**San Luis Potosí, S.L.P.**

**Julio de 2016**



## **Tesis:**

**Comunicación, factor de buen gobierno: Análisis de los mecanismos de comunicación como estrategias para fortalecer la gobernanza local.**

Que presenta:

**Dante Alan Carreón Sandoval**

Para obtener el grado de:

**Maestro en Administración con Énfasis en Gestión Pública**

**Dr. Miguel Ángel Vega Campos**

Director

---

**Dra. Guadalupe del Carmen Briano Turrent**

Asesor

---

**Dr. Armando Medina Jiménez**

Asesor

---

San Luis Potosí, S.L.P.  
Julio de 2016

## **Dedicatoria**

A la vida, a mi familia, pero sobre todo a mi esposa que estuvo presente siempre, acompañándome y apoyándome en la construcción de nuevos caminos para fortalecer la democracia de nuestra sociedad a través de herramientas que permiten una mejor interacción entre gobierno y sociedad.

## Tabla de contenido

<b>CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1. Antecedentes .....	8
1.2. Planteamiento del Problema .....	12
1.3. Objetivos .....	16
1.4. Pregunta General de Investigación .....	17
1.5. Justificación .....	17
<b>CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>20</b>
2.1. Conceptualización del Término Gobierno Local .....	20
2.2. Democracia y Buen Gobierno .....	22
2.3. Gobierno Local y Sociedad .....	26
2.4. El proceso de Comunicación como Estructura .....	27
2.5. Mecanismos de comunicación .....	29
2.6. Paradigma de la Comunicación .....	31
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>34</b>
3.1. Consideraciones Metodológicas .....	34
3.2. Encuesta .....	35
3.3. Revisión Documental .....	38
3.4. Análisis del Discurso .....	40
<b>CAPÍTULO 4. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
4.1. Un Breve Preámbulo .....	43
4.2. Revisión y Análisis de los Resultados de la Encuesta (ENCIG) .....	43
4.3. Transparencia .....	73
4.4. Análisis del Discurso .....	87
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>97</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Satisfacción de la población con la prestación del servicio público de agua potable	46
Tabla 2. Satisfacción de los usuarios de alumbrado público	48
Tabla 3. Satisfacción de los usuarios de parques y jardines	49
Tabla 4. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (basura)	51
Tabla 5. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (policía)	52
Tabla 6. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (calles)	54
Tabla 7. Calificación de servicios públicos básicos	56
Tabla 8. Trámites realizados personalmente	57
Tabla 9. Lugar donde la ciudadanía realizó trámites gubernamentales	59
Tabla 10. Trámites en los que el usuario enfrentó algún problema	60
Tabla 11. Satisfacción con el tiempo destinado para la realización del trámite	61
Tabla 12. Satisfacción obtenida por los trámites realizados ante un empleado de gobierno	62
Tabla 13. Condición de obtención de lo requerido por el usuario	63
Tabla 14. Calificación promedio del usuario	64
Tabla 15. Principales problemas sociales	67
Tabla 16. Percepción de la frecuencia de corrupción en el gobierno municipal	69
Tabla 17. Interacción con el gobierno a través de medios electrónicos	71
Tabla 18. Solicitudes que se han recibido a través del teléfono para atender a la ciudadanía	74
Tabla 19. Solicitudes que se han recibido a través del correo electrónico	75
Tabla 20. Teleconferencias realizadas por el Ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía	76
Tabla 21. Mensajes de radio transmitidos por los gobiernos locales	77
Tabla 22. Mensajes de televisión transmitidos por los gobiernos locales	78
Tabla 23. Mensajes difundidos en prensa escrita	79
Tabla 24. Mensajes en redes sociales	80
Tabla 25. Mensajes recibidos en el buzón de quejas y sus atenciones	81
Tabla 26. Audiencias del Presidente municipal	82
Tabla 27. Población atendida en sus demandas a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento	83
Tabla 28. Análisis del discurso a través de la técnica SPEAKING	88
Tabla 29. Palabras clave	89
Tabla 30. Mecanismos de comunicación	96

## Índice de Figuras

Figura 1. Fórmula de la gobernabilidad .....	25
Figura 2. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos.....	45
Figura 3. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (Agua) .....	47
Figura 4. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (Alumbrado público).....	48
Figura 5. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos.....	50
Figura 6. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (basura).....	51
Figura 7. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (policía) .....	53
Figura 8. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos (calles).....	55
Figura 9. Gráfica calificación de servicios públicos básicos.....	57
Figura 10. Gráfica trámites realizados (personalmente).....	58
Figura 11. Gráfica trámites realizados por persona (lugar).....	59
Figura 12. Gráfica trámites en los que el usuario enfrentó algún problema.....	61
Figura 13. Gráfica satisfacción con el tiempo destinado para la realización del trámite .....	62
Figura 14. Gráfica satisfacción obtenida por los trámites realizados ante un empleado de gobierno .....	63
Figura 15. Gráfica condición de obtención de lo requerido por el usuario .....	64
Figura 16. Gráfica satisfacción general con el trámite .....	65
Figura 17. Gráfica principales problemas sociales.....	68
Figura 18. Gráfica percepción de la frecuencia de corrupción en el gobierno municipal .....	69
Figura 19. Gráfica interacción con el gobierno a través de medios electrónicos .....	72
Figura 20. Gráfica solicitudes que se han recibido a través del teléfono para atender a la ciudadanía.....	75
Figura 21. Gráfica solicitudes que se han recibido a través del correo electrónico .....	76
Figura 22. Teleconferencias realizadas por el Ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía.....	77
Figura 23. Gráfica mensajes de radio transmitidos por los gobiernos locales .....	78
Figura 24. Gráfica mensajes de televisión transmitidos por los gobiernos locales .....	79
Figura 25. Gráfica mensajes difundidos en prensa escrita .....	80
Figura 26. Gráfica mensajes en redes sociales .....	81
Figura 27. Gráfica mensajes recibidos en el buzón de quejas y sus atenciones.....	82
Figura 28. Gráfica audiencias del Presidente municipal .....	83
Figura 29. Gráfica población atendida en sus demandas a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento .....	84
Figura 30. Gráfico comunicación interacción .....	90
Figura 31. Gráfica población/sociedad/ciudadanía .....	91
Figura 32. Gráfico servicios básicos .....	92
Figura 33. Gráfico satisfacción.....	92
Figura 34. Gráfico gobierno .....	93
Figura 35. Gráfica Cercano .....	94
Figura 36. Gráfica participación.....	94
Figura 37. Modelo de interacción en un gobierno local.....	101
Figura 38. Modelo de comunicación.....	102

## **Resumen**

El problema de la falta de confianza en los gobiernos se empieza a agudizar, por lo que es necesario generar estrategias, aplicar teorías y diseñar nuevos modelos para entender la relación entre gobierno y sociedad. La comunicación entendida como la interacción entre sociedad y gobierno, es parte fundamental para generar los cambios que ayuden a lograr una mejor administración pública que encamine la correcta marcha del gobierno. Ante este panorama, el propósito de esta investigación fue analizar el proceso de interacción ciudadana que se presenta entre el gobierno y la sociedad, a fin de generar elementos que permitan concluir con una propuesta comunicativa que facilite la comunicación entre gobierno-sociedad y se garanticen niveles adecuados de un buen gobierno en la administración pública local. Se trató de un trabajo con enfoque preponderantemente cualitativo, donde se utilizaron como técnicas de investigación la encuesta, observación directa, revisión documental y análisis del discurso. Como resultados de este trabajo, se encontró que el mejoramiento del proceso de comunicación entre gobierno y sociedad realmente puede tener un impacto favorable para alcanzar niveles adecuados de gobernabilidad -al menos en el ámbito de los gobiernos locales, que fue hacia donde se enfocó este trabajo-.

Palabras clave: Participación ciudadana, comunicación, gobierno, gobernabilidad.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes

La confianza en los gobiernos de las diferentes naciones ha disminuido considerablemente en los últimos años. Un ejemplo particular es el de México, donde solo una tercera parte de los ciudadanos confía plenamente en su gobierno (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2013).

La confianza en el desempeño gubernamental cayó considerablemente en tan sólo cinco años, pues en 2007 alcanzaba un 42%, disminuyendo nueve puntos porcentuales al ubicarse en un 33% para 2012, de acuerdo a datos de la consultora World Gallup Poll, en los que se apoyó la OCDE para la presentación del *Panorama del Gobierno 2013*.

La desconfianza ciudadana en sus autoridades no es un problema exclusivo de México, pues en el estudio antes referido, evidenció a través de un promedio de los 34 países integrantes de la OCDE, donde se refleja que la confianza de los ciudadanos hacia el gobierno, pasó de un 45% en 2007 a un 40% en 2013; es decir, cayó cinco puntos porcentuales.

Por su parte, el Latinobarómetro en su reporte 2013 señala que en México sólo el 8.2% de la población tiene mucha confianza en el gobierno, mientras que el 25.5% algo, el 36.5% poca y el 28.4% ninguna. El grado de confianza en los municipios (gobiernos locales) de México según el mismo estudio, refleja que el 7.5% de la ciudadanía tiene mucha, el 24.3% algo, el 31.2% poca y el 35.5% ninguna, evidenciando que más de la mitad de los ciudadanos no están satisfechos.

En México, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental [ENCIG] (2013), y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) miden los temas relativos a la gobernanza, reflejando la satisfacción que se tiene con los servicios públicos básicos. El promedio de satisfacción de los servicios públicos a nivel nacional fue de un 49%, lo cual resulta en una calificación reprobatoria. De acuerdo al estudio se manifiesta que la satisfacción por las calles y avenidas se encuentra en un 21.8%, la policía en un 25.8% y el alumbrado público en un 35.3%.

Sin lugar a dudas, esta es una situación crítica que tienen que enfrentar los gobiernos, pues la falta de honestidad, cumplimiento de funciones así como el derroche de los recursos públicos y el desconocimiento de las necesidades de la población, hacen que la credibilidad por parte de sus ciudadanos sea un enorme reto que deben abordar a través de la voluntad, imaginación, creatividad, pero sobre todo, con emprendimiento, innovación y aprendizaje de los entes gubernamentales.

Ante este panorama, es imprescindible que los servidores públicos cuenten con conocimientos, rectitud, esfuerzo, osadía, empeño, perseverancia, firmeza, interés, pasión, imaginación, creatividad; pero principalmente, con vocación y anhelo real de servir.

La situación antes descrita resulta grave, pues la relación entre el gobierno y la ciudadanía ha sido duramente cuestionada, desgastada y discutida; los gobiernos en cualquiera de sus órdenes – federal, estatal y municipal –, no cuentan con el carácter para enmendar este escenario, ya que están perdiendo la capacidad de interacción necesaria con la sociedad. Es por ello que en este trabajo se resalta la importancia que los mecanismos de la comunicación ostentan para fortalecer un buen gobierno. En el caso de los gobiernos locales, al tener una ciudadanía más participativa e interesada en el quehacer gubernamental, se logra la interacción necesaria entre sociedad y gobierno para fortalecer los niveles de gobernanza.

Con relación al objeto de estudio de esta investigación, en renglones posteriores se citan algunos trabajos que abordan la temática tratada en esta investigación, aunque es conveniente destacar que a la fecha poco se ha discutido el tema, existe una escasa literatura académica que muestre la relación entre la gestión comunicativa y su contribución hacia los procesos de buen gobierno.

Autores como Hevia e Isunza (2005) plantean la existencia de interfaces, entendidas como las relaciones que existen entre la sociedad civil y el Estado, los cuales son resumidos en seis tipos: 1) interfaz de contribución (participación social informativa), 2) interfaz de transparencia (información gubernamental), 3) interfaz comunicativa (colaboración informativa), 4) interfaz mandataria (democracia directa, control social), 5) interfaz de transferencia (políticas públicas subrogadas, transferencia de políticas), y 6) interfaz cogestiva (cogestión).

El enfoque de interfaz permite analizar con más detalle las situaciones concretas en las que gobierno y sociedad interaccionan la implementación de la política. En ese sentido, Roberts (2001) sostiene que las relaciones e interacciones son una herramienta esencial para entender el impacto de las políticas sociales.

Por su parte, Long (1999) define la interfaz como una serie de elementos, ya que la asume como una entidad organizada y con relaciones entrelazadas. Además, plantea que es un sitio para el conflicto, la incompatibilidad y la negociación en donde se confrontan los paradigmas culturales, implicando una realidad centralista, también se constituye por el poder como resultado de luchas por relaciones estratégicas, está compuesta por discursos múltiples y es el punto en el que convergen los actores.

La comunicación es el proceso interactivo mediante el cual el diálogo comunitario y la acción colectiva logran producir un cambio social.<sup>1</sup>

Así, algunos trabajos en materia de esta correlación se han tomado de la administración en la iniciativa privada, pues son las empresas las que empiezan a utilizar la comunicación como estrategia para una gestión eficaz con los públicos y así dar respuesta a sus demandas y expectativas.

Gutiérrez (2010) hace una reflexión acerca de la importancia que el proceso de la comunicación representa para la buena marcha de las empresas, reconociendo que de una buena relación con los públicos se puede lograr su compromiso, cierta lealtad y confianza, lo que constituye valores fundamentales para una organización.

Por otro lado, Recalde (2010) concluye que las relaciones comunicativas responsables, contribuyen directamente a hacer de la empresa una institución responsable socialmente, las cuales sientan las bases para la construcción de un diálogo en un marco de desarrollo social, donde organización y públicos se encuentran para la búsqueda de aquellos bienes conjuntos.

Trasladando estos conceptos a la administración pública, se puede puntualizar que la comunicación es en gran medida una herramienta de gestión clave para un buen gobierno. La eficiencia y eficacia que se logró en la administración de las empresas, es el referente necesario para ver que esto es posible en el gobierno. La Nueva Gestión Pública retoma el concepto de cliente para referirse al ciudadano, mejorando la democratización y la participación ciudadana (Gruening, 2001).

---

<sup>1</sup> **Communication for Social Change, Working Paper Series 2002** The Rockefeller Foundation and Johns Hopkins University Center for Communication Programs.

Miller y Dunn (2006) definen los elementos que integran un plan para organizaciones exitosas y señalan que es conveniente enfocarse en los consumidores para poder reconocer que el propósito del servicio público es el prestar servicios públicos a seres humanos.

En América Latina, los gobiernos locales utilizan como estrategias de interacción entre gobierno y sociedad: la participación ciudadana, los foros de consulta, las juntas de mejoras, las contralorías ciudadanas, así como el acceso a la información a través de la transparencia y recientemente, las redes sociales y otros mecanismos, sin que exista un estudio académico que vincule estos aspectos como parte de esa gestión comunicativa.

Además de lo anterior, también se ha abordado la construcción de políticas públicas desde abajo, es decir, con el apoyo de la ciudadanía vía mecanismos de participación ciudadana como parte del desarrollo democrático y en función de las presiones de los diversos grupos sociales, en un juego de suma positiva y que procesa las demandas en las políticas (Canto, 2008). En el mismo orden de ideas, Estrada (2011) plantea cómo la comunicación con los ciudadanos mejora la administración pública municipal, partiendo de la premisa de que a mayor información e involucramiento ciudadano, el gobierno local tendrá más legitimidad y calidad gubernativa.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

La comunicación es un proceso de interacción que se fundamenta en el cumplimiento de ciertas reglas para que se cumpla el ciclo, sin embargo, se considera que los gobiernos no han puesto la atención necesaria para cumplir con este círculo, donde la participación ciudadana juega un papel fundamental, a fin de que se generen los canales necesarios que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de los diferentes gobiernos.

En la actualidad, se observa que la forma de interacción de los gobiernos y cómo racionalizan dicha interacción, ha quedado limitada para entender las demandas y ejecutar las acciones necesarias para abatir la problemática que aqueja a la ciudadanía, por lo que hoy en día son fuertemente cuestionadas las formas de gobernar por distintos sectores de la sociedad (Cabrero, 1997).

Estos cuestionamientos se encuentran presentes sobre todo en América Latina, tal como lo indican Ibarra y Montaña (1986), desde hace algunas décadas y que sigue presente, sin que exista un cambio de paradigma sobre la forma de gobernar, según un análisis realizado sobre diversas organizaciones públicas.

Ante esta situación, se requiere devolver a la autoridad la dirección política, es decir, asegurar un buen desempeño y control, así como generar transparencia a través de la rendición de cuentas de las organizaciones públicas, buscando mejorar la gestión de los servicios públicos y la capacidad de producción del personal que labora en dichas organizaciones (Olías, 2009).

Tal como ya se ha señalado, la desconfianza de los ciudadanos está presente en los gobiernos, por eso se convierte en un reto fundamental para la sociedad en su conjunto – que incluya a gobernantes y gobernados –, un compromiso de mejorar el gobierno que se tiene, pues de seguir con la tendencia actual, el descontento será tal que los movimientos sociales se incrementarán y serán más evidentes y profundos.

El principal actor interesado en afrontar esta situación debe ser el gobierno, desde los diversos entes con los que cuenta, para lo cual se requiere realizar acciones a favor de un cambio estructural, el cual se puede lograr al mantener una adecuada interacción con la sociedad, para que ésta también participe y se involucre.

La tarea no resulta nada sencilla, pues existe mucho escepticismo por parte de las autoridades acerca de la eficacia de la participación ciudadana en la gestión gubernamental (Guillén et al., 2008), ya que ésta aumenta la lentitud y los costos en la toma de decisiones; además de provocar un exceso de particularismos, no incorpora valor añadido a la decisión, sólo tiene en cuenta el corto plazo y erosiona las instituciones.

Además de las circunstancias antes descritas, se tiene el inconveniente de la apatía por parte de la ciudadanía, quien se niega a participar y cuando lo llega a hacer es de forma muy inconstante, ya que los que participan son siempre los mismos y algunos, muchas veces sólo se representan a ellos mismos y a sus intereses, lo cual complica que la interacción entre el gobierno y la sociedad se presente de manera adecuada (Guillén et al., 2008).

Saltalamacchia y Ziccardi (2005) definen que un buen gobierno es aquel que posee disposición para promover el bienestar general a través de la eficacia, eficiencia y responsabilidad en las funciones que legalmente le son atribuidas, la honestidad y transparencia en el manejo de la hacienda local, la atención equitativa o incluyente de las demandas ciudadanas, y la motivación de la participación ciudadana.

La eficacia de los gobiernos es calificada generalmente por instituciones que avalan y revisan con determinadas variables el desempeño de la organización gubernamental; sin embargo, los gobernados buscan simplemente soluciones a los problemas que deben resolverse dentro de la administración pública.

Se plantea a la comunicación como un *hacer* donde unos y otros – los gobiernos y los ciudadanos – toman parte. La vida social es un permanente y continuo comunicarse, una actividad de relación entre sus miembros, al extremo de que sin una comunicación sostenida, la vida comunal se resiente por pérdida de cohesión.

En este orden de ideas, la acción de comunicar se constituye como todo un proceso. Es decir, se desarrolla en el tiempo y en el espacio. Es un acto que en su transcurso se modifica continuamente. Para que la acción se complete debe ser circulante (Gil, 1978).

La comunicación es un medio eficaz, capaz y eficiente de las relaciones sociales y que por lo tanto debe estar presente en el binomio gobierno – sociedad. Algunas de las formas de participación ciudadana que existen son los foros, las encuestas de opinión, los buzones, las líneas telefónicas, los paneles de expertos, las dinámicas con grupos, la circulación de documentos, las observaciones, las propuestas de mejoras –ya sea entre el público en general, con expertos, o con las juntas vecinales–.

La comunicación es el proceso de emitir o compartir información que va del emisor al receptor, mediante el cual se va a dar una interacción, un intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos, emociones y actitudes por medio de símbolos entre dos o más personas (Grados, 2006). Puntualizando que no hay comunicación sin retroalimentación.

Este fenómeno (la comunicación) es el proceso más importante, ya que sin ella el hombre se encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo y no existiría sociedad ni cultura. Por ende, si la comunicación es consustancial a cualquier forma de relación humana, también lo es a la organización, es imposible pensar una organización sin comunicación (Rodríguez, 2003).

El eslabón que integra y da sentido a las partes del sistema es la comunicación que permite la unidad, armonía y secuencia de las actividades organizadas en un sistema (Arras, Jáquez & Fierro, 2008). En este sentido, la comunicación debe ser un actor en los gobiernos locales.

Entonces, ¿se puede generar eficacia y eficiencia en los gobiernos locales a partir del mejoramiento de sus procesos de comunicación?, ¿es posible garantizar un buen gobierno mediante el establecimiento de estrategias adecuadas que mejoren los procesos de comunicación entre sociedad y gobierno?, ¿cómo puede el gobierno mejorar su interacción con la sociedad, aprovechando estrategias de comunicación?

Bajo estos argumentos, el planteamiento del problema de investigación que este trabajo se propuso resolver, se enuncia en los siguientes términos: Analizar los mecanismos de comunicación que los gobiernos locales (municipales) utilizan como estrategias ante la necesidad de fortalecer los niveles de gobernanza que deben prevalecer con la sociedad en general.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

El propósito de esta investigación es analizar el proceso de interacción ciudadana que se presenta en la relación entre el gobierno y la sociedad, a fin de generar elementos que permitan concluir con una propuesta comunicativa que facilite la comunicación entre gobierno-sociedad y se garanticen niveles adecuados de un buen gobierno en la administración pública local.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Recuperar las experiencias del gobierno local en la aplicación de sus procesos comunicacionales, identificando sus fortalezas y debilidades, para que a partir de éstas se propongan adecuaciones al modelo actual de interacción social que permita un buen gobierno.

- b) Aportar elementos para perfeccionar el proceso de comunicación en los gobiernos locales, que promueva la existencia permanente de una interacción entre sociedad y gobierno, en donde se escuchen, reciban y atiendan de manera eficiente las necesidades de la población.

#### **1.4. Pregunta General de Investigación**

En los términos generales, este trabajo pretendió responder la pregunta general de investigación que a continuación se presenta y la cual sirvió como hilo conductor para la realización del estudio que el lector tiene en sus manos:

¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que utiliza la administración pública local para mantener un adecuado proceso de interacción o comunicación con la sociedad, de tal manera que ello le permita lograr un óptimo grado o nivel de gobernanza en la atención de las demandas de la misma?

#### **1.5. Justificación**

Tal como lo describe el Banco Mundial y acogiendo una definición de Rhodes (1996), la gobernabilidad se entiende como un estilo de gobierno caracterizado por un mayor grado de cooperación e interacción entre el Estado y actores no estatales en el interior de redes decisorias mixtas públicas y privadas.

La responsabilidad social no se agota en el ejercicio del derecho ciudadano al sufragio; es perfeccionada permanentemente con la participación ciudadana en el cumplimiento de los deberes cívicos, políticos y sociales que tiene la persona en comunidad.

Aquellos gobernantes que procuren sintonizar con el sentir ciudadano y logren, gracias a la comunicación, despertar en los ciudadanos esa participación habrán conseguido de personalidad y particularidad a su propia gestión de gobierno (Fortunato, 2012).

Los problemas de gobernabilidad, tal como los describe Trelles (2006), deben comprometer a los actores políticos con el buen uso de los canales de expresión. Por eso es importante el hecho de que los gobernantes tengan una comunicación directa y estrecha con los gobernados, dado que el papel de la sociedad en la toma de decisiones es fundamental para atender los servicios prioritarios de la población.

Así, la finalidad de la presente investigación fue la de observar los procesos de comunicación que se operan en los gobiernos locales, analizar los contenidos de éstos para prestar atención al grado de funcionalidad en una sociedad tan dinámica, donde se debe buscar la manera de reinventar la unión entre autoridades y ciudadanos, para garantizar y establecer un buen gobierno.

En ese sentido, este trabajo se justifica por el hecho de explicar la funcionalidad o no de los procesos de comunicación que implementan los gobiernos locales, para solucionar y enfrentar las demandas que les presenta la sociedad; donde al mismo tiempo se debe tener a unos representantes, no como autoridades de escritorio, sino más bien como ciudadanos con un cargo de responsabilidad que deben compartir con el pueblo y para el pueblo.

Se trata pues de ofrecer una posibilidad a los gobiernos y sus gobernantes en la toma de decisiones, a través de una mejor herramienta para garantizar el equilibrio dinámico entre las demandas sociales y la capacidad que el gobierno debe tener para responder mediante una efectiva propuesta comunicativa.

El gobierno local en México es el municipio, que es la célula que conforma al Estado nacional, por eso es el gobierno inmediato al que el ciudadano tiene acceso directo. El municipio a través de los años ha sido objeto de diversas modificaciones, incrementando sus propias atribuciones y en donde se pueden apreciar con mayor facilidad los niveles de gobernabilidad.

Los procesos de comunicación tienen la finalidad de fortalecer la interacción entre el gobierno y la sociedad. Por tal razón, en este sentido se analiza qué tan abierta, eficaz, eficiente y directa es la interacción que mantienen los gobiernos locales con la sociedad. Así mismo, se analizan los alcances que tienen los procesos de comunicación hacia la población en general.

## **CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1. Conceptualización del Término Gobierno Local**

En México, la mayor parte de los municipios se encuentran en una fase de construcción de los sistemas administrativos más elementales, sin embargo, estos gobiernos locales luchan por tener una administración municipal con al menos algo de orden y estructura para funcionar, por lo que intentan algunas estrategias de mejora en la administración tradicional para transformar su organización interna y así tener mayor capacidad de respuesta, aunque existen algunos que trabajan ya una administración altamente flexible orientada al cliente (ciudadano) y que utilizan intensivamente tecnologías de la información (Cabrero, 2007).

El gobierno municipal puede entenderse como el conjunto de actores en interacción, la cual se produce entre las dependencias gubernamentales municipales con la de otros órdenes de gobierno, así como otros actores de la sociedad, así el proceso de hechura de políticas se caracteriza porque el gobierno municipal convive con otros actores, mismos que se encuentran al margen del ámbito estrictamente gubernamental y por tanto, una área en la que pueden desarrollarse procesos democráticos (Hooghe & Marks, 2001).

Uno de los problemas más importantes a los que se ha enfrentado la transformación institucional del municipio mexicano, es la persistencia de administraciones municipales de miles en sus capacidades de acción frágiles institucionalmente, pobres en sus recursos y facultades, si bien estos males no aquejan a la totalidad de los municipios del país, desafortunadamente si están presentes en la gran mayoría de los mismos (Cabrero, 2007).

La preeminencia de la estructura municipal se basa en que es una organización, lo cual permite cierto control descentralizado de las funciones del Estado, se puede señalar que a

través de los ayuntamientos se puede prestar un mayor acercamiento con la sociedad, para de esta forma atender sus necesidades y demandas prioritarias (Rodríguez & Campos, 2010).

De conformidad con lo establecido en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), el municipio puede definirse como la base de la división territorial y de la organización política del Estado, investido de personalidad jurídica propia, integrado por una comunidad establecida en un territorio, con un gobierno autónomo en su régimen interior y en la administración de su hacienda pública.

Para la investigación y análisis de la administración pública local, se deben tomar en cuenta las realidades de diversidad que existen en los municipios mexicanos, pues existe una situación diversa que va desde lo rural, semiurbano, urbano y las metrópolis. La CPEUM establece que los gobiernos municipales son gobernados por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrada por un Presidente Municipal, regidores y síndicos de acuerdo a lo que la ley determine. Sus funciones son brindar los servicios siguientes:

- a. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- b. Alumbrado público;
- c. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- d. Mercados y centrales de abasto;
- e. Panteones;
- f. Rastro;
- g. Calles, parques y jardines así como su equipamiento;
- h. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de la CPEUM, policía preventiva municipal y tránsito; e

i. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio – económicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

En tal sentido que los municipios tienen que enfrentar un sinnúmero de demandas que la sociedad les exige y el gobierno no cuenta con los recursos suficientes, con capacidades técnicas ni organizativas para resolver y negociar con legitimidad; esta situación produce malos gobiernos que son catalogados en no lograr las expectativas de eficiencia, eficacia, honestidad y rendición de cuentas (Sánchez, 2007).

Es por eso que los gobiernos locales se han visto obligados a construir redes de actores en torno a la acción pública, que obligan a innovar en materia de gestión para así poder generar consensos y vigorizar el capital social, por lo que lograr transformaciones gubernamentales son tareas de largo plazo, sobre todo porque convergen dos racionalidades: la administrativa y la política (Cabrero, 2003).

Algunos autores describen al municipio innovador como un espacio delimitado especial, territorial y geográficamente, en donde convergen las iniciativas locales a través de la voluntad concertada en los actores que hacen vida en las comunidades, con el propósito de llevar una mejor gestión pública de forma más participativa y democrática (Mújica, Marín, Smith & Lovera, 2008).

## **2.2. Democracia y Buen Gobierno**

El hombre es un ser social, y es imposible entenderlo sino es como parte de una realidad compleja, que es el grupo social. La sociedad ha construido toda clase de instituciones, en primer lugar la familia, posteriormente los clanes, la iglesia, organizaciones, asociaciones, instituciones y finalmente los gobiernos (Gaebler, 1995).

Platón (2010) aseguraba que existían varias formas de gobierno; se puede hablar de tiranía, monarquía, aristocracia, oligarquía y democracia. Cada época inventa su democracia (Touraine, 1999).

En México los gobiernos son electos por los ciudadanos quienes eligen en ellos la representación para que asuman cargo y así tomen decisiones pertinentes a lograr el bien común. Cuando un pueblo informado delibera y tiene comunicación entre sí, de las diferencias que tuvieren resultaría siempre la voluntad general y la deliberación sería siempre buena (Rousseau, 2007).

En términos de Dahl (2002), se puede hablar de democracia cuando convergen siete elementos: 1) Funcionarios electos, 2) Elecciones libres e imparciales, 3) Sufragio inclusivo, 4) Derecho a ocupar cargos públicos, 5) Libertad de expresión, 6) Variedad de fuentes de información y, 7) Autonomía asociativa.

Por su parte Camou (2001) señala que, si la democracia es una forma de gobierno, la gobernabilidad, es más bien un estado, una propiedad o una cualidad que nos indica el grado de gobierno que se ejerce en una sociedad representado a través del equilibrio entre las demandas y las capacidades de respuesta por parte del gobierno.

Por gobernabilidad se entiende la situación en la que concurren un conjunto de condiciones favorables para la acción de gobierno que se sitúan en su entorno o que son intrínsecas a éste. De tal forma que este concepto se enmarca en el ámbito de la capacidad de gobierno (Alcántara, 1995).

Por el contrario, Camou (2000) comenta que la ingobernabilidad de las democracias se entiende cuando las demandas dentro de los gobiernos democráticos crecen, mientras la capacidad de resolverlos por parte de estos gobiernos se reduce, subrayando que para reducir este margen se requiere mayor participación de los ciudadanos.

La disminución de confianza de los ciudadanos respecto a las instituciones de gobierno y la falta de credibilidad en los gobernantes, provoca automáticamente una disminución de las capacidades de estos últimos para afrontar los problemas en un círculo vicioso que se define como la espiral de la ingobernabilidad (Camou, 2000).

Sigue indicando Camou (2000) que la idea de ingobernabilidad es una manera de calificar a un sistema político que es incapaz, por cualquier circunstancia de resolver la problemática misma de la acción de gobernar; es decir, que un gobierno es incapaz de actuar eficazmente.

Por su parte, Rial (1988) define gobernabilidad, como la capacidad de las instituciones y movimientos de avanzar hacia objetivos definidos de acuerdo con su propia actividad y de movilizar con bastante coherencia las energías de sus integrantes para proseguir hacia esas metas previamente definidas.

En el mismo orden de ideas, Camou (2000) rescata de Flisficsh que la gobernabilidad está referida a la calidad del desempeño gubernamental a través del tiempo, considerando la oportunidad, efectividad, aceptación social, pero sobre todo y lo más importante, tomando en cuenta la eficiencia y coherencia de las decisiones.

Por su parte Arbós y Girer (1993) señalan que la gobernabilidad es la calidad propia de una comunidad política, según la cual sus instituciones actúan eficazmente. Cabe subrayar que otro aspecto importante de la gobernabilidad es la legitimidad, la cual implica la capacidad del sistema político para engendrar y mantener la creencia de que las instituciones políticas existentes son las más apropiadas para la sociedad (Camou, 2000).

Transformando este aspecto descrito por Camou (2000) se puede plantear una fórmula para resolver la gobernabilidad, la cual se muestra en la figura 1.



**Figura 1. Fórmula de la gobernabilidad**

Fuente: Camou (2000)

Sobre el mismo tema, Curzio (1998) propone cinco pilares para sostener la gobernabilidad: 1) La legitimidad política del gobierno, 2) La eficacia gubernamental para atender las demandas de la sociedad, 3) La existencia de un proyecto compartido por todos los actores, 4) Los acuerdos con los principales grupos de presión y 5) La viabilidad internacional.

Otra acepción para definir la calidad del gobierno más allá de gobernabilidad e ingobernabilidad, es el término de buen gobierno. El Banco Mundial lo define como las tradiciones y las instituciones mediante las cuales la autoridad en un país es ejercida para el bien común.

El buen gobierno según Cejudo, Sánchez & Zabaleta (2009) se clasifica en seis dimensiones: 1) Voz y rendición de cuentas, 2) Estabilidad política, 3) Eficacia de gobierno, 4) Calidad de la regulación, 5) Imperio de la Ley, y 6) Control de corrupción.

A esta clasificación también se le ha definido como buena gobernanza, de tal manera que se puede decir que es la fórmula perfecta donde existe reducción de pobreza, consolidación de la democracia y también un desarrollo económico (Cejudo et al., 2009).

La gobernanza surge como una nueva forma de gobernar al modelo de control jerárquico y de mercado como lo describe Zurbriggen (2011), quien puntualiza que se ha

caracterizado por un mayor grado de cooperación entre los gobiernos y administraciones públicas, así como por los actores no gubernamentales.

Lo anterior tiene relación con las prácticas democráticas que la sociedad contemporánea exige y la construcción de una gobernanza estable como parte de la agenda de políticas públicas que debe existir en el ámbito municipal (Cabrero, 2003).

### **2.3. Gobierno Local y Sociedad**

La relación que existe entre gobierno y sociedad convergen en aceptar una cierta asociación, que en muchos de los casos no siempre es explícita entre participación y buen gobierno, por eso cabe decir que gobernantes y gobernados son realidades cuya esencia acompaña a la especie humana desde los orígenes de la humanidad (Cabrero, 2003).

La participación en la democracia es un constitutivo del ciudadano y hace ver cómo el gobernado en la democracia se apropia de la ciudadanía para dejar de ser un simple habitante y constituirse así en un ser activo, constructor de la vida de la comunidad y elector de quien lo representa en la tarea de gobernar esa comunidad (Merino, 2002).

El término participación ciudadana como lo describe Sánchez (2009), concibe la organización de los ciudadanos que guardan motivos comunes y que se organizan para facilitar la consecución de sus objetivos o exigir el respeto a sus derechos; hablar de participación implica el tratar tanto la convergencia de intereses y motivos, así como la inclusividad de la organización social.

Ziccardi (1998) señala que la participación ciudadana, a diferencia de otras formas de participación, refiere específicamente a que los habitantes de las ciudades intervengan en las actividades públicas, representando intereses particulares y no individuales.

Cabrero (2003) subraya que la participación supone una mirada gubernamental en la que se asumen los siguientes supuestos: 1) Aprovechar el conocimiento de la sociedad, no solo de sus necesidades; 2) Invertir en la capacitación de la comunidad; 3) Aprender de las experiencias exitosas para rescatar las ideas y experiencias; 4) Apoyar la realización de una experimentación social compleja, pues se trabaja con diversas variables; 5) Aceptar el desarrollo de innovaciones; 6) Alianzas sociopolíticas en torno a la participación; 7) Conciencia pública acerca de las ventajas de la participación; 8) Hacer del desarrollo local una cuestión de agenda pública; y 9) Hacer lo necesario para tener una sociedad informada con detalles y transparencia.

En ese sentido, la participación vista desde la óptica gubernamental mantiene el carácter de recurso para manejar las tensiones de forma democrática, pues la interlocución abierta contribuye a hacer admisibles las propuestas y programas del gobierno con la finalidad de mejorarlas, así como validar y legitimar la idea gubernamental.

#### **2.4. El proceso de Comunicación como Estructura**

El análisis estratégico de las organizaciones, en este caso el gobierno, es apenas un proyecto que reconoce las aportaciones de la teoría de la organización, sin embargo la falta de comunicación en los diferentes procesos, no ha podido ser superada por la intención de explicación crítica (Ibarra & Montaña, 1986).

Del Castillo, Bayón & Arteta (1992) subrayan que las organizaciones gubernamentales tienen la obligación de comunicarse con la sociedad e interactuar, por lo que deben generar canales, pues si existe una inadecuada información se genera una barrera para el funcionamiento de la administración, de tal modo que su eficacia depende de la forma en que logran interactuarse a través de la comunicación.

Por eso, Ibarra y Montaña (1986) reconocen que el análisis estratégico debe abordar el acontecimiento y hurgar en las leyes de la estructura y transitar con la cibernética, a través de marcos flexibles y dinámicos. En el mismo orden de ideas, Wiener (1949) señala que la cibernética es todo el campo de la teoría del mando y de la comunicación, tanto en máquina como en el animal. Además, la cibernética procura encontrar los elementos comunes al funcionamiento de las máquinas automáticas y al sistema nervioso del hombre y así tener el campo del control y de la comunicación en las máquinas y en los organismos vivientes (Wiener, 1976).

Por otro lado, Couffignal (1961) define la cibernética como el arte de asegurar la eficacia de la acción. Por eso la relación que existe entre el gobierno y la sociedad debe analizarse también desde la cibernética, aunque esto implique un proceso complejo para dar una definición, ya que este término es empleado desde los filósofos griegos, utilizado por Platón para referirse al arte de dirigir y gobernar tanto a objetos como a seres humanos.

Hablar de efectividad es dar una calificación positiva dada por los usuarios de los bienes y servicios que proporciona la organización para satisfacer sus demandas. La eficacia puede ser entendida en términos organizacionales como hacer las cosas correctas, mientras que eficiencia es hacer las cosas correctamente (Montaña, 2005).

La participación y el acceso sin organización equivalen a caos, por lo que le corresponde al gobierno establecer las bases que hagan posible esta interacción, lo cual supone la existencia de bases jurídicas y legales, así como la facilitación de recursos logísticos y otros estímulos para hacerlo posible en la organización (Rota, 1996).

Tratar de definir comunicación sería complicado, pues existen varias aportaciones y acepciones, sin embargo, se encuentran algunas aproximaciones desde la teoría de la comunicación que estudia la capacidad que poseen algunos seres vivos de relacionarse con

otros, intercambiando información, aún separados espacio – temporalmente (Serrano, Piñuel, García & Arias, 1982).

Es por ello que se indica que la comunicación es una instancia que garantiza la gobernabilidad, pues constituye un elemento para el ejercicio de gobierno en las democracias contemporáneas, hasta el punto de establecer que comunicar es un acto propio de naturaleza política (Pineda, 2007).

## **2.5 Mecanismos de comunicación**

La comunicación es un ritual que se utiliza dentro de los contextos particulares en una organización y tiene como objetivo desarrollar espacios para generar consensos y fomentar la identidad organizacional, en ese sentido, su estudio permite comprender los procesos de socialización y construcción de la realidad organizacional compartida (Urbiola & Vázquez, 2010).

Así, uno de los mecanismos que consolidan y en donde se desarrollan los supuestos del modelo de gobernanza, lo constituye la participación social, que es una forma de incorporar a la sociedad para que forme parte en el proceso de cambio del concepto Estado, que se encuentra íntimamente asociado a una idea de buen gobierno (Mussetta, 2009).

Las relaciones comunicativas contribuyen a hacer de la organización una institución responsable socialmente, estas bases se sientan para la construcción de un diálogo en un marco de desarrollo social, donde organización y públicos se encuentran en la búsqueda de bienes conjuntos (Recalde, 2010).

Lograr una participación exitosa exige a su vez, sanas relaciones de comunicación entre las instancias del gobierno municipal o local con la sociedad, en donde todas las formas

de interacción permiten y posibilitan estrechar lazos para que sean manejados de manera consensuada, compartida y plural (Peña, Olivar & Primera, 2008).

Por lo que es fundamental subrayar la importancia de la comunicación en la administración pública, ya que como describe Sebastián (1998), no puede vivir ajena a este fenómeno que invita a manifestar la presencia de cada organismo en la sociedad y su porque, pues al contrario, debe integrarse en el entorno y estar en un continuo contacto con los ciudadanos quienes son los receptores de los servicios prestados por los gobiernos locales.

Ramírez (1995) propone que toda estrategia de comunicación debe cumplir tres requisitos para ser eficaz: 1) Debe depender del máximo órgano dentro de la organización, 2) Tiene que partir de un enfoque global de la comunicación y 3) Debe otorgar a la comunicación interna un carácter primordial. Es importante que las instituciones públicas se obliguen a tener comunicación con la sociedad y por tanto, debe producir mensajes específicos que van dirigidos a todos los públicos, pues una inadecuada información es una barrera para el mejor funcionamiento de la administración de los gobiernos locales, de modo que la eficacia de una institución acabará dependiendo de su política comunicativa (Del Castillo, Bayón & Arteta, 1992).

La comunicación despliega un papel fundamental en la gestión de la calidad, por lo que el gobierno local debe comunicar a la sociedad sus prioridades de actuación y cómo se piensa realizar. En este sentido la comunicación debe ser permanente, pues con esto se demuestra que la información al cliente es clave para su valoración de la calidad (Camacho, 2001).

La información a tiempo y dada de forma voluntaria al ciudadano, dará siempre una mejor satisfacción cuando no se obtiene, o se consigue por otras vías; en muchas ocasiones la sociedad a través de los ciudadanos utiliza servicios municipales y está interesada por conocer

el porqué de la demora de servicios, así como el silencio que en ocasiones se guarda si estos son mal prestados (López & Gadea, 2000).

## **2.6. Paradigma de la Comunicación**

Para hablar del concepto de comunicación es necesario exponer una serie de teorías que han contribuido a la construcción de nuevo conocimiento científico en el tema, sin embargo particularmente en esta investigación rescataremos los conceptos que expliquen la interacción que debe existir entre gobierno y sociedad.

La teoría de la evolución señala que la complejidad proviene de un suceso único, bioquímico en lo biológico pero comunicativo en lo social; los sistemas abiertos responden dependiendo de los estímulos del entorno que pueden modificar la estructura del sistema para llegar a ser estables (Luhmann, 1996).

La comunicación es un sistema abierto de interacciones que obedece a principios de totalidad, que implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias, diferentes de los elementos que lo componen todos por separado; el principio de causalidad circular que indica que cada una de las partes del sistema forman parte de implicaciones mutuas, de acciones y contracciones; y el principio de regulación, que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a reglas, normas y convenciones (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1971).

De aquí se desprenden los axiomas de la comunicación (Watzlawick et. al, 1971): 1) No es posible no comunicar, como mínimo se comunica que no se quiere comunicar; 2) Los elementos de la comunicación, a) contenido, b) ambiente que rodea al mensaje y relación entre los interlocutores; 3) La naturaleza de una relación, depende de cómo se ordene la secuencia

de actos comunicativos; 4) La comunicación humana es tanto verbal como no verbal, analógica y digital; y 5) La comunicación es simétrica o complementaria.

Se puede entender entonces a la comunicación como un sistema abierto de interacciones. El principio de causalidad circular puede explicar a partir del concepto de retroalimentación, proveniente del enfoque cibernético establecido por Nobert Winer en 1948.

La definición de la cibernética (Wiener, 1985) es una tarea un tanto compleja, existiendo varias acepciones. Sin embargo este término fue empleado desde Platón, quien lo utilizó para referirse al arte de dirigir y gobernar, tanto objetos como seres humanos, teniendo la misma raíz que la palabra gobierno: el arte de manejar y dirigir sistemas altamente complejos.

Utilizar la teoría de la comunicación es obtener un esquema de análisis que resulte útil para revisar y evaluar mediante determinadas variables los modelos de comunicación de un país (Ackerley, 2010).

La cibernética procura encontrar los elementos comunes al funcionamiento de las máquinas automáticas y al sistema nervioso del hombre y desarrollar una teoría que abarque todo el campo del control y de la comunicación en las máquinas y en los organismos vivientes (Wiener, 1976).

Por otra parte, Apostel (1961) indica que la cibernética tiene como objeto propio los sistemas capaces de controlar o gobernar y, por lo tanto, los sistemas autorregulados, por ende se entiende que la cibernética es el estudio de los sistemas retroactivos simples y complejos. Tal vez por ello, Couffignal (1961) define la cibernética como el arte de asegurar la eficacia de la acción.

Actuando de manera inherentemente transdisciplinario, el razonamiento cibernético puede ser aplicado para entender, modelar y diseñar sistemas de cualquier tipo, ya sea físicos, biológicos, psicológicos, sociales o en combinación.

Herrera (1997) señala que existen cuatro supuestos teóricos de la cibernética:

- 1) *La variedad*, que enfatiza la multiplicidad, las alternativas, las diferencias, las opciones, las redes y la inteligencia, en vez de la fuerza y la necesidad por la singularidad.
- 2) *La circularidad*, que hace referencia a la retroalimentación, a la auto referencia en la organización cognitiva, también conocida como autopoiesis.
- 3) *El proceso*, que abarca desde la noción cibernética de información hasta la diferencia entre dos estados de incertidumbre.
- 4) *La observación*, considerada como un proceso que subyace en las teorías cibernéticas del procesamiento de información.

La cibernética, así como la teoría de la información comparten el hecho de resaltar el aspecto informacional de los fenómenos sociales. Pues no hay información sin soporte y la información no seguida de utilización es inútil, sin interés (Guillamaud, 1971). La teoría de la información, concernida con las leyes matemáticas, impera la transmisión y el procesamiento de la información.

Esta teoría relacionada con las leyes matemáticas, se ocupa de la medición y representación de la información, así como de la capacidad de los sistemas de comunicación para transmitirla y procesarla. La información es concebida por Shanon (1948) en la teoría matemática de la comunicación, como el conjunto de datos transmitidos.

El modelo cibernético propone una representación para la articulación de la estructura de gobierno, y su conformación a la razón funcional de un sistema, en cuyo caso la dirección está basada en la actitud humana, al atacar los problemas que emergen del propio desarrollo social y constituyen ámbitos de manifestación del ser humano.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Consideraciones Metodológicas

En esta parte del trabajo se describe el procedimiento que se realizó para entender la realidad de la interacción que existe entre gobierno y sociedad, en cuanto a los procesos de comunicación –en este caso en el ámbito local–. Para dicho propósito se analiza la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, además de revisión documental y análisis del discurso.

Como se puede observar, el trabajo se ejecutó mediante un análisis mixto, tanto cualitativo como cuantitativo. Este método científico se define como el conjunto de tácticas que se emplean para construir conocimiento explotando así la información para obtener resultados que permitan tomar decisiones considerando distintos escenarios (Ibáñez & Marín, 2008).

El método científico es definido por Lafuente & Marín (2008) como el conjunto de tácticas que se emplean para construir conocimiento a través de pasos e instrumentos que llevan a explicar fenómenos, o establecer relaciones entre hechos. Es decir, que el método científico facilita la estrategia para alcanzar un objetivo.

La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, y que va orientado casi siempre a la obtención de información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas, pues toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación (Rojas, 2011).

En este sentido, la encuesta ENCIG, 2013 sirvió para obtener la evidencia empírica con la finalidad de conocer y analizar los valores de la ciudadanía con respecto a la interacción que existe entre gobierno-sociedad (Parás, Coleman & Mitchel, 2006).

Por su parte, la revisión documental permitió hacer un análisis más profundo de los actores involucrados. Esta técnica permite la aproximación a procesos y recuperar información contenida en documentos, independientemente del soporte documental en el que se encuentren (Rojas, 2011). Por tal razón dicha técnica fue utilizada en este trabajo.

Por otro lado, la observación se aplica en donde el investigador no dispone de verdades, sino exclusivamente de versiones construida desde un punto de vista (Ávila, 2008), lo cual permitió tener un acercamiento en la construcción que existe de canales para la interacción entre gobierno – sociedad.

Finalmente, el análisis del discurso es una técnica que se utiliza para investigaciones cuantitativas y cualitativas (Sayago, 2014), misma que proporciona unidades de estudio y variables que permiten realizar una construcción conceptual, a razón de la interpretación que se obtiene del estudio, por lo cual se tomó la decisión de utilizarla en este trabajo.

### **3.2. Encuesta**

La investigación a través de encuestas es entendida por la selección de una muestra, la aplicación de un cuestionario estandarizado y el consecuente análisis de datos, en un enfoque comprensivo y simple (Babbie, 1973).

Albarrán a través de Fernández (2003) señala que la encuesta se asume en las siguientes partes: 1) Definición del objetivo de la encuesta, 2) Elaboración del instrumento, 3) Selección de la muestra, 4) Aplicación del instrumento a la muestra y 5) Análisis y presentación de resultados.

La encuesta descriptiva tiene la finalidad principal de mostrar la distribución de los fenómenos estudiados en la población (Briones, 1996). Es por eso que la encuesta se ha convertido en una herramienta básica para el estudio de las relaciones sociales como lo describe Galindo (2000), tal vez por ello las organizaciones utilizan esta técnica como instrumento más que indispensable para tener un acercamiento y comprensión de sus grupos así como tomar decisiones sobre ellos.

Existen diversos autores que consideran este método como un acuerdo entre los ideales teóricos de la investigación científica y lo posible, sin embargo, esto corresponde a las condiciones del campo, pues hay que reconocer que ninguna encuesta satisface al 100% el ideal, sin embargo se puede contextualizar para lograr obtener una aproximación de la realidad (Infante, 1990).

Para conseguir un primer acercamiento a la investigación se requiere de datos primarios, siendo la técnica de encuesta una forma de selección de testimonios, pues se fundamenta en el desarrollo de un cuestionario que se formula a los individuos de los cuales se quiere obtener alguna información (Lafuente & Marín, 2008).

Así, la encuesta cuya naturaleza es descriptiva, permitió conocer la mirada que se tiene a partir del ciudadano y verificar si existe una percepción de comunicación entre gobierno y sociedad a la par de analizar la credibilidad, confianza e interacción que reflejan los gobiernos locales, así como la percepción de eficiencia y eficacia de sus demandas.

Con la aplicación de la encuesta se pudo conocer lo que los individuos perciben de su gobierno y la relación que tienen, con ello se analizó la interacción que se establece entre estos; de tal forma que se logró tener una aproximación de los niveles de conocimiento y aceptación de los mecanismos de comunicación de los sujetos analizados.

Para que esta investigación sea de utilidad se aseguró, en la medida de la posible, que la información recabada no presentara errores o sesgos que pudieran invalidar el estudio. En ese sentido, la veracidad debe garantizarse a través de una definición verificada de las variables (Lafuente & Marín, 2008).

### **3.2.1. Justificación de la encuesta.**

La encuesta tuvo por objeto analizar la satisfacción de los ciudadanos para examinar a los gobiernos locales (municipales) seleccionados, al revisar este índice se pudo comparar con las estrategias de la relación entre gobierno – sociedad y el análisis de la correlación que se presenta en dicha relación.

Con la realización de este ejercicio se apoyó la consecución del con el objetivo de la investigación que consiste en generar una propuesta que facilite la comunicación para garantizar niveles adecuados de gobernabilidad en el ámbito del gobierno.

### **3.2.2. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).**

Con la finalidad de conocer la percepción de la sociedad en su experiencia respecto al desempeño de los gobiernos, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realiza la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), siendo su propósito dar a conocer la evaluación que los ciudadanos conceden a los trámites y servicios gubernamentales en materia de calidad del gobierno.

Como lo define el INEGI la ENCIG, ella contribuye a la medición de temas relativos a la gobernanza en México, proporcionando información sobre la gestión y el desempeño gubernamental a partir de la opinión y experiencia del ciudadano. Resaltando que la atención a las demandas ciudadanas debe ser una prioridad de los gobiernos.

Los objetivos específicos de la ENCIG y de los cuales se retomaron para esta investigación, se encuentra la medición de la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos, la información sobre las solicitudes de servicios públicos, la percepción sobre la situación de la corrupción y la interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos, durante el ejercicio 2013.

Se destaca que los aspectos metodológicos de la ENCIG, consisten en una selección de muestra probabilístico, polietópica, estratificada y por conglomerados. La unidad de muestreo se realizó en viviendas donde se seleccionó a la persona de manera aleatoria en dichos hogares.

La unidad de análisis fueron los ciudadanos residentes en las viviendas seleccionadas en ciudades de cien mil habitantes y más; para el caso de este estudio, el trabajo se enfocó en los municipios de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí.

### **3.3. Revisión Documental**

La revisión documental se basó en información solicitada a través de las páginas de transparencia sobre preguntas específicas acerca de la interacción y para visualizar cómo es contemplada la comunicación que existe entre la autoridad y su relación con la sociedad, ya que con esto se obtienen para revisión y análisis datos que provienen de materiales impresos tal y como lo expresa Arias (1999).

La revisión documental realizada representó buscar desde el enfoque de las ciencias políticas, en donde la metodología se encuentra disociada con las ciencias sociales, ya que existen varios métodos que se implementan en esta disciplina siendo parte del proceso, hablando en términos tanto cualitativos como cuantitativos sin que estos sean homogéneos (Baquero y Barrero, 2013).

Con la revisión documental que se solicitó, se tuvo información específica en materia de interacción, vinculación o relación (dígase cualquier proceso de comunicación) que emprende el gobierno local en su forma de establecer este intercambio de información entre gobierno y sociedad.

La información que se solicitó pretendió indagar algunos procesos de comunicación e interacción que existen entre el gobierno y la sociedad ejecutados durante el ejercicio 2014; pues éstos deben estar registrados en las diferentes áreas que corresponden al gobierno municipal para dar cuenta de lo que se ha realizado.

En ese sentido, los planteamientos solicitados a los gobiernos municipales de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí fueron los siguientes:

1. Atención proporcionada a través del teléfono para atender a la ciudadanía desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
2. Atención proporcionada a través del correo electrónico para atender a la ciudadanía desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
3. Teleconferencias que ha realizado el ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía, desde el uno de enero del 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
4. Mensajes de radio que se transmitieron desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
5. Mensajes en televisión que se transmitieron desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
6. Mensajes difundidos en prensa escrita que se transmitieron desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
7. Mensajes en redes sociales que se transmitieron desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.

8. Mensajes que se recibieron en el buzón de quejas, y de éstas cuántas se lograron atender desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
9. Audiencias que tuvo el Presidente Municipal desde el uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.
10. Población atendida en sus demandas ciudadanas a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento en el periodo del uno de enero de 2014 al 31 de diciembre del mismo año.

A través del cuadro comparativo de los gobiernos locales se pretende rescatar cuantitativamente las formas de comunicación que al menos están reflejadas en estos diez cuestionamientos que significan un intercambio de información y respuesta entre sociedad y gobierno.

### **3.4. Análisis del Discurso**

El discurso es una expresión que es aplicada en varias disciplinas y que sirve para explicar fenómenos complejos en materia discursiva, así como en el comportamiento de usuarios (Karam, 2005).

La comunicación lingüística como un sistema gramatical es utilizada para la comunicación como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse, se puede decir entonces que es la capacidad de interpretar y usar apropiadamente el significado social de las variedades lingüísticas, desde cualquier circunstancia (Pilleux, 2001).

De tal manera que la competencia comunicativa resulta ser la suma de competencias, entre las que se incluyen la lingüística, pragmática, sociolingüística y la psicolingüística (Pilleux, 2001). Para este estudio, se llevó a cabo un esquema que atiende estos aspectos, para

lo cual se analizaron los discursos de los Presidentes Municipales de los gobiernos locales en estudio.

El discurso seleccionado para llevar a cabo el análisis, fue a través de la revisión y análisis del informe de gobierno realizado durante el ejercicio 2014, que comprende mayormente las acciones realizadas durante ese periodo. El informe de gobierno es el mensaje constitucional que se da a los ciudadanos sobre las acciones emprendidas durante un año por la administración pública.

Para el caso de Aguascalientes, se analizó el Primer Informe de Gobierno de Juan Antonio Martín del Campo Martín del Campo, mientras que en Querétaro y San Luis Potosí se llevó a cabo el estudio sobre el Segundo Informe de Gobierno de Roberto Loyola Vera y Mario García Valdez, presidentes municipales en turno, respectivamente.

El método aplicado fue el modelo SPEAKING que consiste en desarrollar ocho elementos que corresponden a las reglas de interacción social, que responden preguntas como: ¿dónde y cuándo?, ¿quién y a quién?, ¿para qué?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿de qué manera?, ¿creencias?, ¿qué tipo de discurso?

De esta manera se explica la situación, los participantes, la finalidad, los actos, el tono, los instrumentos, las normas y el género (Pilleux, 2001).

Se analizaron los informes de gobierno del 2014, en los cuales se visualizó las formas que se manifiestan para lograr una interacción entre gobierno y sociedad (comunicación) para realizar a detalle una revisión de los elementos que están presentes, a fin de lograr un intercambio de información entre autoridades y población.

El significado de análisis del discurso implica diferentes actividades y disciplinas ya sea sociolingüística o psicolingüística, como señalan Brown y Yule (1993). Pero además implica investigar la relación entre la forma y la función en la comunicación (Renkema, 1999).

El análisis del discurso es una ciencia transdisciplinaria que analiza la teoría, los mensajes, la conversación, el texto y que se relaciona con las ciencias sociales (Dijk, 2000). Por tal razón, es que esta técnica se utilizó en este trabajo.

De manera cuantitativa se exploraron las menciones que hacen referencia a tópicos como *comunicación/interacción* entre gobierno y sociedad, *población/sociedad/ciudadanía*, *servicios básicos* y *satisfacción*. Además de poner atención en las ocasiones que se señaló el *gobierno* como autoridad local y la *cercanía* que debe existir con la población. *Participación*, fue otra expresión que se registró.

Estas siete palabras clave nos dieron una orientación para conocer la manera en que las autoridades articulan su discurso para presentar sus acciones ante los habitantes de sus municipios.

De igual forma y con la finalidad de conocer los elementos que los propios gobernantes reconocen en su discurso revisaremos los mecanismos de comunicación que aplican para lograr la interacción entre gobierno y sociedad para lograr satisfacer sus demandas.

## **CAPÍTULO 4. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1. Un Breve Preámbulo**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CEPEUM) describe los servicios que deben proveer los gobiernos locales, instituyendo las bases y facultades del municipio libre en su artículo 115.

En este sentido, el artículo 115 constitucional establece que es obligación de los municipios proporcionar: a) agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b) Alumbrado público; c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; d) Mercados y centrales de abastos; e) Panteones; f) Rastro; g) Calles, parques y jardines y su equipamiento; h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de la CPEUM, policía preventiva municipal y tránsito; e i) Los demás que las legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

### **4.2. Revisión y Análisis de los Resultados de la Encuesta (ENCIG)**

Para lograr una mirada con respecto a la eficacia gubernamental en el orden municipal y conocer la información sobre la evaluación que la ciudadanía otorga a los trámites y servicios de acuerdo a su experiencia, fue necesario revisar la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).

En la ENCIG se puede observar la satisfacción que presentan los usuarios de servicios públicos básicos, se obtuvo también información sobre las solicitudes de servicios públicos, se midió la percepción sobre la situación de la corrupción y se generaron estimaciones sobre el

grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos.

Los indicadores revisados para la investigación consistieron en el porcentaje de satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos como: agua, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, servicio de policía, y servicios de calles y avenidas, así como la calificación de estos servicios públicos básicos.

Por otra parte, también se revisaron los trámites realizados individualmente y la satisfacción que se tuvo con el tiempo destinado, así como si el usuario registró algún problema y si obtuvo lo requerido, así como la atención proporcionada por parte de los empleados de gobierno, registrando una calificación promedio.

El ámbito de la corrupción resulta ser una variable más para medir la gobernabilidad (Kaufmann, 2005), por lo que en ese sentido se examinó la percepción que la ciudadanía tiene sobre la situación de la corrupción, con la medición de los principales problemas sociales y la percepción de la frecuencia de corrupción en el gobierno municipal.

Por último, se detallan las estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales, a través de las nuevas herramientas de comunicación que se realizan en los medios electrónicos.

#### **4.2.1. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos.**

Dentro de las unidades seleccionadas para el estudio y conforme a los resultados de la ENCIG (2013), se observa que la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos es mayor en Aguascalientes (62.95%), seguido de Querétaro (59.75%) y San Luis Potosí (40.51%), para lo cual se obtuvo un promedio de todos los porcentajes otorgados a los servicios (véase figura 2).



**Figura 2. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos**

Fuente: Elaboración propia con datos de la ENCIG (2013).

El gobierno local de Aguascalientes alcanzó una calificación aprobatoria con sus ciudadanos, mientras que los municipios de Querétaro y San Luis Potosí obtuvieron indicadores reprobatorios, revelando que no cumplen con la satisfacción generalizada de la población ya que al menos cinco de cada diez usuarios dijeron sentirse insatisfechos con la prestación de los servicios públicos básicos en estas localidades.

*Servicio público de agua potable*

Con respecto a la categoría de agua potable, se observa que la mayor satisfacción con el suministro de la misma se encuentra en Querétaro 88.1%, seguida de Aguascalientes 63.1% y San Luis Potosí 57.3%. Con relación a la pureza y claridad, se encuentra que hay niveles similares de percepción Aguascalientes 82.2%, San Luis Potosí 81.2% y Querétaro 79% (véase figuras 3 y 4).

En materia de potabilidad existe una insatisfacción generalizada, donde Querétaro se mantiene con un 31.9%, San Luis Potosí con el 22% y Aguascalientes con el 21%. Sin embargo, cuando se cuestiona acerca de la satisfacción que existe con el servicio de agua potable, Querétaro encabeza el servicio con 74.2%, seguido de Aguascalientes 58.8% y San Luis Potosí con un 49.1% (véase tabla 1 y figura 3).

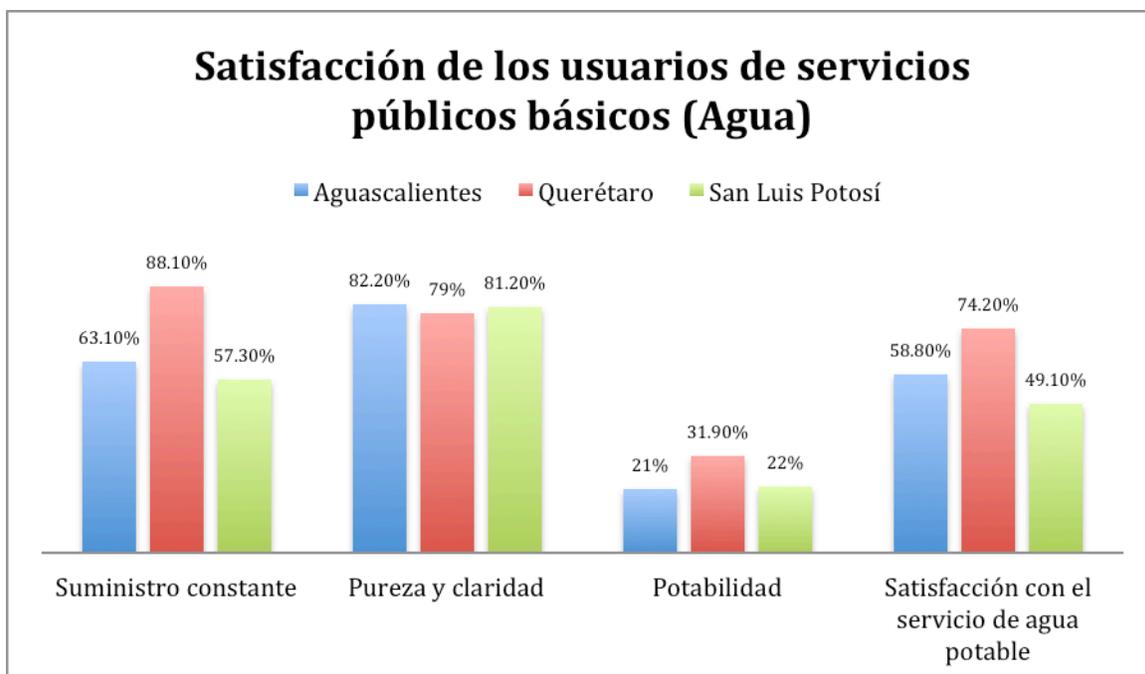
**Tabla 1. Satisfacción de la población con la prestación del servicio público de agua potable**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Suministro constante	63.1%	88.1%	57.3%
Pureza y claridad	82.2%	79%	81.2%
Potabilidad	21%	31.9%	22%
Satisfacción con el servicio de agua potable	58.8%	74.2%	49.1%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de agua potable y la satisfacción con el mismo.

Fuente: ENCIG (2013)

Existe una calificación aceptable con respecto al suministro en Querétaro y Aguascalientes, San Luis Potosí presenta una calificación no aprobatoria. Sin embargo la pureza y claridad puede ser un concepto admisible en las tres localidades.



**Figura 3. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (Agua)**

Fuente: ENCIG (2013)

La potabilidad representa un serio problema para las tres unidades de medición ya que no representan niveles adecuados de satisfacción, de tal manera que la satisfacción con el servicio de agua potable refleja una mejor calificación en Querétaro que genera una calificación aprobatoria, mientras que en Aguascalientes y San Luis Potosí los indicadores no alcanzan niveles pasables.

#### *Alumbrado público*

En el tema de alumbrado público la satisfacción por buena iluminación la encabeza Aguascalientes con un 69.3%, Querétaro con el 53.7% y San Luis Potosí con el 31.9%. Cuando se refiere a mantenimiento y atención inmediata de fallas, Aguascalientes alcanza una cifra de 62.1%, Querétaro de 47.2% y San Luis Potosí de 27.8% (véase Ilustración 5 y 6).

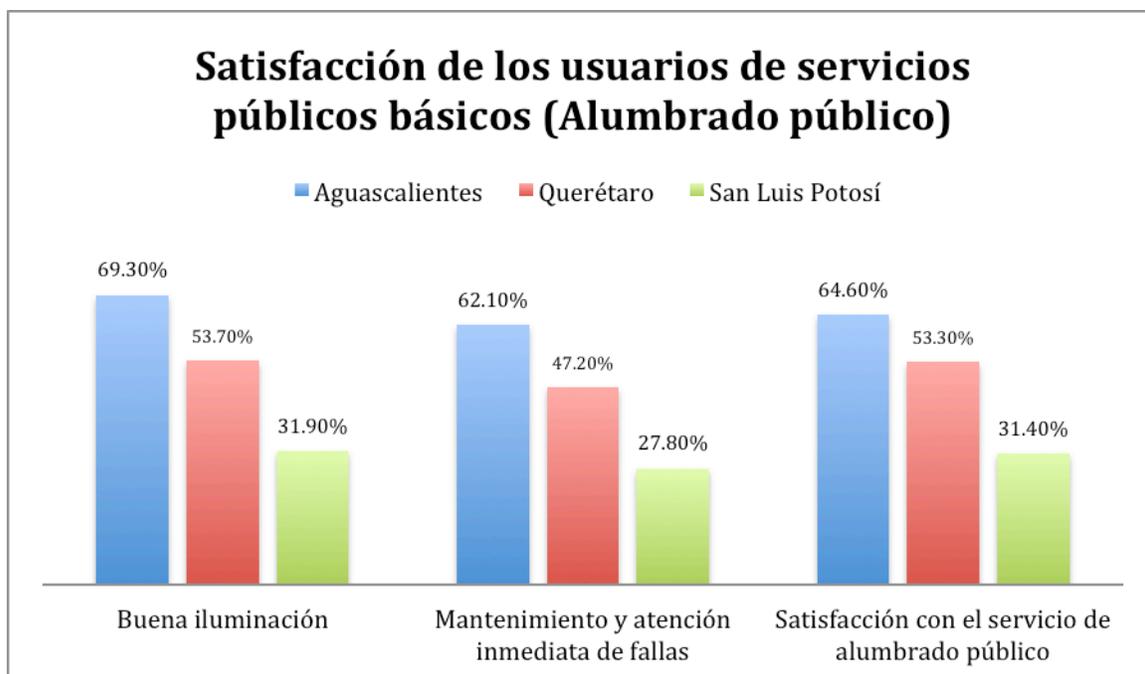
En promedio, la satisfacción con el servicio de alumbrado público se presenta de la siguiente manera: Aguascalientes mantiene la delantera con un 64.6%, Querétaro con un 53.3% y San Luis Potosí con el 31.4% (véase tabla 2 y figura 4).

**Tabla 2. Satisfacción de los usuarios de alumbrado público**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Buena iluminación	69.3%	53.7%	31.9%
Mantenimiento y atención inmediata de fallas	62.1%	47.2%	27.8%
Satisfacción con el servicio de alumbrado público	64.6%	53.3%	31.4%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de alumbrado público y la satisfacción con el mismo, 2013.

Fuente: ENCIG (2023)



**Figura 4. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (Alumbrado público)**

Fuente: ENCIG (2013)

Existe una gran diferencia en la satisfacción con el servicio de alumbrado público, ya que Aguascalientes obtiene una calificación aprobatoria, mientras que Querétaro y San Luis Potosí reprobaban la encuesta. Estos resultados se deben en gran medida que en el municipio de Aguascalientes los usuarios manifiestan que existe buena iluminación, además de un mantenimiento y atención inmediata de fallas, mientras esto no ocurre en Querétaro y San Luis Potosí.

#### *Parques y jardines públicos*

En materia de accesibilidad a parques y jardines, Aguascalientes obtiene un 78.7%, Querétaro un 72% y San Luis Potosí un 52.6%. Con respecto a la limpieza y buena imagen, Aguascalientes aparece con un 76.9%, Querétaro con un 68.2% y San Luis Potosí con el 50.4% (véase ilustración 7 y 8).

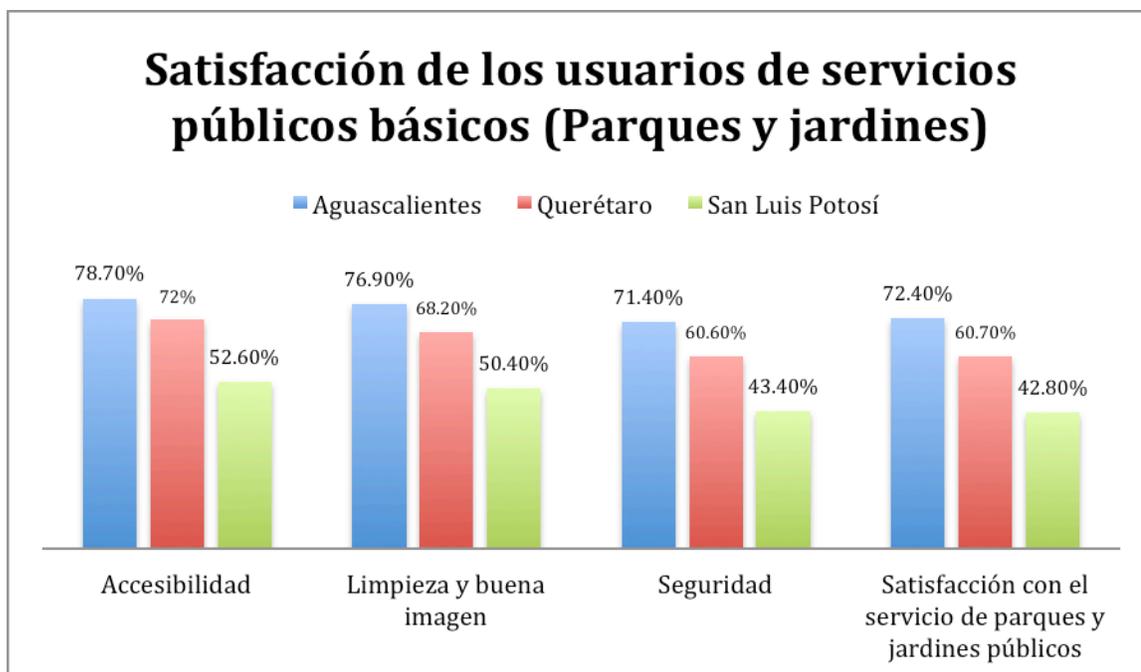
En la seguridad, aparece con el Aguascalientes 71.4%, Querétaro con el 60.6% y San Luis Potosí con un 43.4%. La satisfacción con el servicio de parques y jardines públicos se presenta en los siguientes términos: Aguascalientes logra un porcentaje de 72.4%, Querétaro 60.7% y San Luis Potosí 42.8% (véase tabla 3 y figura 5).

**Tabla 3. Satisfacción de los usuarios de parques y jardines**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Accesibilidad	78.7%	72%	52.6%
Limpieza y buena imagen	76.9%	68.2%	50.4%
Seguridad	71.4%	60.6%	43.4%
Satisfacción con el servicio de parques y jardines públicos	72.4%	60.7%	42.8%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de parques y jardines públicos y la satisfacción con el mismo, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 5. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos**

Fuente: ENCIG (2013)

La satisfacción con el servicio de parques y jardines públicos tiene una calificación aprobatoria en Aguascalientes y Querétaro, en gran medida porque existe una buena evaluación en materia de accesibilidad, limpieza y buena imagen, así como seguridad. Mientras que en San Luis Potosí se le da un valor reprobatorio en los indicadores.

#### *Recolección de basura*

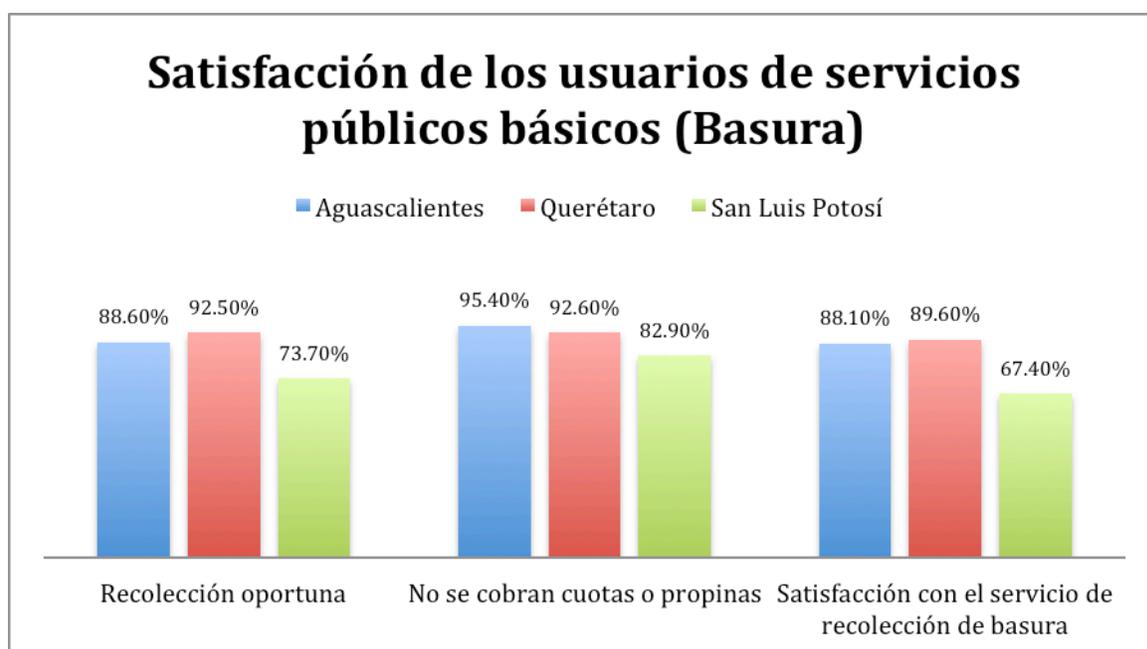
La recolección oportuna de la basura alcanzó un grado de 92.5% en Querétaro, un 88.6% en Aguascalientes y un 73.7% en San Luis Potosí. El servicio debe ser otorgado por el gobierno local, por lo que no se cobran cuotas o propinas, sólo el 95.6% usuarios en Aguascalientes, el 92.6% en Querétaro y el 82.9% en San Luis Potosí señaló que se cumplía esta condición. Así, la satisfacción que se tiene con el servicio de recolección de basura es de 89.6% en Querétaro, de 88.1% en Aguascalientes y de 67.4% en San Luis Potosí (véase tabla 4 y figura 6).

**Tabla 4. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (basura)**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Recolección oportuna	88.6%	92.5%	73.7%
No se cobran cuotas o propinas	95.4%	92.6%	82.9%
Satisfacción con el servicio de recolección de basura	88.1%	89.6%	67.4%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de recolección de basura y la satisfacción con el mismo, 2013

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 6. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (basura)**

Fuente: ENCIG (2013)

### *Servicio de policía*

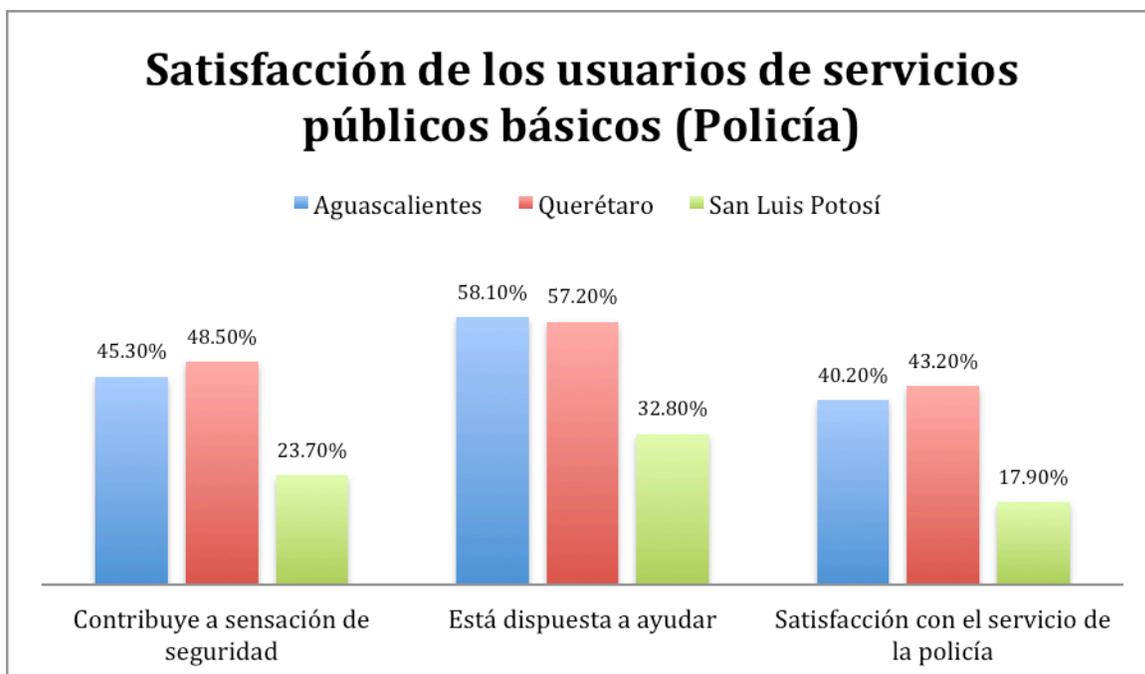
En la contribución a la sensación de seguridad se obtuvieron cifras reprobatorias, Querétaro con el 48.5%, Aguascalientes con el 45.3% y San Luis Potosí con el 23.7%. En la disposición para ayudar, igualmente no alcanzó calificaciones positivas, ya que Aguascalientes tiene 58.1%, Querétaro el 57.2% y San Luis Potosí el 32.8%. La satisfacción con el servicio de la policía es de 43.2% en Querétaro, 40.2% en Aguascalientes y 17.9% en San Luis Potosí (véase tabla 5 y figura 7).

**Tabla 5. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (policía)**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Contribuye a sensación de seguridad	45.3%	48.5%	23.7%
Está dispuesta a ayudar	58.1%	57.2%	32.8%
Satisfacción con el servicio de la policía	40.2%	43.2%	17.9%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de policía y la satisfacción con el mismo, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 7. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (policía)**

Fuente: ENCIG (2013)

En materia de seguridad pública correspondiente a los gobiernos locales, la evaluación no es positiva en la satisfacción, ya que no se refleja una contribución en la sensación de seguridad, de igual forma se refleja que los usuarios señalaron que la mitad de los policías está dispuesta a ayudar, al menos en Aguascalientes y Querétaro, porque en San Luis Potosí sólo tres de cada diez policías está atenta a las necesidades de la sociedad.

#### *Servicio de calles y avenidas*

El servicio de calles y avenidas no obtuvo buenos resultados, pues sólo el 39.6% está satisfecho en Aguascalientes, el 28% en Querétaro y solamente 6.3% en San Luis Potosí considera que se encuentra en buen estado. Por lo que hace a la reparación inmediata de baches y coladeras la percepción que se tiene no alcanza cifras satisfactorias, 26.5% en Aguascalientes, 20.7% en Querétaro y sólo 4% en San Luis Potosí (véase tabla 6 y figura 8).

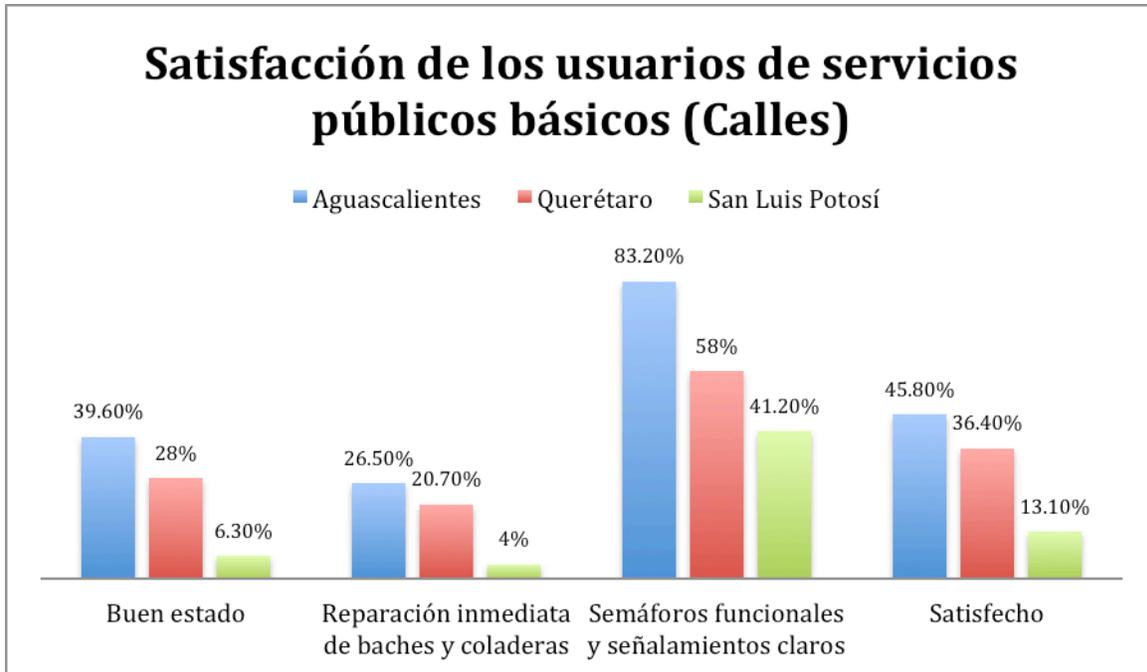
El funcionamiento de semáforos así como la existencia de señalamientos claros obtiene un 83.2% en Aguascalientes, un 58% en Querétaro y un 41.2% en San Luis Potosí. Finalmente, sólo el 45.8% en Aguascalientes, el 36.4% en Querétaro y el 13.1% en San Luis Potosí se manifiestan satisfechos con el servicio de calles y avenidas.

**Tabla 6. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos (calles)**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Buen estado	39.6%	28%	6.3%
Reparación inmediata de baches y coladeras	26.5%	20.7%	4%
Semáforos funcionales y señalamientos claros	83.2%	58%	41.2%
Satisfecho	45.8%	36.4%	13.1%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de calles y avenidas y la satisfacción con el mismo, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 8. Gráfica satisfacción de los usuarios de servicios públicos (calles)**

Fuente: ENCIG (2013)

Los usuarios de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí, se manifestaron insatisfechos por las calles de sus localidades, ya que consideraron que no se encuentran en buen estado, además, señalaron que no existe una reparación inmediata de baches y coladeras. Sin embargo, con respecto al funcionamiento de semáforos así como señalamientos, solamente Aguascalientes alcanzó una cifra aprobatoria, mientras que Querétaro se mantuvo por debajo y muy atrás San Luis Potosí.

#### *Calificación de servicios públicos básicos*

La calificación en una escala del cero al diez, que otorgan los ciudadanos a los servicios públicos en agua potable es de 7.9 en Querétaro, 7.1 en Aguascalientes y 6.7 en San Luis Potosí; en alumbrado público 7.4 en Aguascalientes, 6.8 en Querétaro y 5.6 en San Luis Potosí; en parques y jardines 8 en Aguascalientes, 7.3 en Querétaro y 6.3 en San Luis Potosí (véase tabla 7 y figura 9).

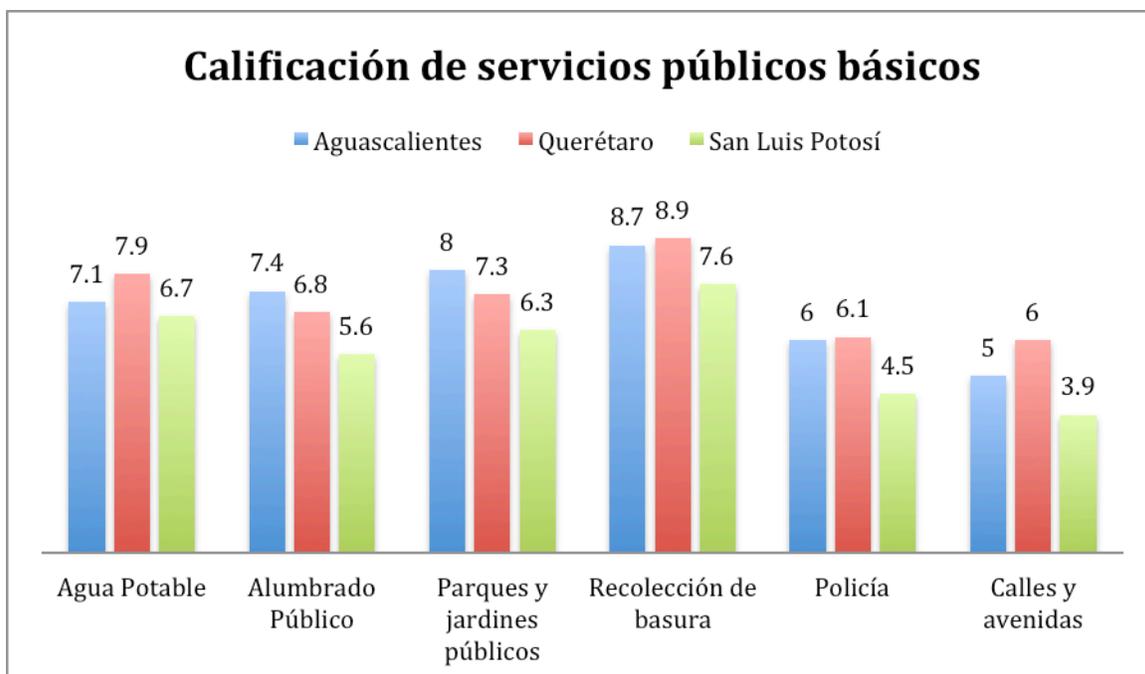
Los servicios de recolección de basura presentan un resultado que representa una aprobación en general, de 8.9 en Querétaro, 8.7 en Aguascalientes y 7.6 en San Luis Potosí; mientras que el servicio de policía presentó calificaciones mixtas de 6.1 en Querétaro, 6 en Aguascalientes y 4.5 en San Luis Potosí; y finalmente en avenidas se tiene 6 en Querétaro, 5 en Aguascalientes y 3.9 en San Luis Potosí (véase ilustración 15 y 16).

**Tabla 7. Calificación de servicios públicos básicos**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Agua Potable	7.1	7.9	6.7
Alumbrado Público	7.4	6.8	5.6
Parques y jardines públicos	8	7.3	6.3
Recolección de basura	8.7	8.9	7.6
Policía	6	6.1	4.5
Calles y avenidas	5	6	3.9

Calificación que le otorga la población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más a los servicios públicos básicos por entidad federativa, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 9. Gráfica calificación de servicios públicos básicos**

Fuente: ENCIG (2013).

#### 4.2.2. Resultados respecto a trámites ejecutados por la ciudadanía

##### *Trámites realizados personalmente*

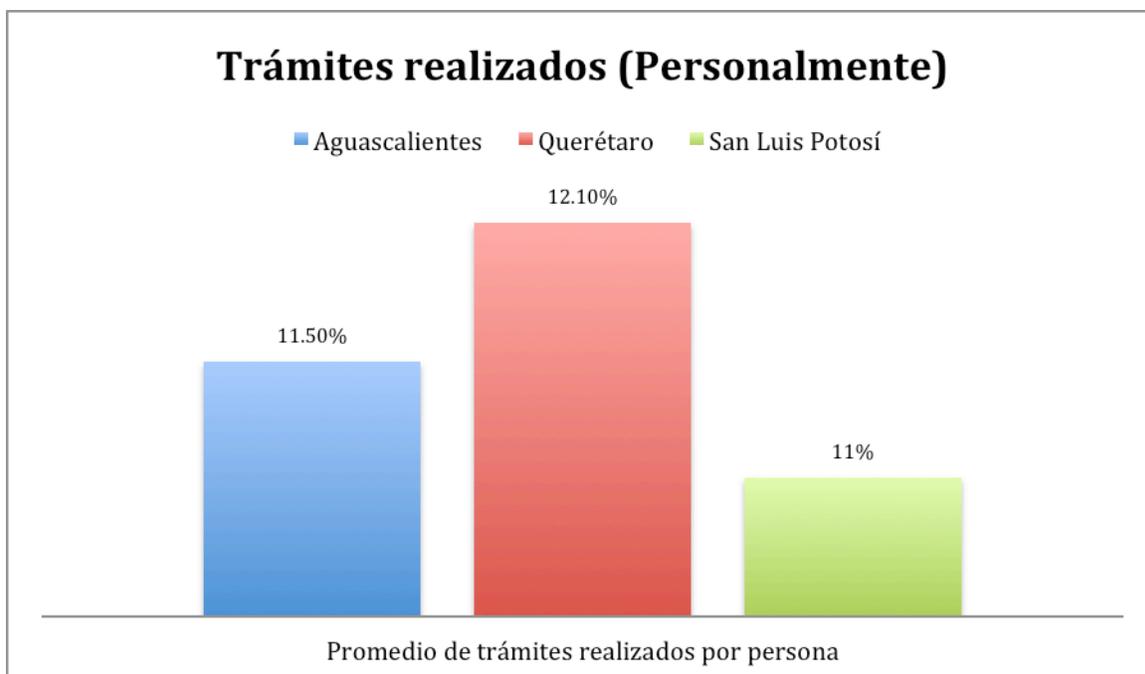
El promedio de trámites realizados personalmente fue de 12.1% en Querétaro, 11.5% en Aguascalientes y 11% en San Luis Potosí (véase tabla 8, figura 10).

**Tabla 8. Trámites realizados personalmente**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Promedio de trámites realizados por persona	11.5%	12.1%	11%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa de residencia, según trámites realizados personalmente y promedio de trámites por persona, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 10. Gráfica trámites realizados (personalmente)**

Fuente: ENCIG (2013)

Únicamente uno de cada diez ciudadanos en promedio realiza un trámite ante los gobiernos locales, indicando que existen otros nueve que por alguna razón no se acerca con la autoridad correspondiente para la satisfacción de algún servicio básico.

*Lugar donde se realizó el trámite personalmente*

El lugar al cual acuden los ciudadanos para realizar algún trámite fue principalmente en las propias instalaciones de gobierno. En San Luis Potosí, 69.9% de la población lo realizó de esta manera, en el Aguascalientes 66.5% y en Querétaro el 54.2%. Las personas que acuden a un banco, al supermercado, a una tienda o farmacia para realizar algún trámite representaron el 19.8% en Querétaro, el 15.8% en San Luis Potosí y el 11.1% en Aguascalientes (véase tabla 9 y figura 11).

La atención telefónica fue utilizada por el 5.2% de los ciudadanos en Aguascalientes, por el 4.4% en San Luis Potosí y por el 4.2% en Querétaro. Otra herramienta utilizada fue el

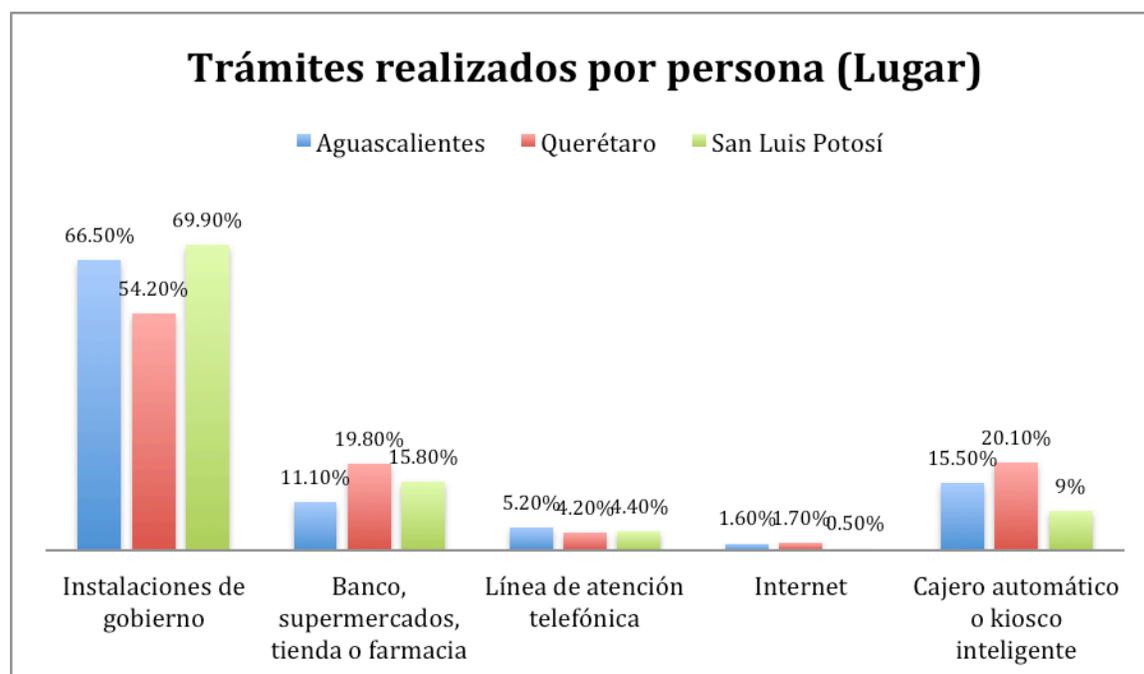
Internet donde el 1.7% lo utilizó en Querétaro, el 1.6% en Aguascalientes y sólo el 0.5% en San Luis Potosí. Los cajeros automáticos o kioscos inteligentes fueron adoptados por el 20.1% en Querétaro, por el 15.5% en Aguascalientes y por el 9% en San Luis Potosí (véase tabla 9 y figura 11).

**Tabla 9. Lugar donde la ciudadanía realizó trámites gubernamentales**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Instalaciones de gobierno	66.5%	54.2%	69.9%
Banco, supermercados, tienda o farmacia	11.1%	19.8%	15.8%
Línea de atención telefónica	5.2%	4.2%	4.4%
Internet	1.6%	1.7%	0.5%
Cajero automático o kiosco inteligente	15.5%	20.1%	9%

Trámites realizados personalmente por entidad federativa, según el tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite o pago, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 11. Gráfica trámites realizados por persona (lugar)**

Fuente: ENCIG (2013)

### *Trámites en los que el usuario enfrentó algún problema*

El 64.4% de ciudadanos en Aguascalientes, el 63.6% en San Luis Potosí y 51.5% en Querétaro también enfrentó algún problema al momento de realizar algún trámite, el 84.7% de la población enfrentó alguna barrera en Querétaro, el 81.5% en San Luis Potosí y 72% en Aguascalientes (véase tabla 10 y figura 12).

Con respecto a las asimetrías de información, concerniente a no recibir adecuada información se registró que el 52.7% correspondió a Aguascalientes, el 46.5% a San Luis Potosí y el 29.4% a Querétaro. Con respecto a los problemas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación así como otras causas se detectó que enfrentó algún problema el 10.7% en Aguascalientes, el 7.1% en Querétaro y 6% en San Luis Potosí (véase tabla 10 y figura 12).

**Tabla 10. Trámites en los que el usuario enfrentó algún problema**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Enfrentó algún problema	64.4%	51.5%	63.6%
Barreras al trámite <sup>1</sup>	72%	84.7%	81.5%
Asimetrías de Información <sup>2</sup>	52.7%	29.4%	46.5%
Problemas con las TICs y otras causas <sup>3</sup>	10.7%	7.1%	6%

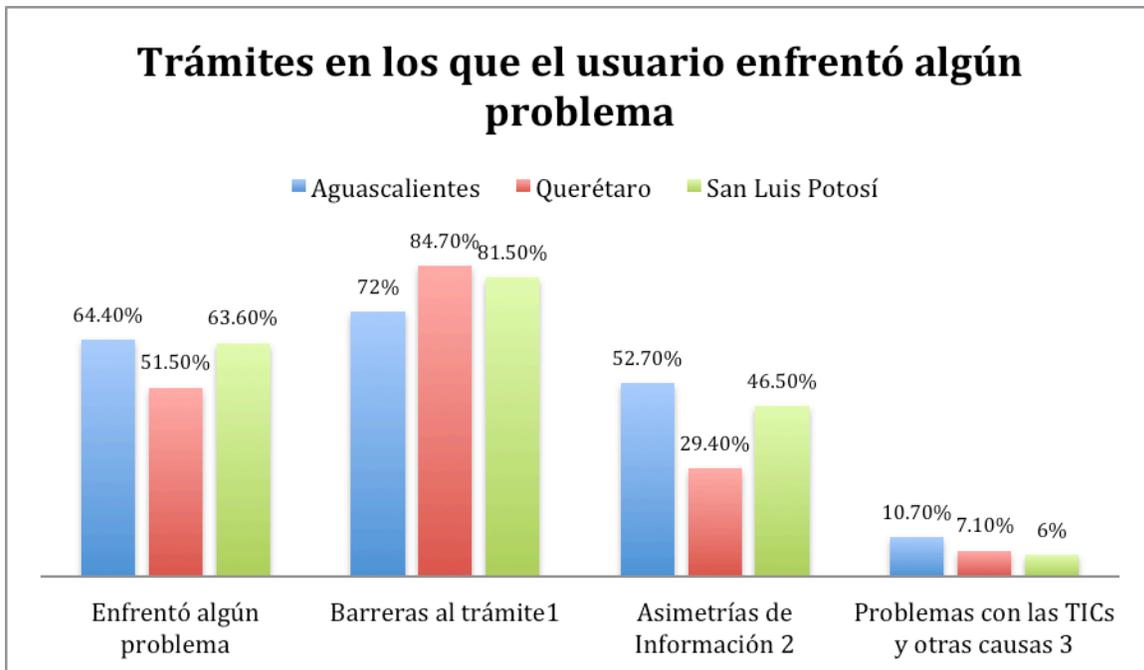
Trámites realizados personalmente por entidad federativa, según problemas que enfrentaron los usuarios, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)

1 Las barreras al trámite incluyen "largas filas", "requisitos excesivos", "le pasaban de una ventanilla a otra", "tuvo que ir a un lugar muy lejano", "costos excesivos" y "horarios restringidos".

2 Las asimetrías de información implican que una de las partes en una operación, en este caso un trámite o servicio, tiene más o menos información que la otra parte. En este caso se incluyen las opciones "no se exhibían los requisitos" y "obtuvo información incorrecta".

<sup>3</sup> Los problemas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y otras causas incluyen los "problemas con la atención telefónica", "problemas con la página de Internet" y "otras causas"



**Figura 12. Gráfica trámites en los que el usuario enfrentó algún problema**

Fuente: ENCIG (2013)

#### *Satisfacción percibida con respecto al tiempo destinado a la realización del trámite*

El reporte que se registró por la satisfacción que la ciudadanía tuvo con relación al tiempo destinado para la realización del trámite fue de 78.8% en Querétaro, del 77.8% en Aguascalientes y del 63.9% en San Luis Potosí (véase tabla 11 y figura 13).

**Tabla 11. Satisfacción con el tiempo destinado para la realización del trámite**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite	77.8%	78.8%	63.9%

Trámites realizados personalmente por entidad federativa, según el nivel de satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 13. Gráfica satisfacción con el tiempo destinado para la realización del trámite**

Fuente: ENCIG (2013)

*Satisfacción obtenida en la realización del trámite, por la atención proporcionada por los empleados de gobierno*

En referencia a la satisfacción obtenida con respecto al trato recibido al realizar el trámite, se detectó que fue del 80% en Aguascalientes, 79% en Querétaro y del 65% en San Luis Potosí (véase tabla 12 y figura 14).

**Tabla 12. Satisfacción obtenida por los trámites realizados ante un empleado de gobierno**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Satisfacción con el trato recibido al realizar el trámite	80%	79%	65%

Trámites realizados personalmente ante un empleado de gobierno por entidad federativa, según satisfacción con el trato recibido al realizarlos, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 14. Gráfica satisfacción obtenida por los trámites realizados ante un empleado de gobierno**

Fuente: ENCIG (2013)

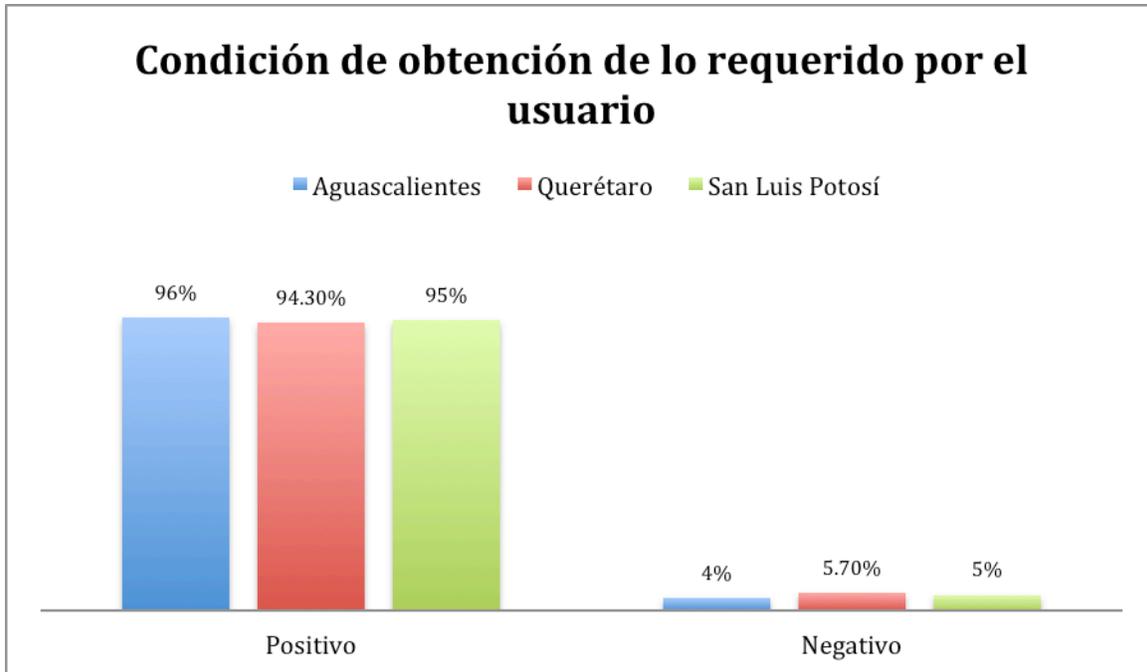
*Condición del trámite realizado en cuanto a la obtención de lo requerido por el usuario*

La evaluación con respecto a la obtención de lo requerido por el usuario fue favorable, ya que así lo señaló el 96% en Aguascalientes, el 95% en San Luis Potosí y el 94.3% en Querétaro lo cual indica que fue una condición positiva. Mientras que el 5.7% en Querétaro, el 5% en San Luis Potosí y el 4% en Aguascalientes manifestaron una condición negativa (véase tabla 13 y figura 15).

**Tabla 13. Condición de obtención de lo requerido por el usuario**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Positivo	96%	94.3%	95%
Negativo	4%	5.7%	5%

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 15. Gráfica condición de obtención de lo requerido por el usuario**

Fuente: ENCIG (2013)

*Calificación promedio del usuario*

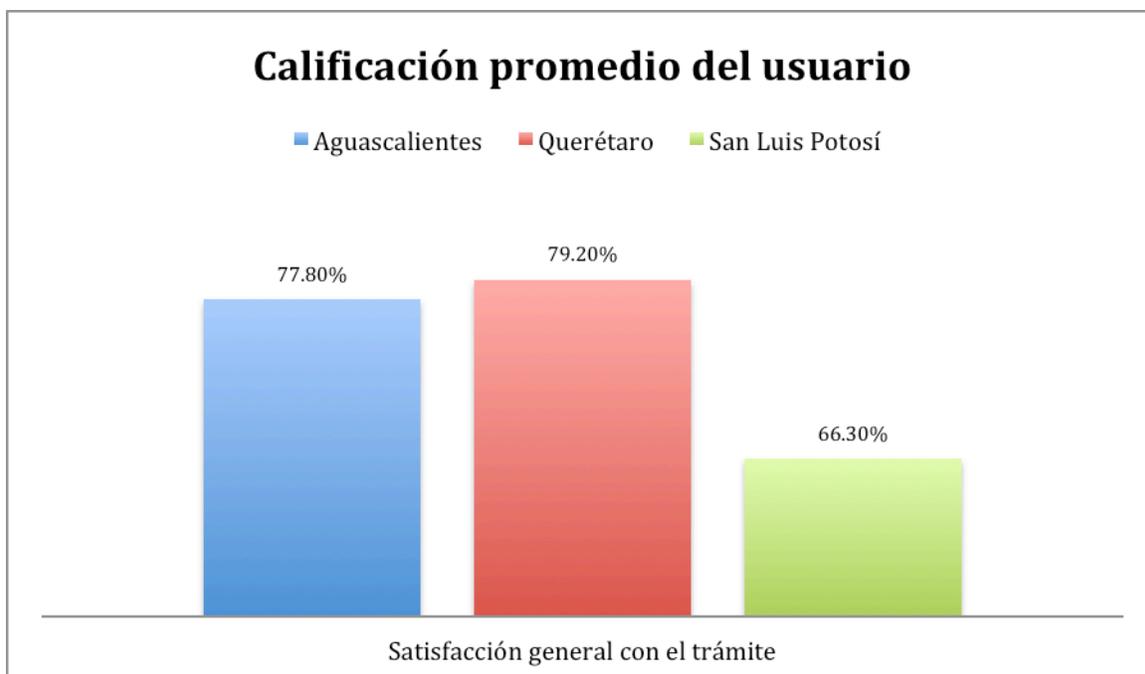
La satisfacción general con el trámite fue del 79.2% en Querétaro, del 77.8% en Aguascalientes y del 66.3% en San Luis Potosí (véase tabla 14 y figura 16).

**Tabla 14. Calificación promedio del usuario**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Satisfacción general con el trámite	77.8%	79.2%	66.3%

Trámites realizados personalmente por entidad federativa, según calificación promedio y satisfacción general con el trámite, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 16. Gráfica satisfacción general con el trámite**

Fuente: ENCIG (2013)

Al menos uno de cada diez ciudadanos, acude a realizar algún trámite ante la autoridad local, lo que indica, que existe un divorcio entre sociedad y gobierno, ya que existe un 90% de la población que no mantiene una relación estrecha con los municipios, a pesar de que es la autoridad más cercana.

De los ciudadanos que acuden a realizar algún trámite, lo ejecutan principalmente en las instalaciones de gobierno, demostrando que no existe política alguna para acercar los servicios a la población, por ende no existe satisfacción en los usuarios, pues tienen que desplazarse hasta las oficinas para lograr hacer algún trámite.

Los bancos, supermercados, o farmacias, han sido una opción para los gobiernos locales, ya que acercan a los ciudadanos los trámites para el pago de multas o impuestos municipales. Por otra parte, las líneas de atención telefónica son una opción para realizar la solicitud de algún servicio, aunque el margen se mantiene por debajo de los cinco puntos porcentuales.

El Internet, es una herramienta de comunicación que logra ahorrar costos tanto para el ciudadano, como para el gobierno, sin embargo, los trámites que se realizan a través de este medio no logran ni los dos puntos porcentuales en Querétaro y Aguascalientes, en el caso de San Luis Potosí la cifra es aún más baja, ya que no alcanza ni el uno por ciento.

Algunas alternativas que han implementado los gobiernos locales, es el uso de cajeros automáticos o kioscos inteligentes para facilitar el pago o trámite de algún servicio. En Querétaro por ejemplo, este medio alcanza el 20%, Aguascalientes el 15.5% y San Luis Potosí apenas el 9%.

La atención que se brinda a los ciudadanos, lamentablemente no es de calidad, ya que en Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí más de la mitad de los usuarios manifestaron enfrentar algún problema al momento de realizar un trámite. Largas filas, requisitos excesivos, estar de una ventanilla a otra, costos excesivos, horarios restringidos así como instalaciones muy lejanas son algunas de las principales barreras que enfrentan los usuarios.

Con un porcentaje más bajo se manifestaron por parte de los usuarios que existía algún problema al momento de realizar su trámite o servicio por problemas con la atención telefónica, así como problemas con la página de Internet, que no les permitía a los usuarios realizar su gestión con éxito.

El tiempo destinado a la realización del trámite, tiene una aceptación más o menos satisfactoria, pues alcanza cifras aprobables, sin embargo es algo en donde los gobiernos locales, pudieran esforzarse para lograr una mayor complacencia. Con respecto al trato recibido se logra observar una diferencia en donde Aguascalientes cuenta con la mayor satisfacción por parte de los usuarios, más atrás se encuentra Querétaro y en el fondo San Luis Potosí.

La calificación promedio de los ciudadanos sobre la satisfacción general con algún trámite realizado fue mayor en Querétaro y Aguascalientes, donde al menos siete de cada diez se manifestaron satisfechos, mientras que en San Luis Potosí los usuarios dieron una menor calificación y sólo seis de cada diez se manifestaron satisfechos.

#### **4.2.3. Percepción del ciudadano sobre la situación de la corrupción en los gobiernos locales**

##### *Principales problemas sociales detectados*

La medición respecto a la corrupción fue percibida por los ciudadanos de la siguiente manera: en un 43.6% en San Luis Potosí, en un 38.1% en Aguascalientes y en un 34% en Querétaro (véase tabla 15 y figura 17).

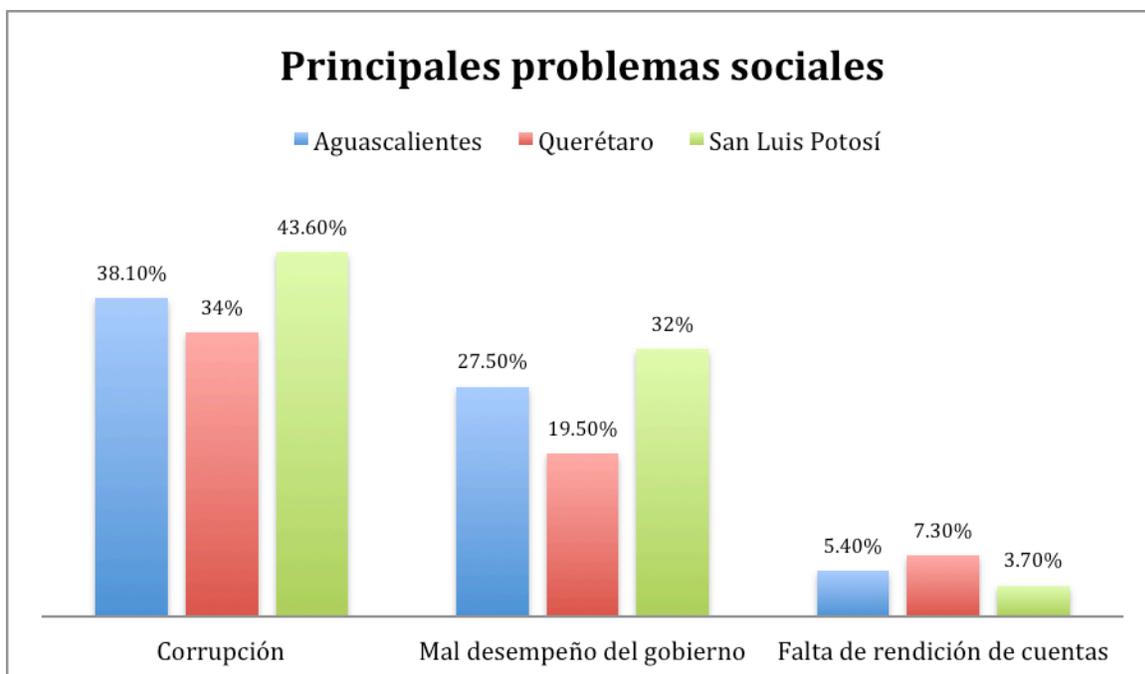
Por su parte, la medición sobre el mal desempeño del gobierno fue de un 32% en San Luis Potosí, del 27.5% en Aguascalientes y del 19.5% en Querétaro. Por lo que se refiere a la sensación de falta de rendición de cuentas, está fue percibida por un 7.3% en Querétaro, un 5.4% en Aguascalientes y por un 3.7% en San Luis Potosí (véase tabla 15 y figura 17).

**Tabla 15. Principales problemas sociales**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Corrupción	38.1%	34%	43.6%
Mal desempeño del gobierno	27.5%	19.5%	32%
Falta de rendición de cuentas	5.4%	7.3%	3.7%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa y principales problemas sociales, según percepción sobre la existencia de éstos en su entidad federativa, 2013.

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 17. Gráfica principales problemas sociales**

Fuente: ENCIG (2013)

#### *Percepción de la frecuencia de corrupción en el gobierno municipal*

La periodicidad con la que el ciudadano percibe un acto de corrupción muy frecuente fue del 34.9% en San Luis Potosí, del 22.3% en Aguascalientes y del 19.5% en Querétaro. Mientras que la percepción de los ciudadanos por actos de corrupción frecuentes fue de 48.3% en Aguascalientes, 37.7% en Querétaro y 34.4% en San Luis Potosí (véase tabla 16 y figura 18).

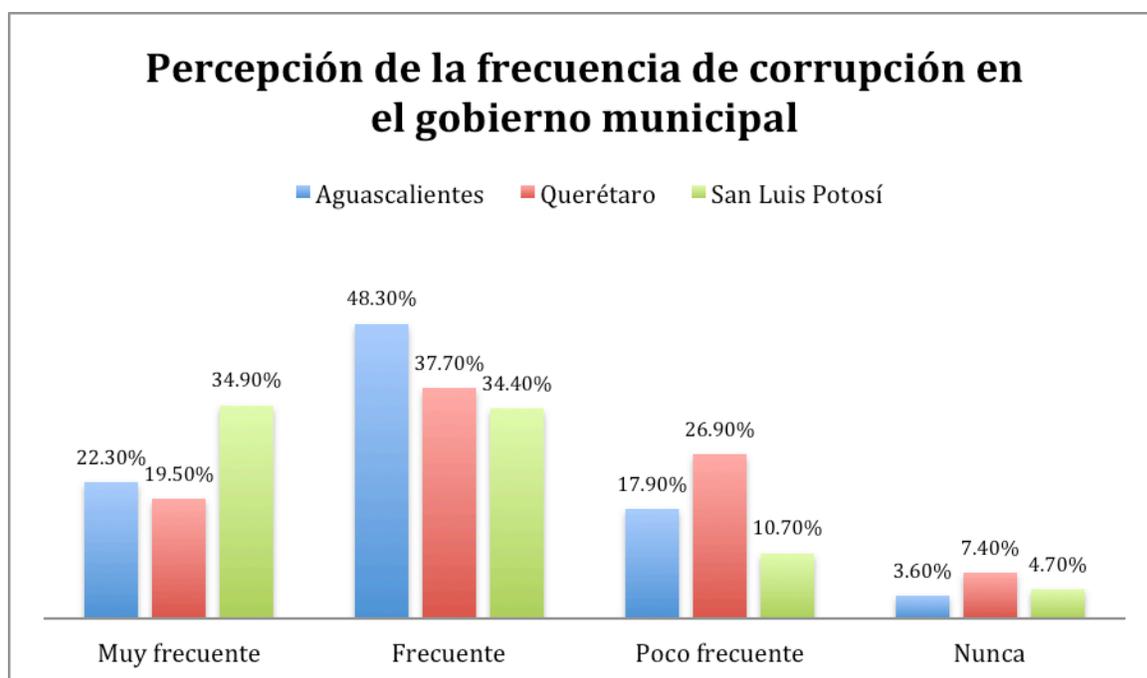
En contraparte, sólo el 26.9% en Querétaro, 17.9% en Aguascalientes y 10.7% en San Luis Potosí indicaron que fue poco frecuente la corrupción en el gobierno municipal. Y quienes señalan que no perciben corrupción fueron el 7.4% en Querétaro, 4.7% en San Luis Potosí y 3.6% en Aguascalientes (véase tabla 16 y figura 18).

**Tabla 16. Percepción de la frecuencia de corrupción en el gobierno municipal**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Muy frecuente	22.3%	19.5%	34.9%
Frecuente	48.3%	37.7%	34.4%
Poco frecuente	17.9%	26.9%	10.7%
Nunca	3.6%	7.4%	4.7%

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes por entidad federativa, según percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores, 2013

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 18. Gráfica percepción de la frecuencia de corrupción en el gobierno municipal**

Fuente: ENCIG (2013)

La percepción de corrupción, muy frecuente y frecuente fue mayor en el municipio de Aguascalientes, seguida de San Luis Potosí. En el caso de Querétaro aunque, más de la mitad de la población opinó que existe corrupción, registra una menor percepción en este rubro en comparación con los otros gobiernos locales.

#### **4.2.4. Estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos**

##### *Interacción del ciudadano con el gobierno a través de medios electrónicos*

Las apreciaciones con la relación que existe entre gobierno y sociedad registró que el 37.6% en Querétaro, el 37.5% en Aguascalientes y el 33.5% en San Luis Potosí de la población manifiesta que hay una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos (véase tabla 17 y figura 19).

El 27.1% en Querétaro, el 26.5% en Aguascalientes y el 25.8% en San Luis Potosí dijeron conocer información sobre la organización interna, acciones, recursos públicos o programas del gobierno que se aplican a través de los recursos electrónicos (véase tabla 17 y figura 19).

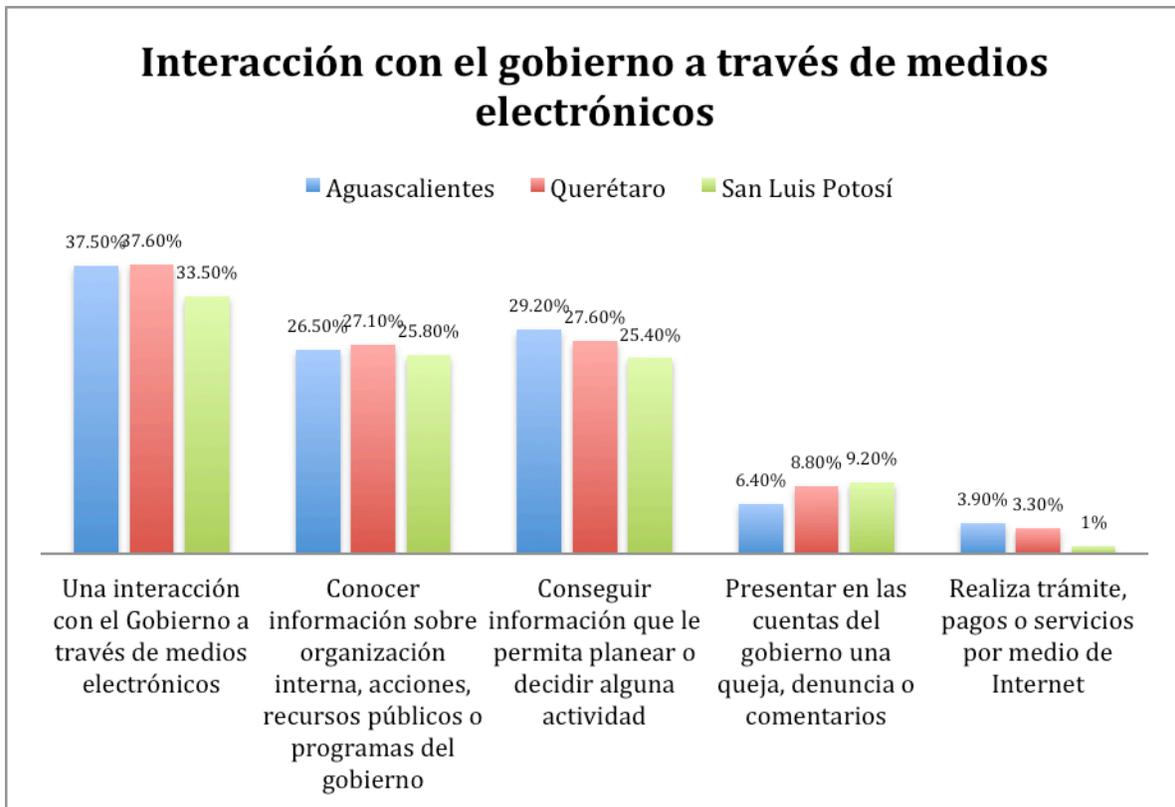
El 29.2% en Aguascalientes, el 27.6% en Querétaro y el 25.4% en San Luis Potosí, indicaron que se logró conseguir información que les permite planear o decidir alguna actividad (véase tabla 17 y figura 19).

El 9.2% en San Luis Potosí, el 8.8% en Querétaro y el 6.4% en Aguascalientes dijeron que consiguieron presentar en las cuentas electrónicas del gobierno una queja, denuncia o realizar algún comentario al respecto. Para realizar algún trámite, pago o servicio mediante el Internet sólo el 3.9% en Aguascalientes, el 3.3% en Querétaro y el 1% en San Luis Potosí, indicaron que pudieron realizar esta acción (véase tabla 17 y figura 19).

**Tabla 17. Interacción con el gobierno a través de medios electrónicos**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Una interacción con el Gobierno a través de medios electrónicos	37.5%	37.6%	33.5%
Conocer información sobre organización interna, acciones, recursos públicos o programas del gobierno	26.5%	27.1%	25.8%
Conseguir información que le permita planear o decidir alguna actividad	29.2%	27.6%	25.4%
Presentar en las cuentas del gobierno una queja, denuncia o comentarios	6.4%	8.8%	9.2%
Realiza trámite, pagos o servicios por medio de Internet	3.9%	3.3%	1%

Fuente: ENCIG (2013)



**Figura 19. Gráfica interacción con el gobierno a través de medios electrónicos**

Fuente: ENCIG (2013)

La interacción entre gobierno y sociedad es un factor muy importante para la relación entre este binomio. Los medios electrónicos son el primera enlace para lograr una comunicación con el gobierno, a través de esta relación se permite que exista un acercamiento por parte del ciudadano al gobierno.

La posibilidad de que exista un mayor éxito en las acciones del gobierno, radica también en la forma en que difunde y da a conocer la información sobre la manera en que se organiza, además de permitir conocer cómo se ejercen los recursos públicos, así como los programas gubernamentales.

Los ciudadanos informados, cuentan con la capacidad de conocer y planear, es por ello que las actividades que realiza el gobierno deben contar con una difusión a través de los medios electrónicos para garantizar que existe una interacción con el público, pues de lo contrario sería indolente realizar actividades que no fueran encaminados a la población.

Para que exista una verdadera interacción, el gobierno debe estar dispuesto a escuchar y prestar atención del ciudadano, por eso debe estar muy atento en las quejas, denuncias o comentarios que realiza la sociedad, a final de cuentas las autoridades deben presentar cuentas del gobierno.

Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información permiten acercar al ciudadano con el gobierno, pues puede existir un enlace virtual, con lo cual el usuario puede realizar trámites, pagos o servicios por medio de Internet.

#### **4.3. Transparencia**

Por lo que se refiere al renglón de transparencia que se maneja en los gobiernos locales de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí, se presentó una solicitud de información en cuanto a documentos, datos, reportes, bitácoras o cualquier formato que contenga estos elementos, desde el uno de enero hasta el 31 de diciembre de 2014; con el propósito de recabar la información referente a las formas básicas de interacción que dichos gobiernos mantienen con la sociedad.

1. Solicitudes que se han recibido a través del teléfono para atender a la ciudadanía.
2. Solicitudes que se han recibido a través del correo electrónico para atender a la ciudadanía.
3. Teleconferencias que ha realizado el Ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía.

4. Mensajes de radio que transmitieron.
5. Mensajes en televisión.
6. Mensajes difundidos en prensa escrita.
7. Mensajes en redes sociales.
8. Mensajes recibidos en el buzón de quejas y sus atenciones.
9. Audiencias del Presidente municipal.
10. Población atendida en sus demandas ciudadanas a través de las diversas dependencias o unidades administrativas del Ayuntamiento.

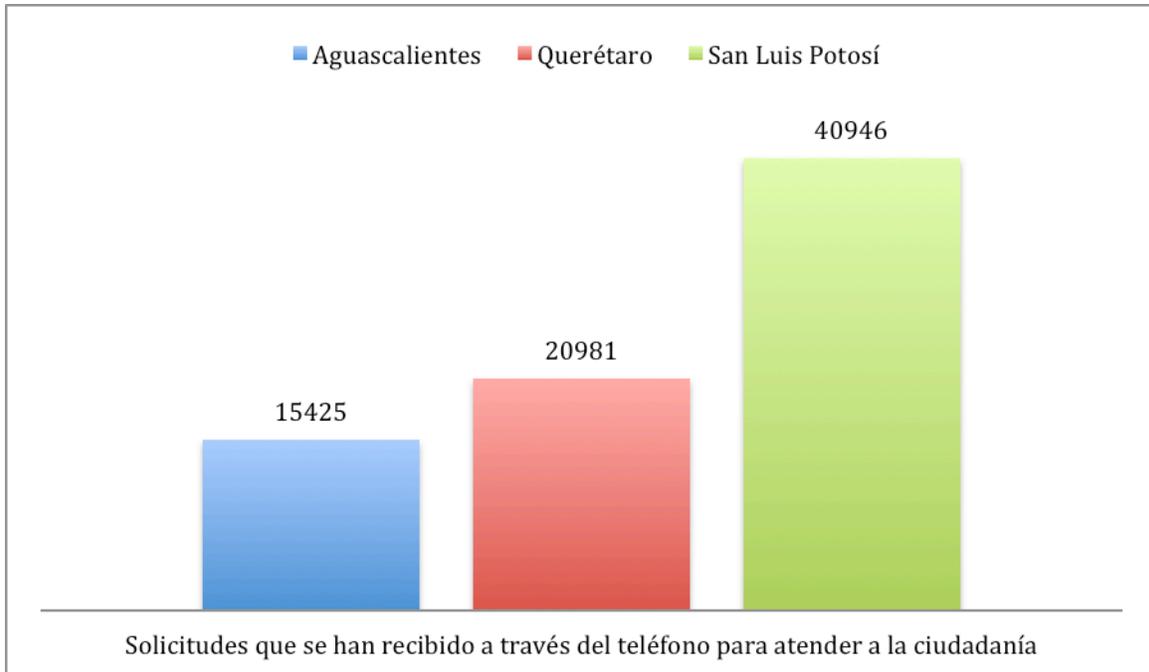
*Solicitudes que se han recibido a través del teléfono para atender a la ciudadanía*

En atención a las solicitudes de transparencia que se realizaron para conocer el grado de interacción que existe entre gobierno y sociedad, a través del teléfono y así atender las demandas ciudadanas, se encontró que en San Luis Potosí se brindaron 40,946; en Querétaro 20,981 y en Aguascalientes 15,425 atenciones telefónicas, durante el 2014 (véase tabla 18 y figura 20).

**Tabla 18. Solicitudes que se han recibido a través del teléfono para atender a la ciudadanía**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
15,425	20,981	40,946

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 20. Gráfica solicitudes que se han recibido a través del teléfono para atender a la ciudadanía**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

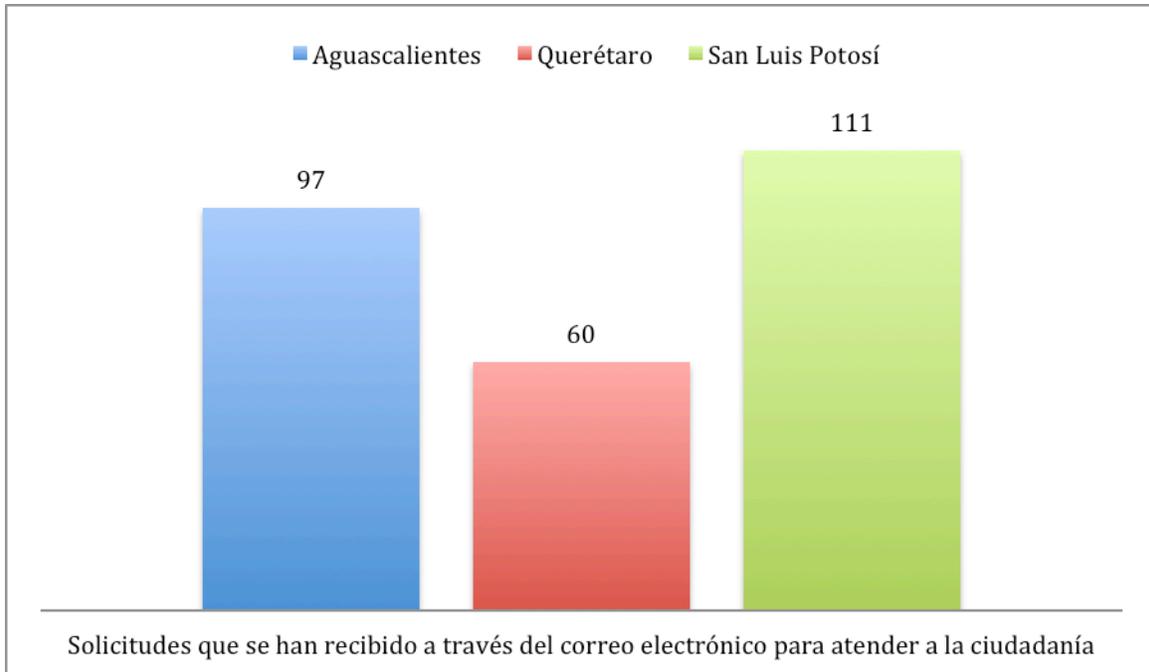
*Solicitudes que se han recibido a través del correo electrónico para atender a la ciudadanía*

Otra forma de enlazar las inquietudes de la población es a través de los medios electrónicos, una de ellas tiene que ver con los correos electrónicos en donde se reciben las solicitudes. En este sentido, se realizaron 111 en San Luis Potosí, 97 en Aguascalientes y 60 en Querétaro durante el 2014 (véase tabla 19 y figura 21).

**Tabla 19. Solicitudes que se han recibido a través del correo electrónico**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
97	60	111

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 21. Gráfica solicitudes que se han recibido a través del correo electrónico**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

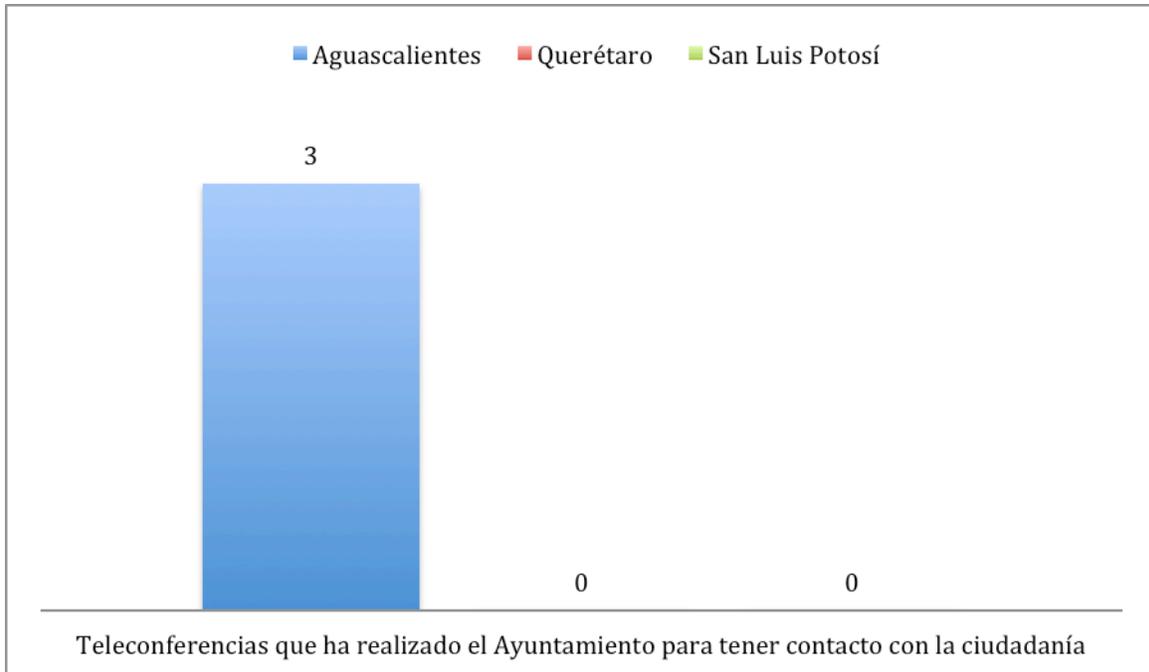
*Teleconferencias que ha realizado el Ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía*

Una nueva opción para entablar una interacción con la sociedad a través de la tecnología son las teleconferencias, sin embargo, se trata de una herramienta poco utilizada, sólo Aguascalientes reportó tres durante el 2014, mientras que Querétaro y San Luis Potosí no hicieron uso de esta técnica (véase tabla 20 y figura 22).

**Tabla 20. Teleconferencias realizadas por el Ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
3	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 22. Teleconferencias realizadas por el Ayuntamiento para tener contacto con la ciudadanía**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

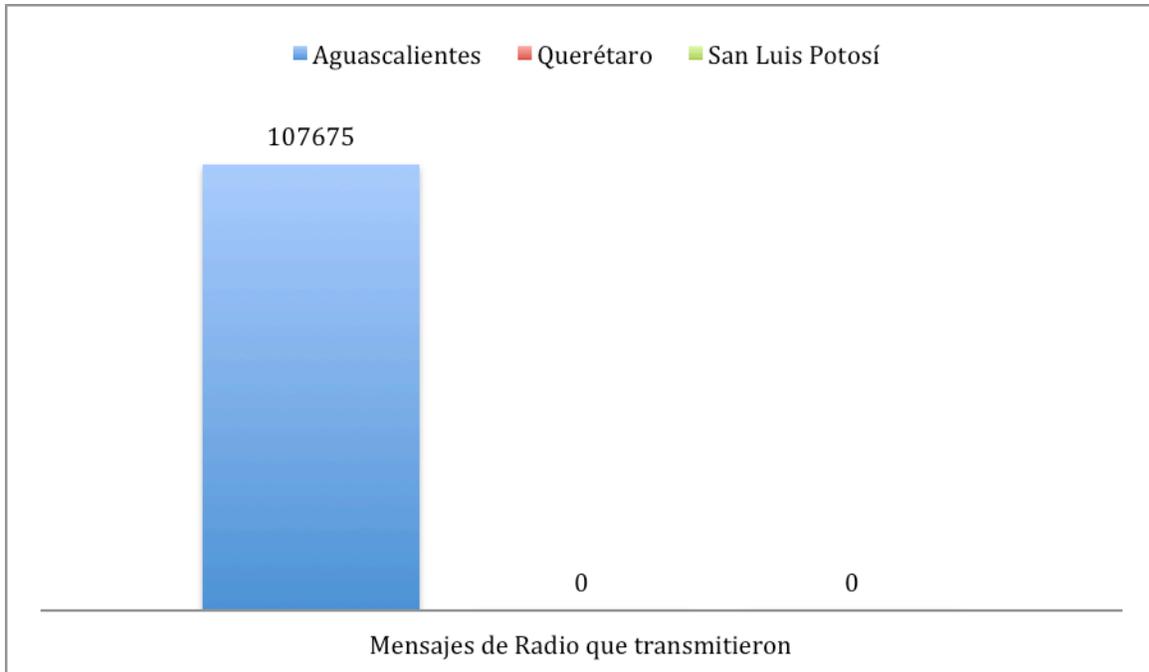
*Mensajes de radio transmitidos por los gobiernos locales*

Los dispositivos electrónicos han evolucionado, la penetración que tienen los medios clásicos como la radio son importantes para transmitir información a la ciudadanía, sin embargo, sólo Aguascalientes reportó 107,675 mensajes, mientras que Querétaro y San Luis Potosí no lo hicieron durante el 2014 (véase tabla 21 y figura 23).

**Tabla 21. Mensajes de radio transmitidos por los gobiernos locales**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
107,675	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 23. Gráfica mensajes de radio transmitidos por los gobiernos locales**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

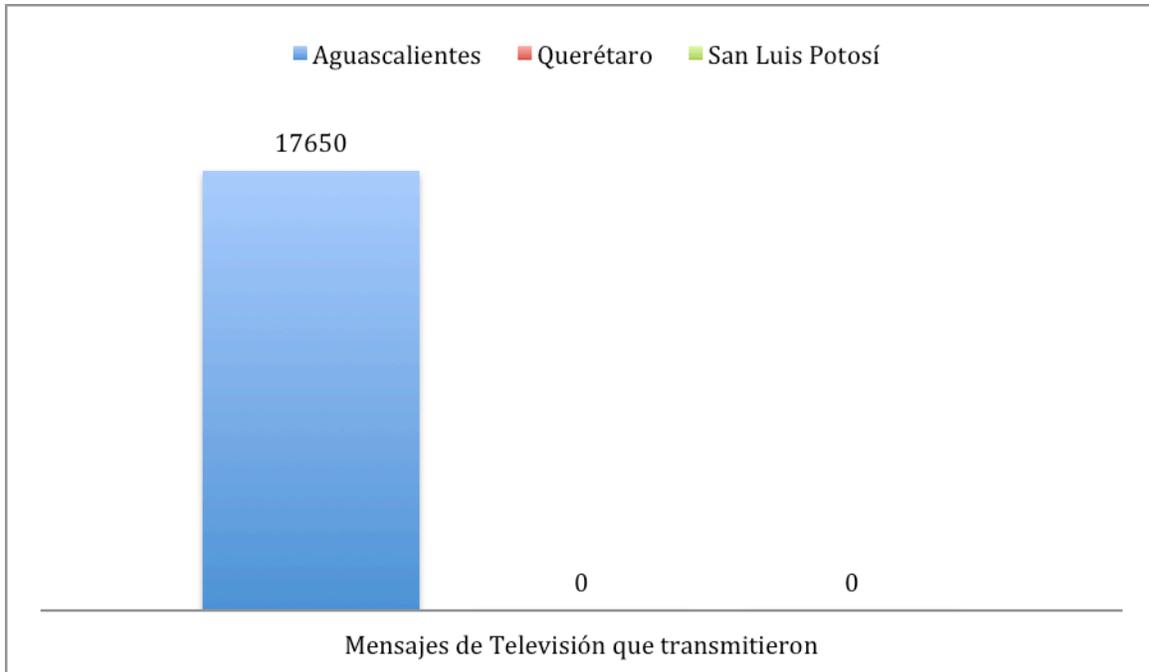
*Mensajes de televisión transmitidos por los gobiernos locales*

De igual manera, la televisión es uno de los medios de comunicación más comunes para dar a conocer e interactuar con la sociedad, aunque sólo Aguascalientes reportó la emisión de 17,650 mensajes, mientras que Querétaro y San Luis Potosí ninguno durante el 2014 (véase tabla 22 y figura 24).

**Tabla 22. Mensajes de televisión transmitidos por los gobiernos locales**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
17,650	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 24. Gráfica mensajes de televisión transmitidos por los gobiernos locales**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

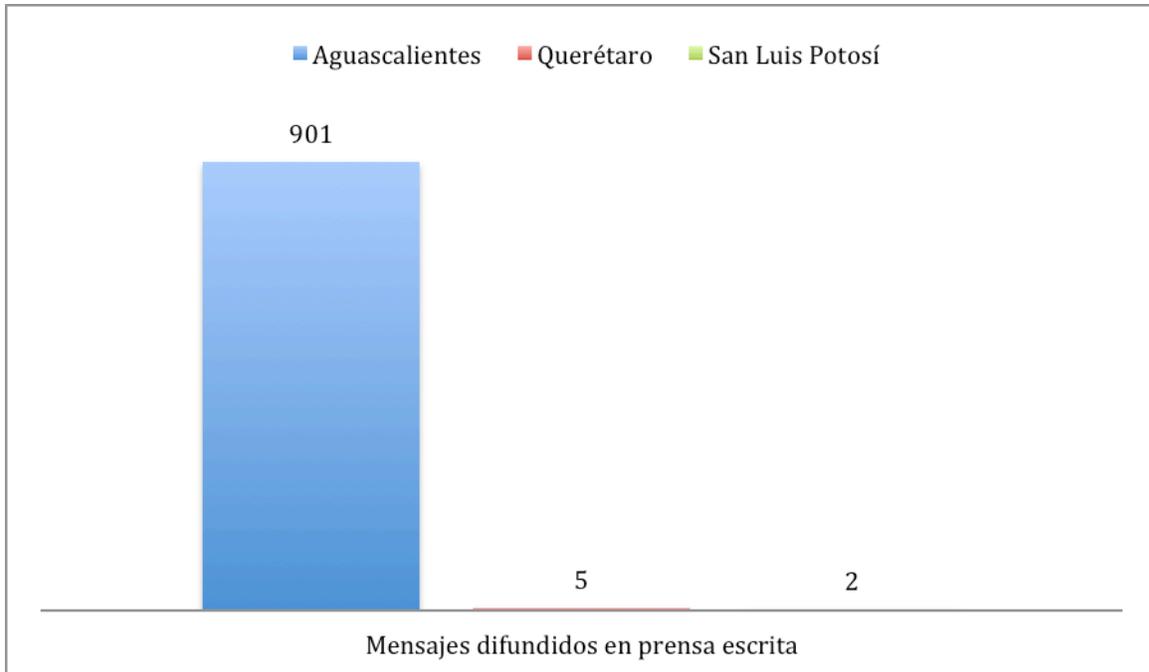
*Mensajes difundidos en prensa escrita*

Los periódicos son la forma más clásica de un medio de comunicación para permitir la emisión de mensajes del gobierno hacia la sociedad. En este caso, 901 fueron transmitidos en Aguascalientes, 5 en Querétaro y 2 en San Luis Potosí durante el 2014 (véase tabla 23 y figura 25).

**Tabla 23. Mensajes difundidos en prensa escrita**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
901	5	2

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 25. Gráfica mensajes difundidos en prensa escrita**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

*Mensajes en redes sociales*

Facebook, Twitter e Instagram son algunos de los sitios de redes sociales que han revolucionado la manera de interactuar y que algunos gobiernos han tomado como herramientas para interactuar con la ciudadanía, muestra de ello fue Aguascalientes con 19,125 mensajes transmitidos en redes sociales durante el 2014, mientras que San Luis Potosí apenas reportó 677 y Querétaro ninguno (véase tabla 24 y figura 26).

**Tabla 24. Mensajes en redes sociales**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
19,125	0	677

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 26. Gráfica mensajes en redes sociales**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

*Mensajes recibidos en el buzón de quejas y sus atenciones*

Algunos gobiernos han aplicado medidas para la atención de las demandas ciudadanas a través de los buzones de quejas. En este caso San Luis Potosí recibió 93 mensajes, mientras que Aguascalientes 18 y ninguno por parte de Querétaro durante el 2014 (véase tabla 25 y figura 27).

**Tabla 25. Mensajes recibidos en el buzón de quejas y sus atenciones**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
18	0	93

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 27. Gráfica mensajes recibidos en el buzón de quejas y sus atenciones**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

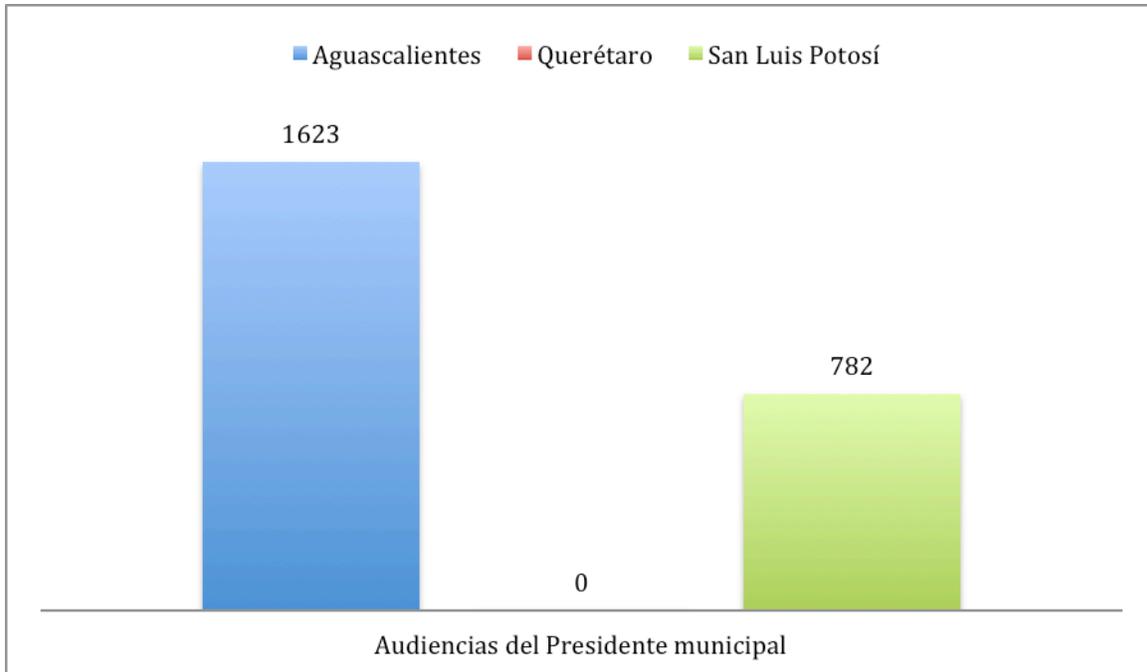
#### *Audiencias del Presidente municipal*

La comunicación directa es un elemento primordial para lograr una interacción con la sociedad. En ese sentido, el Presidente municipal de Aguascalientes otorgó 1,623 audiencias durante el 2014, mientras que el alcalde de San Luis Potosí sólo 782 en el mismo periodo; por su parte Querétaro no registró ninguna audiencia (véase tabla 26 y figura 28).

**Tabla 26. Audiencias del Presidente municipal**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
1,623	0	782

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 28. Gráfica audiencias del Presidente municipal**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

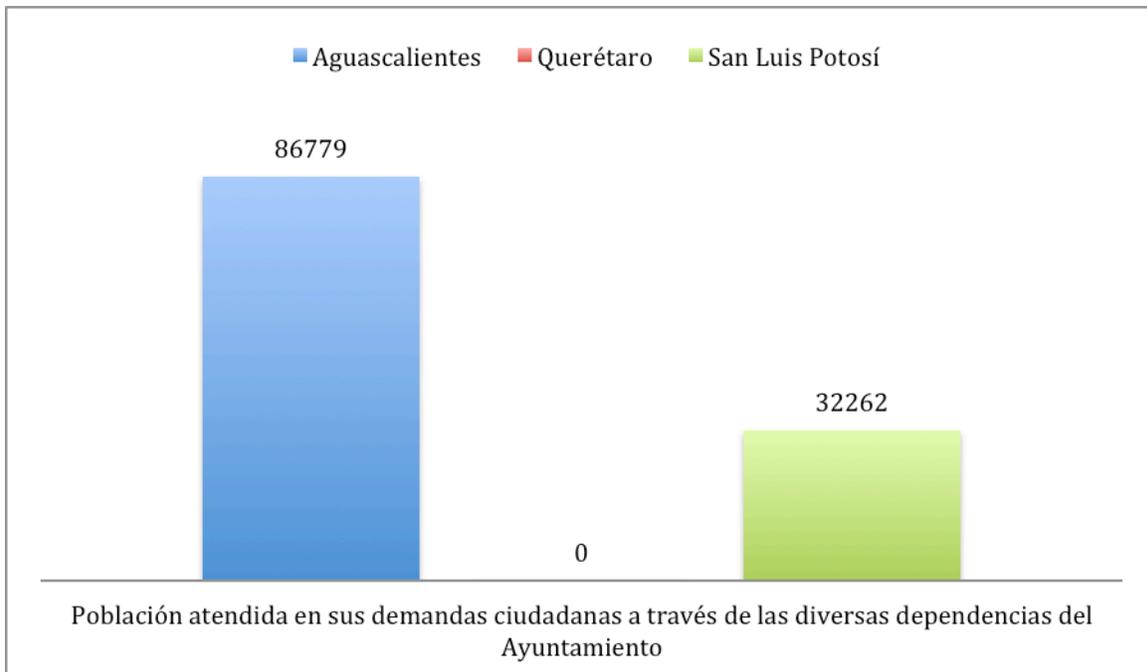
*Población atendida en sus demandas ciudadanas a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento*

La interacción permite al ciudadano acercarse con su autoridad para solicitar servicios. En este caso, se reportó que Aguascalientes atendió 86,779 demandas ciudadana a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento; mientras que en San Luis Potosí apenas se alcanzó la cifra de 32,262 durante todo el 2014. Querétaro no registro ninguna atención (véase tabla 27 y figura 29).

**Tabla 27. Población atendida en sus demandas a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
86,779	0	32,262

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.



**Figura 29. Gráfica población atendida en sus demandas a través de las diversas dependencias del Ayuntamiento**

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las solicitudes de transparencia.

El teléfono es una herramienta, que permite facilitar los costos al usuario para realizar algún trámite o solicitud de un servicio al gobierno municipal, evitando los traslados hasta las unidades administrativas para realizar su gestión. Este instrumento permite atender a los ciudadanos en reportes que se dan sobre fallas a algún servicio.

En San Luis Potosí, las solicitudes que se recibieron a través del teléfono para atender a la ciudadanía, fueron una de las principales estrategias de interacción con la sociedad para conocer sus demandas, canalizarlas y atenderlas de una manera oportuna para satisfacer al usuario.

Las nuevas tecnologías de la información, han traído un sin fin de herramientas que permiten la interacción con la sociedad, a pesar de que también reduce los costos y tiempos para la atención, de acuerdo al reporte que se presentó en San Luis Potosí, Aguascalientes y Querétaro es una estrategia que aún no tiene la dinámica necesaria para resolver las demandas.

En los tres municipios la cifra de correos electrónicos enviados para atender a la ciudadanía fue de apenas 111 en San Luis Potosí para todo el ejercicio 2014, siendo esta cifra la más alta entre los municipios en mención. Los gobiernos locales deberían facilitar un correo electrónico para facilitar las denuncias y quejas de servicios.

Una herramienta más que se tiene gracias a la tecnología fueron las teleconferencias, que permiten transmitir simultáneamente información a varios sectores para poder retroalimentar en tiempo real. Sin embargo, sólo el municipio de Aguascalientes reportó el uso de este método para atender a la ciudadanía.

Dos de los medios tradicionales de comunicación para difundir información de acciones y logros por parte del gobierno, son la radio y la televisión. Sin embargo sólo el municipio de Aguascalientes reportó la difusión de mensajes transmitidos a través de estos medios electrónicos para informar a la población.

Las dependencias de comunicación social de Querétaro y San Luis Potosí, respondieron no haber emitido ningún mensaje a través de la radio y la televisión; aunque esta información no es creíble, seguramente los spots que fueron transmitidos durante el periodo 2014 no cumplieron con la tarea de informar, razón por la que no fueron considerados como mensajes para la ciudadanía.

De igual manera, sólo Aguascalientes reportó un gran número de mensajes difundidos en prensa escrita, mientras que Querétaro y San Luis Potosí respondieron cantidades que son igual a nada durante el periodo 2014. Una muestra de que no consideran a los medios de

comunicación, como a una herramienta para lograr la interacción entre gobierno y sociedad, o al menos no fue notorio este esfuerzo de difusión.

Además, de la radio, la televisión y la prensa escrita, ahora una herramienta moderna, que se ha convertido en básica para los gobiernos son las redes sociales, en dónde nuevamente solamente Aguascalientes supo aprovecharlas, mientras que San Luis Potosí, se quedó rezagado y Querétaro simplemente no reporto ninguna difusión a través de estos medios, para interaccionar con la ciudadanía.

Una estrategia clásica para los gobiernos locales fueron los buzones de quejas, que permite tener al Presidente municipal un acercamiento con la población para conocer sus demandas y sugerencias para mejorar el entorno, en este caso, San Luis Potosí y Aguascalientes utilizaron esta estrategia.

La manera más funcional de lograr una relación gobierno – sociedad es la comunicación directa. En ese sentido, Aguascalientes logró una muy buena interacción a través de las audiencias con el Presidente municipal, más atrás se encontró San Luis Potosí, mientras que Querétaro no reportó ninguna audiencia.

Lograr un buen gobierno sólo puede ser posible si se existe una eficacia en la prestación de los servicios básicos, obligación de los gobiernos locales; para ello el trabajo de obtener buenos resultado en la prestación de estos deberes constitucionales es más factible cuando se escucha al usuario y se atiende su demanda. Así, a través de las diversas dependencias Aguascalientes reportó mayor atención en las demandas ciudadanas presentadas, seguida por San Luis Potosí, mientras que en Querétaro, simplemente no se registro atención alguna a la ciudadanía.

#### **4.4. Análisis del Discurso**

A través de la técnica *SPEAKING* se analizó el discurso de los presidentes municipales de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí en el marco de su informe de actividades durante el año 2014, en donde rindieron cuenta a los ciudadanos de las obras y acciones ejecutadas durante ese periodo de tiempo.

Cabe señalar que se eligió el discurso de los Alcaldes para realizar una investigación referente a las líneas discursivas que emiten frente a los representantes de diversos sectores de la sociedad, lo cual resultó de suma importancia para este trabajo al prestar atención en los mensajes que se emitieron (véase tabla 28).

**Tabla 28. Análisis del discurso a través de la técnica SPEAKING**

SPEAKING	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
¿Dónde y cuándo?	Palacio Municipal de Aguascalientes, 8 de diciembre de 2014	Centro Cívico de Querétaro, 7 de julio de 2014	Centro de Convenciones, San Luis Potosí, 29 de septiembre de 2014
¿Quién y a quién?	Juan Antonio Martín del Campo Martín del Campo a los ciudadanos	Roberto Loyola Vera a los ciudadanos	Mario García Valdez a los ciudadanos
¿Para qué?	Informe sobre actividades realizadas en el primer año de gobierno.	Informe sobre actividades realizadas en el segundo año de gobierno.	Informe sobre actividades realizadas en el segundo año de gobierno.
¿Qué?	Avance en cada uno de los 5 ejes del Plan Municipal de Desarrollo. Destacando la atención a comunidades, el mando único policial, una recolección de residuos sólidos más eficaz, construcción de mercados municipales así como la disminución de la deuda pública y el trabajo en el cabildo.	Acciones realizadas durante el segundo año de ejercicio, destacando la disminución del rezago social, la edificación del Centro Integral de Prevención Social, prevención de la discriminación y ordenamiento ecológico.	Acciones realizadas durante el segundo año de ejercicio, destacando la reestructura de la deuda, ciudad digital y ventanilla única.
¿Cómo?	Durante la sesión solemne de cabildo	Durante la sesión solemne de cabildo	Durante la sesión solemne de cabildo
¿De qué manera?	Discurso	Discurso	Discurso
¿Creencias?	Monologo	Monologo	Monologo
¿Qué tipo de discurso?	Discurso informativo	Discurso informativo	Discurso informativo

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

#### 4.4.1. Palabras Clave

Con la finalidad de desarticular los mensajes que los alcaldes otorgaron durante su Informe de Actividades, se descifró el número de siete palabras clave para ver la importancia que tenían con estos temas:

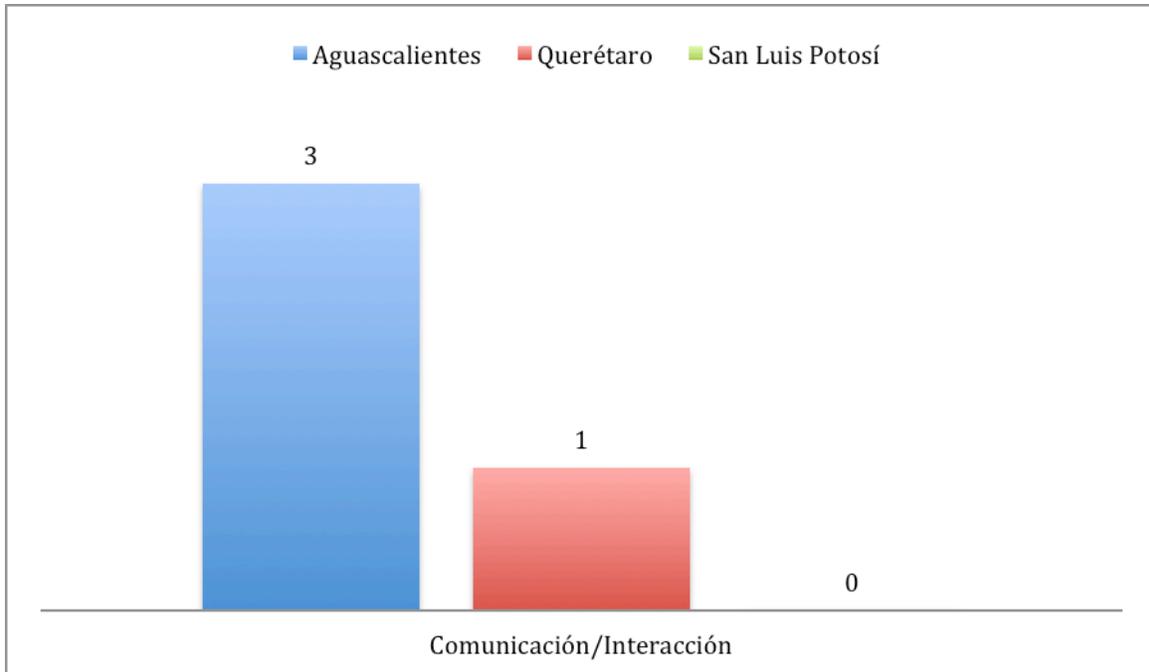
**Tabla 29. Palabras clave**

	Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Comunicación/Interacción	3	1	0
Población/Sociedad/Ciudadanía	19	4	11
Servicios básicos	12	10	6
Satisfacción	0	1	0
Gobierno	31	26	36
Cercano	7	0	1
Participación	8	13	9

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

#### *Comunicación/Interacción*

Se decidió analizar en cuántas ocasiones los Presidentes municipales otorgaron un valor en su mensaje, acerca de la importancia de hablar de la comunicación y/o interacción que tienen con sus gobernados, encontrando que en el informe que presentó el Alcalde de Aguascalientes se menciona en tres ocasiones, una el de Querétaro y ninguna el de San Luis Potosí (véase figura 30).

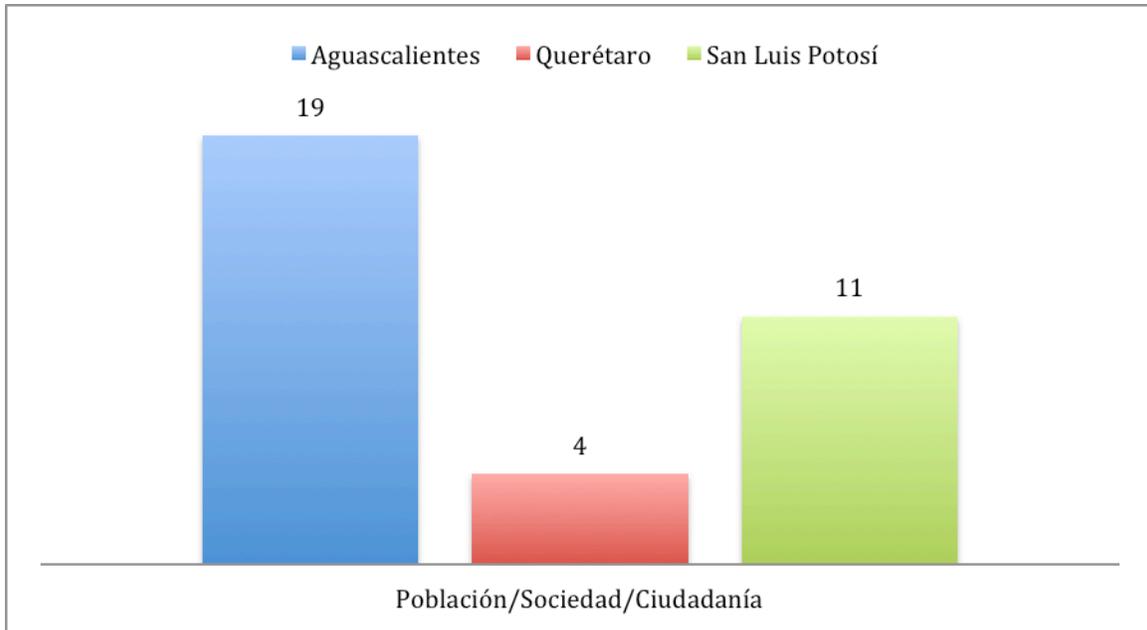


**Figura 30. Gráfico comunicación interacción**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

*Población/Sociedad/Ciudadanía*

Además la referencia que hacen sobre la población, sociedad o ciudadanía dentro de sus informes fue mencionada en 19 ocasiones por el Presidente municipal de Aguascalientes, en 11 por el de San Luis Potosí y en cuatro por el de Querétaro (véase figura 31).

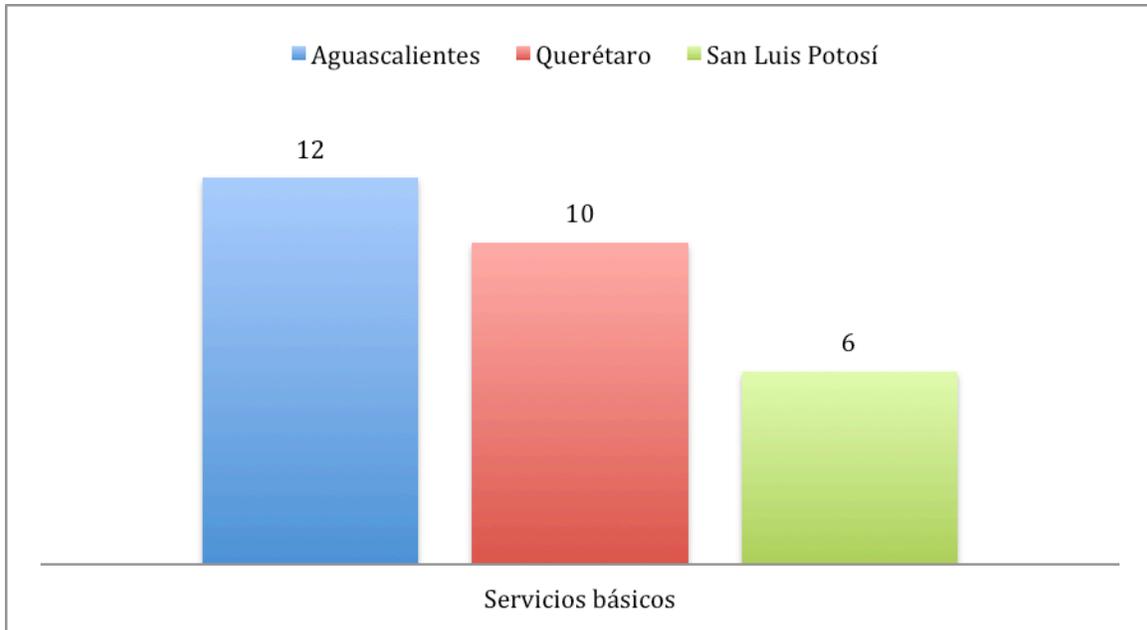


**Figura 31. Gráfica población/sociedad/ciudadanía**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

*Servicios básicos*

Otro aspecto evaluado consistió en analizar si dentro del discurso se encuentran sus obligaciones básicas como la prestación de los servicios básicos, en donde los ediles lo mencionan en 12 ocasiones en Aguascalientes, 10 en Querétaro y seis en San Luis Potosí (véase figura 32).



**Figura 32. Gráfico servicios básicos**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

### *Satisfacción*

El usuario es a final de cuentas a quien le llegan los servicios públicos, pensar en su satisfacción es lo más importante, sin embargo sólo fue mencionado por el discurso del alcalde de Queretano en una ocasión (véase figura 33).

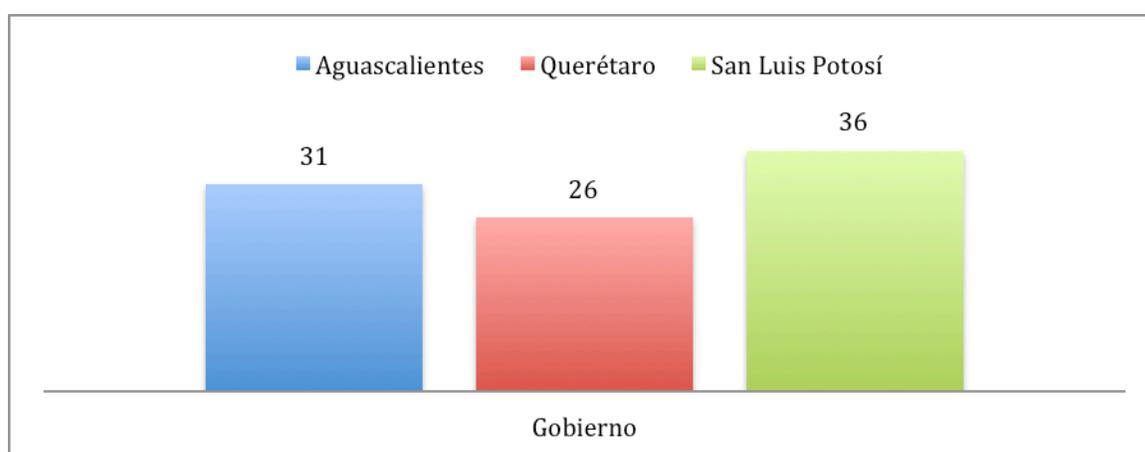


**Figura 33. Gráfico satisfacción**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

### *Gobierno*

Por el contrario, el gobierno debe buscar la humildad para centrarse primero en las necesidades de la ciudadanía, sin embargo, se convierte en el actor central pues pareciera un egocentrismo ya que fue señalado en el discurso en 36 ocasiones por el Presidente municipal de San Luis Potosí, en 31 por el de Aguascalientes y en 26 por el de Querétaro (véase figura 34).

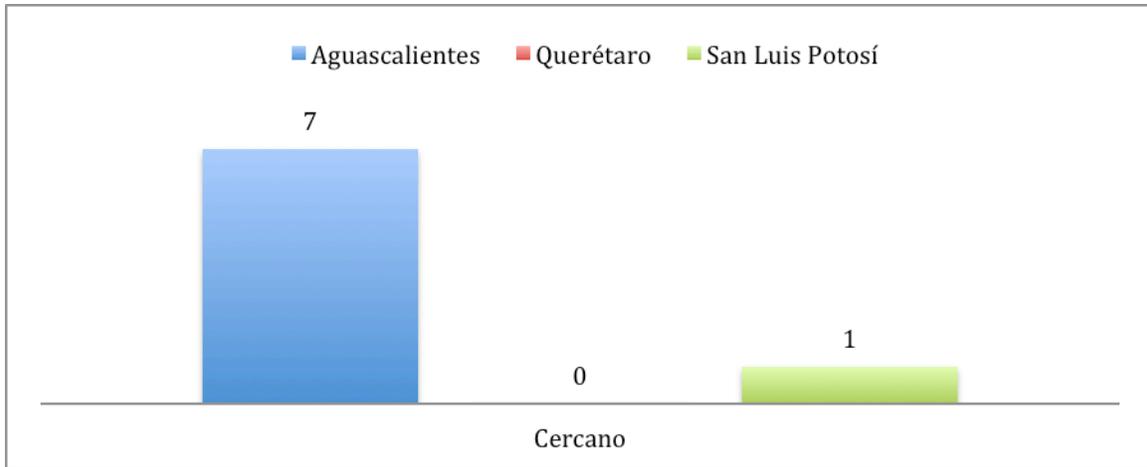


**Figura 34. Gráfico gobierno**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

### *Cercano*

El objeto del gobierno debiera ser la cercanía con la población para conocer sus demandas y atenderlas, sin embargo el discurso, señaló todo lo contrario, salvo el caso del alcalde de Aguascalientes que sí manifiesta esta preocupación en siete ocasiones, mientras que el de San Luis Potosí sólo una y el de Querétaro en ninguna (véase figura 35).

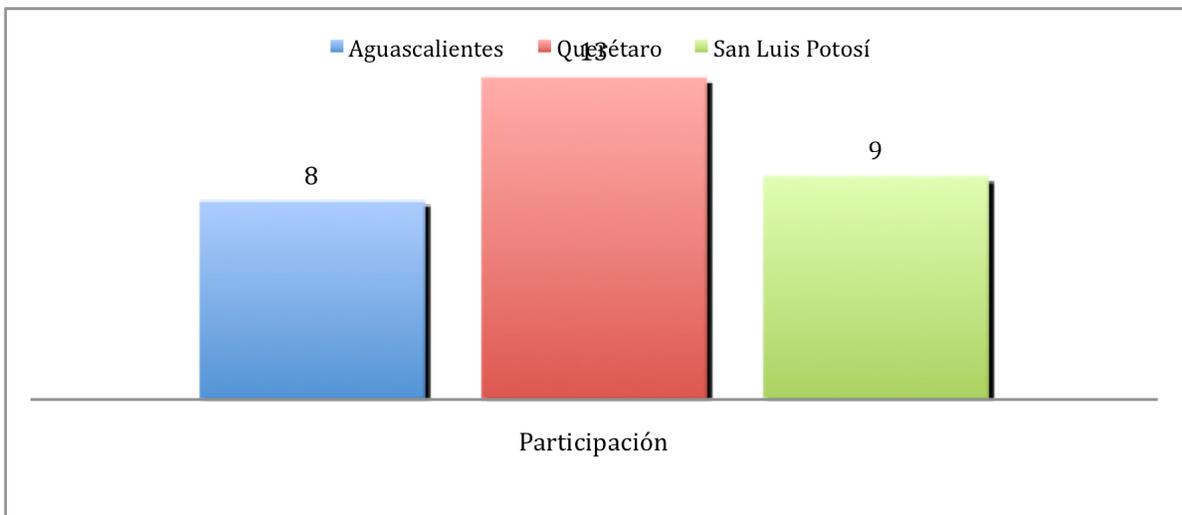


**Figura 35. Gráfica Cercano**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

### *Participación*

Con referencia a la participación que debe existir por ambos actores, gobierno y ciudadanos en beneficio de la sociedad los señalamientos que se realizan fueron 13 por parte del Presidente municipal de Querétaro, ocho por el de Aguascalientes y sólo uno por el de San Luis Potosí (véase figura 36).



**Figura 36. Gráfica participación**

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

La principal expresión de los Presidentes municipales, durante sus discursos de informe de actividades en el periodo 2014, fue *gobierno*. Esto reflejó que su papel es centrado en dicha organización, reflejando a unos actores ególatras que difícilmente pueden pensar en el conjunto gobierno – sociedad.

Los términos *población/sociedad/ciudadanía*, así como, *participación* fueron empleados en menor medida dentro del discurso, indicando que no está al mismo nivel que el gobierno y el interés sólo es para ofrecer resultados, o satisfacer sus demandas, no para prevenir, atender y resolver de manera eficaz.

La prestación de los *servicios básicos* son la obligación principal de un gobierno local, sin embargo, sólo se hace alusión en pocas ocasiones, dejando aún lado el objetivo principal de su deber. En ese sentido, sólo el alcalde de Querétaro manifestó la importancia de la *satisfacción* del ciudadano.

Decir que es un actor *cercano* a la sociedad, es una obligación. Para lograr esa *comunicación/interacción* se necesita la voluntad de las partes, sin embargo, no es tarea fácil pues se necesita lograr una empatía de las partes para entender y comprender el papel y rol que juegan dentro de la sociedad.

En resumen, se observó que los gobiernos locales, manifestaron en primer término la actuación que tienen como autoridad, dejando de privilegiar en todo momento la retroalimentación que debe existir de los ciudadanos.

#### **4.4.2. Mecanismos de Comunicación.**

Los mecanismos de comunicación que los gobernantes utilizaron para lograr una interacción con la ciudadanía reconocidos dentro de su discurso fueron los que se muestran en la tabla 30.

**Tabla 30. Mecanismos de comunicación**

Aguascalientes	Querétaro	San Luis Potosí
Atención personal de funcionarios	066 Atención Telefónica	Rendición de cuentas
Plan Municipal de Desarrollo	Programas de Atención Ciudadana	Transformando tú Colonia Juntos
Miércoles Ciudadano	De puerta en puerta	Consulta Pública
Grupos de Acción y Participación Social	Ciudad joven	TIC's
Reporte Ciudadano	Entre mujeres	Consejo de Desarrollo Social
TIC's	Fuerza ciudadana	072 Atención Telefónica
Estrategia Digital Municipal	Comités Comunitarios	INFOMEX
Medios de Comunicación	Internet	Correo electrónico
Atención al ciudadano	Nueva Actitud	Correo tradicional
	SIEBEL	Unidad de Información Pública
	Redes Sociales	Plan Municipal de Desarrollo
	Audidores Sociales	
	Sistema Municipal de Participación Social	
	Foro de Consulta Pública	
	Policía de Proximidad	

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión y análisis de los informes de gobierno 2014, de Aguascalientes, Querétaro y San Luis Potosí

En los tres gobiernos locales se reconocieron distintas acciones para facilitar la interacción entre gobierno y sociedad. Sin embargo, la difusión, utilización y correcta aplicación para lograr la comunicación es la diferencia entre estos mecanismos.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

La comunicación es una herramienta potencialmente útil para lograr gobiernos más eficientes. Generar una interacción adecuada entre gobierno y sociedad fortalece la confianza de la ciudadanía en las autoridades. La cercanía de estos actores sin lugar a duda se mejora con la retroalimentación, lo cual puede permitir una mejora en el otorgamiento de servicios básicos, ya que se tiene un conocimiento directo de las demandas de la sociedad.

El compromiso para lograr y mantener esta dinámica de intercambio de opiniones, solicitudes o necesidades debe ser de ambos, por una parte la autoridad y por otra la ciudadanía. Sin embargo, la responsabilidad de incentivar los vínculos para lograr una comunicación efectiva debe ser sin lugar a duda del gobierno. El reto más complicado es fomentar esa relación.

El gobierno y la sociedad no deben estar divorciados, por el contrario, deben mantener una constante interlocución para beneficio de ambas partes. Aquí es donde radica la importancia de los mecanismos de comunicación, pues resultan ser la herramienta de relación mediante la cual fortalece la intervención para lograr un verdadero cambio social.

Así, un gran facilitador del proceso de interacción entre el gobierno y la ciudadanía es la comunicación, la cual puede convertirse también en el vínculo para la búsqueda del bien común, accionada por las autoridades en turno para direccionar o redireccionar la eficiencia y la eficacia, logrando un buen gobierno.

Esto implica ceder el centralismo de la toma de decisiones y compartir el poder con la sociedad en beneficio de toda la comunidad; sin embargo, para lograr ese cambio debe existir un motor que lo provoque, y que sin lugar a duda es la comunicación.

Un gobierno puede ejecutar sus obligaciones, alcanzar sus solicitudes y mantener sus compromisos a través de la comunicación, mediante distintos procesos para facilitarlos, que pueden ir desde una audiencia hasta el aprovechamiento adecuado de los mecanismos que se pueden realizar vía electrónica, así como cualquier otro método que permita el intercambio de información.

La imaginación es el único límite para encontrar el medio más idóneo para lograr un vínculo entre la sociedad y el gobierno. En la medida que esta relación se fortalezca, ello contribuye a generar un buen gobierno, sentando las bases para la edificación de un diálogo en un marco de desarrollo social.

Derivado de la revisión y análisis de los datos utilizados para esta investigación, se encontró que algunos ejemplos de mecanismos de comunicación implementados por los gobiernos locales son, por ejemplo: Los miércoles ciudadano, transformando juntos tú colonia, fuerza ciudadana, grupos de acción y participación social, reportes ciudadanos, y estrategias digitales.

La obligación de los gobiernos locales radica en brindar servicios básicos, marcados por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; sin embargo, no basta con proporcionarlos solamente, también se requiere que estos se ejerzan de manera eficaz y eficiente para satisfacer la demanda de los usuarios y así consolidar un buen gobierno.

Medir la eficiencia gubernamental permite conocer el sentir de los usuarios y si en verdad las autoridades mantienen su compromiso social, al adecuarse a las demandas de la población. Además, el poder disponer de un canal directo con la ciudadanía, reduce los costos en materia de tiempo, ya que se tiene un conocimiento de las necesidades inmediatamente.

Los medios de comunicación se constituyen como una herramienta más para lograr una vinculación con el público, aunque para ello es necesario trazar un plan de trabajo que permita

descifrar los mensajes. La radio y la televisión son los modelos más clásicos utilizados por los gobiernos.

La inmediatez de la radio y la capacidad audiovisual de la televisión permiten acaparar la atención de una manera más sencilla, siempre y cuando sea un lenguaje atractivo, cercano y que involucre las necesidades de la ciudadanía dando una respuesta real.

La prensa escrita emite mensajes con mayor permanencia, por lo que de igual manera debe trazarse una estrategia para lograr una interacción adecuada, encaminada a difundir las acciones que permitan compartir las necesidades de los usuarios.

Una herramienta que conjuga las ventajas de la radio, la televisión y la prensa escrita son las redes sociales, que incluso tienen más capacidad de vinculación y permiten una mayor interacción entre gobierno y sociedad, por lo que éstas se vuelven un medio ideal para este propósito.

Los servicios de atención telefónica permiten conocer cuales son las principales fallas, demandas o inquietudes de la comunidad y con ello poner atención para remediar lo que se está dejando de hacer para lograr los objetivos de brindar servicios públicos de calidad.

El Internet se ha convertido en una pieza clave para los gobiernos, ya que es un instrumento que logra una interacción aún separados espacio-temporalmente. Un buen gobierno siempre debe preocuparse por brindar la mayor de las satisfacciones a sus usuarios, por lo que debe adecuar sus sitios electrónicos para este fin.

Sin embargo, la principal forma de comunicación sin lugar a duda es la directa -cara a cara-, en ésta se puede lograr una empatía para entender y comprender la situación que se vive, ya que con ello se pone un mayor esfuerzo porque existe un compromiso más real.

Se puede asegurar que una buena relación con los ciudadanos, se puede lograr cuando existe el compromiso de atender sus necesidades básicas, que por cierto, son obligación del gobierno. A eso se llama responsabilidad, pero puede existir un mayor compromiso.

Si un gobierno logra sentar las bases para que exista una verdadera comunicación entre éste y la sociedad, y donde cada uno de estos actores entiendan su papel en el rol comunicativo, se pueden sentar las bases para construir una sociedad que merezca un buen gobierno.

Otro importante compromiso del gobierno es el asunto de la transparencia, en virtud de que la ciudadanía debe conocer toda la información que genera el gobierno e intercambiar los puntos de vista que generan sus acciones, para de esa manera hacer los señalamientos que sean necesarios, en caso de que se requiera corregir el rumbo.

Si existe la comunicación entre sociedad y gobierno, se genera un sistema circular de acciones y contracciones, donde ambos actores se regularían para generar ese vínculo necesario que permita alcanzar un equilibrio adecuado, en donde se puedan alcanzar las metas que la sociedad demanda. Lograr un buen gobierno es posible, siempre y cuando se atienden las demandas de la ciudadanía, por lo que conocerlas -pero sobre todo atenderlas- es la clave para lograr la eficacia y eficiencia.

El proceso de comunicación entre el gobierno y la sociedad se da en dos sentidos, ya que se debe entender que no sólo el gobierno comunica a la sociedad, sino que está también le comunica al gobierno. La retroalimentación es esencial, pues no se puede gobernar sin comunicar. El objetivo de esta tesis fue investigar cuál es el modelo de comunicación que se presenta entre gobierno y sociedad, mismo que se obtiene mediante diversos canales que permiten dicha interacción, con una atención oportuna, respetuoso y con calidad humana.

Los resultados de este trabajo nos llevan a señalar que resulta pertinente y necesario acrecentar la actividad de comunicación como instrumento significativo para lograr calidad en la prestación de los servicios por parte del gobierno; debiéndose generar una cultura de la comunicación, de tal manera que se configure un gobierno transparente y una opinión pública objetiva así como participativa (véase figura 37).



## Interacción

**Figura 37. Modelo de interacción en un gobierno local**

Fuente: Elaboración propia

Se requiere también crear empatía entre el gobierno y los ciudadanos, de tal forma que ambos identifiquen al proceso de comunicación como un mecanismo efectivo que puede ayudar a que se vea al gobierno como una organización cercana, prestadora de servicios y pieza clave en el bienestar de la comunidad.

Mantener informada a la ciudadanía de las acciones del gobierno, diseñando los materiales gráficos, de difusión de acciones y produciendo materiales informativos adecuados, es una tarea que el gobierno no debe de olvidar.



**Figura 38. Modelo de comunicación**

Fuente: Elaboración propia

El gran reto del modelo será transitar de la comunicación unidireccional (gobierno - sociedad), a una comunicación multidireccional y de retroalimentación (sociedad - gobierno), para lo cual se deberán alcanzar políticas de inclusión que permitan el desarrollo de programas de consulta pública para que el ciudadano participe en el diseño, ejecución y evaluación de las acciones del gobierno.

## REFERENCIAS

- Ackereley, María (2010). *Introducción a un paradigma en la teoría de la comunicación*. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas CONICET.
- Alcántara, Manuel (1995). *Gobernabilidad, Crisis y Cambio. Elementos para el estudio de la gobernabilidad de los sistemas políticos en épocas de crisis y cambio*. Fondo de Cultura Económica.
- Apostel, L. (1961). *Logique et cybernétique*, en *Les Etudes philosophiques*, París: Presses Universitaires de France
- Arbós, Xavier y Giner, Salvador (1993). *La gobernabilidad ciudadanía y democracia en la encrucijada mundial*, Madrid, Siglo XXI.
- Arras Vota, A. M., Jáquez Balderrama, J. L. y Fierro Murga, L. E. (2008). *Comunicación y cambio organizacional*. *Revista Latina de Comunicación Social*.
- Brown, Gillian y Yule George (1993). *Análisis del discurso*. Visor Libros. Madrid.
- Cabrero, Enrique (1997). *Del Administrador al Gerente Público*, Instituto Nacional de Administración Pública, México.
- Cabrero, Enrique (2003). *Políticas públicas municipales una agenda en construcción*. México: CIDE – Porrúa.
- Cabrero, Enrique (2007). *Políticas de modernización de la administración municipal. Políticas públicas municipales. Una agenda en construcción*. CIDE, México.
- Camacho, I. (2001). *Funciones de los gabinetes de comunicación en la Administración Local*. *Revista Latina de Comunicación Social*.
- Camou, Antonio (2000). *La múltiple (in) gobernabilidad. Elementos para un análisis conceptual*, *Revista Mexicana de Sociología*. No. 4, UNAM.

- Camou, Antonio (2001). Los Desafíos de la Gobernabilidad, FLACSO-IISINAM, Plaza y Valdés.
- Canto, Manuel (2008). Gobernanza y participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo, Política y Cultura, núm. 30, pp. 9-37.
- Cejudo, Guillermo; Sánchez, Gilberto; y Zabaleta, Dionisio (2009). El (casi inexistente) debate conceptual sobre la calidad del gobierno. Política y gobierno XVI, no.1.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Couffignal, Louis (1961). La cybernétique comme méthodologie, en Les Études philosophiques, Paris: Presse Universitaires de France.
- Curzio, Leonardo (1998). La gobernabilidad en el México Contemporáneo. Fundación CIDOB.
- Dahl, Robert (2002). La poliarquía: participación y oposición, Tecnos, Madrid.
- Del Castillo, J., Bayón, M. y Arteta, R. (1992). La empresa ante los medios de comunicación. Bilbao: Deusto.
- ENCIG (2013). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, Aguascalientes, México.
- Estrada, José Luis (2011). La nueva institucionalidad municipal: políticas de comunicación y gobierno local en México, Revista de Administración Pública.
- Fernández, Carlos (2003). La comunicación en las organizaciones. Trillas, México.
- Fortunato, Melisa (2012). La comunicación municipal todavía enamorada de la piedra, Más poder local.
- Gaebler, Ted (1995). How to reinvent a government: the guideline for change in modern public administration. Editorial Diana, México.

- Gil, Francisco (1978). *Iniciación a la comunicación social: periodismo, relaciones públicas y publicidad*. Ediciones Paulinas, Colombia.
- Grados, E.J. (2006). *Proceso de la Comunicación. Dinámicas de creatividad intelectual*. México.
- Gruening, Gernod (2001). *Origin and theoretical basis of New Public Management*, *International Public Management Journal* 4, 1-25.
- Guillamaud, Jacques (1971) *Cibernética y lógica dialéctica*, Artiach Editorial, Madrid.
- Guillén, A., M. H. Badii, M. Blanco y Sáenz, K. (2008). *Civil participation in sustainable development context*, *Innovaciones de Negocios*.
- Gutiérrez, Elena (2010). *Gobierno corporativo y comunicación empresarial. ¿Qué papel cumplen los directores de comunicación en España?*, *Palabra Clave*, 147-160, Universidad de La Sabana, Colombia.
- Hevia, Felipe e Isunza, Ernesto (2006). *Relaciones Sociedad Civil-Estado en México. Un ensayo de interpretación*, México.
- Herrera, Pedro (1997). *La cibernética y la construcción de un visión alternativa del mundo*. *Revista Aprender a Ser*.
- Hoghe, Lisbet y Marks, Gary (2001). *Types of Multi-Level Governance*, *European Integration online Papers*, Vol. 5.
- Ibarra, E. y Montaña, H. (1986). *Teoría de la Organización: Fundamentos y controversias*, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.
- Kaufmann, Daniel. (2005). *Diez mitos sobre la gobernabilidad y la corrupción*. *Finanzas & Desarrollo*. 41-43.
- Latinobarómetro (2013). *Informe 2013*, Santiago de Chile.

- Long, Norman (1999). *The Multiple Optic of Interface Analysis*, background paper on interface analysis, UNESCO.
- López, J., y Gadea, A. (2000) *Servir al ciudadano: Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Luhmann, N. (1996). *La ciencia de la sociedad*. México, D.F. Universidad Iberoamericana.
- Merino, M. (2002). *Participación organizada en el gobierno local, en gobiernos locales: democracia y reforma del Estado*. Santiago de Querétaro: Memoria del 2do. Congreso de IGLOM.
- Miller, David y Dunn William (2006). *A critical Theory of New Public Management*, Graduate School of Public and International Affairs and Macedonia Graduate Center for Public Policy and Management University of Pittsburgh.
- Montaño, Luis (2005). *Organización y Sociedad. Un acercamiento a la Administración Pública Mexicana, Gestión y Política Pública, Volumen XIV, No. 3, CIDE, México*.
- Mujica, M., Marín, F., Smith, H. y Lovera, M. I. (2008). *Municipio innovador, un modelo para el desarrollo local sostenible*. *Multiciencias*, 130 – 136.
- Mussetta, P. (2009). *Participación y gobernanza. El modelo de gobierno del agua en México*. *Espacios Públicos*, 66 – 84.
- OCDE, (2013). *Government at a Glance 2013*, OECD Publishing, Paris. DOI: [http://dx.doi.org/10.1787/gov\\_glance-2013-en](http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en)
- Olías, Blanca (2009). *La provisión de servicios públicos mediante mecanismos de mercado*. *Revista de cultura y ciencias sociales*, No. 62, 21-29.
- Pimienta, Rodrigo (2000). *Encuesta probabilística vs. no probabilísticas*. *Política y Cultura*, núm. 13. Pp. 263-276, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.

- Peña, D., Olivar, C. y Primera, N. (2008) Tecnologías de información y comunicación en mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 398-416.
- Pineda de Alcázar, M. (2007) Gobernabilidad, comunicación y exclusiones sociales en América Latina. Una agenda para investigar. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*.
- Platón, (2010). *Diálogos de Platón Tomo IV*, Porrúa. México.
- Ramírez, T. (1995) *Gabinetes de comunicación: funciones, disfunciones e incidencia*. Barcelona: Bosh.
- Recalde, M. (2010). Algunas propiedades y principios de gestión: ¿De qué modo contribuye la comunicación al logro de una empresa más responsable?, *Cuadernos de Información*, 111-122, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.
- Renken, Jan (1999) *Introducción a los estudios sobre el discurso*. Editorial Gedisa. Barcelona
- Rial, Juan (1988). Gobernabilidad, partidos y reforma política en Uruguay. *Revista Mexicana de Sociología* Vol. 50, No. 2.
- Rhodes, R.A.W. (1996), *The New Governance: Governing Without Government*, *Political Studies*.
- Roberts, Bryan R. (2001). Las nuevas políticas sociales en América Latina y el desarrollo de ciudadanía: una perspectiva de interfaz, documento elaborado para el taller “Agencia, conocimiento y poder: nuevas direcciones”, Universidad Wageningen, Holanda.
- Rodríguez, V. y Campos, H. (2010). Nuevos municipios, ¿solución a viejos problemas? Estudio de caso San José del Rincón, Estado de México. *Quivera*, 171-188.
- Rota, Josep (1996). Comunicación, gobierno y ciudadanía. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 5. Caracas.
- Rousseau, Juan Jacobo (2007). *El contrato social*, Ediciones Quinto Sol, México.

- Saltalamacchia, Homero y Ziccardi, Alicia (2005). Las ciudades mexicanas y el buen gobierno local: una metodología para su evaluación. *Revista Mexicana de Sociología* Vol. 67
- Sánchez, Miguel (2007). Tendencia hacia el isomorfismo en la administración pública municipal del Estado de México. *Espacios Públicos*, 107 – 161.
- Sánchez, M. (2009). La participación ciudadana en la esfera de lo público. *Espacios Públicos*, 85 – 102.
- Sayago, Santiago (2014). El análisis del discurso como técnica de investigación cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, No. 49, 1-10.
- Sebastián, C. (1998). Principios generales de la comunicación en organizaciones. *Capital Humano*, 44-46.
- Serrano, Manuel, Piñuel, José Luis, García, Jesús y Arias, María Antonia (1982) *Cuadernos de la Comunicación*. A. Corazón Editor, Madrid.
- Shanon, Claude (1948). *A Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Touraine, Alain (1999) *¿Qué es la democracia?*, FCE, México.
- Trelles, M. (2006). Comunicación política y gobernabilidad. Escenarios de interdependencia en una sociedad en crisis. *Palabra Clave*, 19-28.
- Urbiola, A. y Vázquez, W. (2010). La comunicación ritual como mecanismo de socialización en las organizaciones: identidad y regulación. *Razón y Palabra* no. 71.
- Van Dijk, Teun A. (2000). *El discurso como estructura y proceso*. Editorial Gedisa. Barcelona
- Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H., Jackson, Don D. (1971) *Teoría de la comunicación humana*, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires.
- Wiener, Norbert (1949). *The Human Use of Human Beings*, Cambridge: University Press.

Wiener, Norbert (1976). *Collected Works*, vols. 1-4 P. Masani, Ed. Cambridge, MA:MIT Press.

Wiener, Norbert (1985). *Cibernética o El control y comunicación en animales y máquinas*. Barcelona: Tusquets.

Ziccardi, Alicia (1998). *Los Actores de la Participación Ciudadana*. Instituto de Investigaciones Sociales.

Zurbriggen, Cristina (2011). *Gobernanza: una mirada desde América Latina*. Perfiles Latinoamericanos.