

ESCUELA SUPERIOR DE DIPLOMACIA Y
RELACIONES INTERNACIONALES

"EFECTOS EN LA COMUNICACIÓN Y LA OPINIÓN PÚBLICA DE LA CANCELERÍA COMO,
CONSECUENCIA DE LA CRISIS OCTUBRE 2012, UN ANÁLISIS DESDE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN"



MÓNICA ANABELLA HERRERA RIVERA

GUATEMALA, JULIO 2014

Universidad Galileo de Guatemala
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales

“Efectos en la comunicación y la opinión pública de la Cancillería como, consecuencia de la crisis octubre 2012. Un análisis desde los medios de comunicación.”

PRESENTADO POR

Mónica Anabella Herrera Rivera
Carné 9610607

Previo a conferírsele el Grado Académico de
Licenciada en Diplomacia y Relaciones Internacionales

Asesor
Jorge Luis Alvarado Barrios

Guatemala, julio de 2014

Quiero dedicar la presente tesis:

A Dios, sobre todas las cosas.

A Papito Jorge, por sacarme adelante, gracias por la sabiduría, la cual influyó en mi madurez para lograr mis objetivos en la vida. Es para usted esta tesis en agradecimiento a todo su amor.

A Juan Carlos, mi esposo, por toda tu ayuda, paciencia, apoyo y comprensión.

A Javier, mi hijo, por ser mi inspiración y el motor que le da empuje a mi vida.

A Susan, mi entrañable amiga, quien estuvo siempre lista para brindarme toda su ayuda y apoyo.

Quiero agradecer:

A todos los catedráticos que me transmitieron su conocimiento el cual fue una fuente de inspiración en el proyecto.

Especialmente, a mi asesor de tesis, Licenciado Jorge Alvarado, por su orientación para la realización de la tesis, su apoyo y amistad que me permitieron aprender y así desarrollar el proyecto.

Al Licenciado David Castillo, por su apoyo en el conocimiento de nuevas técnicas tecnológicas para la realización de las encuestas.

A mis amigos, Karla, Otto, María Sofía y Juan Pablo, por su amistad y apoyo.

Guatemala, 5 de Noviembre de 2013

Licenciada
Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales
Universidad Galileo
Guatemala

Estimada Licenciada Mansilla:

De la manera más atenta me dirijo a usted, mi nombre es Monica Anabella Herrera Rivera, estudiante de la Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales actualmente ya tengo pensum cerrado por lo que solicito aprobación de mi punto de tesis titulada "Efectos en la Comunicación y la Opinión Pública de la Cancillería como Consecuencia de la Crisis Octubre 2,012. Un Análisis desde los Medios de Comunicación", así mismo solicito la aprobación del asesor de tesis el Licenciado Jorge Luis Alvarado Barrios quien me apoyara en la consolidación del documento.

De antemano agradezco su amable atención a esta solicitud.

Cordialmente,



Monica Herrera
Carné 9610607
Carrera LDRI



Guatemala, 14 de Noviembre de 2013

Señora
Monica Anabella Herrera Rivera
Presente.

Estimada Señora Herrera:

Tengo mucho gusto en informarle que ha sido autorizado su punto de Tesis, previo a optar el grado académico de Licenciada en Diplomacia y Relaciones Internacionales, cuyo título es "Efectos en la Comunicación y la Opinión Pública de la Cancillería como Consecuencia de la Crisis Octubre 2,012. Un análisis desde los Medios de Comunicación".

Al mismo tiempo le informo que ha sido aprobada la designación del Licenciado Jorge Luis Alvarado Barrios como asesor de su trabajo de tesis.

Atentamente,

Licda. Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y
Relaciones Internacionales

Guatemala, 02 de mayo de 2014

Licenciada
Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales

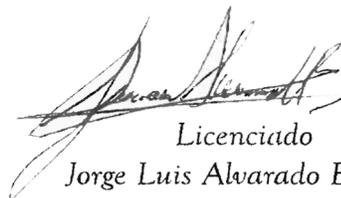
Estimada Licenciada Mansilla:

Tengo el honor de hacer de su conocimiento y consideración con mucha satisfacción, que en mi calidad de asesor del trabajo de tesis titulado "Efectos en la Comunicación y la Opinión Pública de la Cancillería, como Consecuencia de la Crisis Octubre 2,012. Un Análisis desde los Medios de Comunicación" realizada por la alumna Mónica Anabella Herrera Rivera el cual ha cumplido con los requisitos técnicos y metodológico que requiere la Universidad Galileo.

En mi calidad de asesor someto a usted el siguiente proyecto para su aprobación.

Hago propicia la oportunidad para manifestarle mis muestras de estima y gratitud.

Atentamente,



Licenciado
Jorge Luis Alvarado Barrios

Guatemala, 03 de julio de 2013

Licenciada
Karen Mansilla
Directora
Escuela Superior de Imagen Pública

Estimada Licenciada Mansilla:

Por este medio me permito comunicarle que leí la tesis titulada "Efectos en la Comunicación y la Opinión Pública de la Cancillería como Consecuencia de la Crisis Octubre 2,012. Un Análisis desde los Medios de Comunicación" presentada por la alumna Monica Anabella Herrera Rivera, asesorada por el Licenciado Jorge Luis Alvarado Barrios.

Después de revisarla detenidamente y hecho las recomendaciones pertinentes, me es grato comunicarle, en mi calidad de revisor de redacción, estilo y ortografía, que dicha tesis llena los requisitos que exige la Universidad.

Atentamente,


Doctora
Lilly Del Socorro Soto Vásquez



Guatemala, 17 de julio de 2014

Señora
Monica Anabella Herrera Rivera
Presente

Estimada Señora Herrera:

Tengo mucho gusto en informarle que, después de haber revisado su trabajo de tesis titulado "Efectos en la Comunicación y la Opinión Pública de la Cancillería como Consecuencia de la Crisis Octubre 2,012. Un Análisis desde los Medios de Comunicación" y de haber obtenido el dictamen de su asesor específico, Licenciado Jorge Luis Alvarado Barrios autorizo la publicación del mismo.

Aprovecho la oportunidad para felicitarla por el magnífico trabajo realizado, el cual es de indiscutible beneficio para el desarrollo de la Diplomacia y Relaciones Internacionales.

Atentamente,

Licda. Karen Mansilla
Directora

Escuela Superior de Diplomacia y
Relaciones Internacionales

Índice de Tesis

Índice de Tesis	i
Resumen	iii
Introducción	iv
1. Delimitación del tema	1
1.1 Tema de tesis	1
1.1.1 <i>Delimitación espacial</i>	1
1.1.2 <i>Delimitación temporal</i>	1
1.1.3 <i>Delimitación teórica</i>	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Problematización	3
1.4 Justificación	4
1.5 Objetivos	5
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	5
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.6 Hipótesis	5
1.6.1 <i>Variable Independiente</i>	5
1.6.2 <i>Variable Dependiente</i>	6
1.7 Indicadores	6
1.7.1 <i>Población de Expertos</i>	6
1.7.2 <i>Población en Redes Sociales</i>	6
1.8 Metodología	6
1.8.1 <i>Enfoque</i>	6
1.8.2 <i>Diseño:</i>	7
1.8.3 <i>Población</i>	7
1.8.4 <i>Muestra</i>	8
1.8.5 <i>Instrumentos</i>	9
1.8.6 <i>Sujetos</i>	9
2. Marco Teórico	11
2.1 Teorías de las Relaciones Internacionales	11
2.1.1 <i>Orígenes de la Teoría</i>	11
2.1.2 <i>Principales Conceptos y Categorías de la Teoría Behaviorista</i>	11
2.1.3 <i>Principales Exponentes</i>	12
2.1.4 <i>Principales Aplicaciones</i>	13
2.1.5 <i>Principales Aportes</i>	13
2.2 Medios de Comunicación	14
2.2.1 <i>La Comunicación</i>	14
2.2.2 <i>Tipos de la Comunicación</i>	15
2.2.3 <i>Elementos que Intervienen en el Proceso de la Comunicación</i>	17

2.2.4 Niveles de la Comunicación	22
2.2.5 Diferentes Formas de Comunicación	26
2.2.6 Métodos de la Comunicación	26
2.2.7 Los Componentes o Elementos de la Comunicación	27
2.3 Efectos de la Comunicación	31
2.3.1 Efecto Priming	31
2.3.2 Efecto Framing o Teoría del Encuadre	33
2.3.3 Efecto Panóptico	34
2.3.4 Influencia de los Medios de Comunicación	35
2.3.5 Cómo se forma la opinión	36
2.3.6 El Poder de la Prensa	38
2.4 Teorías de la Comunicación	38
2.4.1 La Teoría Estructuralista de la Comunicación	39
2.4.2 Teoría de la Aguja Hipodérmica	45
2.4.3 Teoría de la Aldea Global	47
2.5 El Objetivo de la Comunicación	49
2.5.1 Funciones	50
2.6 Opinión Pública	51
2.6.1 Definición	51
2.6.2 La Construcción de la Opinión	53
2.7 Crisis	56
2.7.1 Concepto de Crisis	56
2.7.2 Comunicación en Crisis	57
2.7.3 Etapas de una Crisis	58
2.7.4 Características de las Crisis	59
2.7.5 Tipos de Crisis	60
2.7.6 Fases de una Crisis	61
2.8 Influencia de las Redes Sociales en la Opinión Pública	62
2.9 Efectos de la Opinión Pública en el Ministerio de Relaciones Exteriores	63
2.10 Declaraciones del Canciller Harold Caballeros	64
2.11 Análisis de las Diferentes Publicaciones en Medios de Comunicación	65
3. Metodología del Estudio	67
3.1 Población o Universo	67
3.2 Muestra	67
3.3 Instrumentos	68
4. Procesamiento de datos y su interpretación	71
4.1 Procesamiento de datos	71
4.2 Análisis	80
5. Conclusiones	87
6. Recomendaciones	89
7. Referencia bibliográfica	92
8. Anexos	97

Resumen

La importancia del Ministerio de Relaciones Exteriores desde el punto de vista de la comunicación radica en mantener comunicadores de alto nivel que puedan asesorar tanto al ministro como al ministerio en cómo gestionar una comunicación asertiva que genere mensajes e información oportuna, sobre todo en momentos de crisis mediante una planificación que establezca una línea estratégica para generar percepción positiva utilizando los medios de comunicación y medios de comunicación alternativos como las redes sociales. Así mismo establecer un mapa de audiencias que se active en situaciones de crisis generando efectos positivos en la agenda Setting y en los diferentes géneros periodísticos de los medios de comunicación.

Palabras claves: Asesoría, mensajes, opinión pública, medios de comunicación y crisis, comunicación y redes sociales.

Introducción

La presente tesis “Efectos en la comunicación y la opinión pública de la Cancillería como, consecuencia de la crisis octubre 2012. Un análisis desde los medios de comunicación.” Tiene como objetivos:

1. Analizar la crisis del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus efectos en la opinión pública.
2. Identificar los actores de la crisis en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
3. Demostrar la importancia de la buena gestión de la comunicación y exponer los principios básicos para una comunicación estratégica.

A través de la pregunta de investigación ¿Cuenta el Ministerio de Relaciones Exteriores con una oficina que asesore tanto al Ministro como a los funcionarios que trabajan dentro? Se establecen los elementos metodológicos que procuran comprobar la hipótesis con la variable correlacional la cual es vinculada, si el Ministerio de Relaciones Exteriores contara con un asesoría adecuada contribuiría en la credibilidad de la opinión pública tanto en la comunidad internacional como la nacional.

Se pretende con esta investigación abordar las causas y consecuencias que se presentan cuando los medios de comunicación envían una información que desacredite al Ministro y que además pueda afectarle a Guatemala en sus relaciones bilaterales y multilaterales con otros Estados.

El estudio es de enfoque mixto, se utilizará la combinación del enfoque cuantitativo, es decir, encuestas y de enfoque cualitativo, con entrevistas las cuales serán realizadas a expertos y especialistas en análisis político, expertos en comunicación, expertos en redes sociales y sistemas de información.

Tiene como características las siguientes: explicativa, descriptivo y analítico, es decir, describir y desarrollar la conceptualización de los temas como comunicación, medios de

comunicación y redes sociales entre otros. Analítico para interpretar la información y profundizar en el conocimiento del problema. El análisis deductivo: de lo general a lo específico que será vital para el planteamiento de las conclusiones.

Las principales fuentes son: Fuentes primarias mediante estudios de opinión para el análisis de la información recabada, utilizando instrumentos cualitativos y cuantitativos. Por otra parte las secundarias a través de Investigación bibliográfica: libros, periódicos, revistas y sitios de internet.

El diseño utilizado es no experimental, descriptivo, correlacional y transeccional. Debido a que se ha trabajado sobre las variables, descriptivo, por cuanto se describe el fenómeno exactamente en el momento de los sucesos y correlacional porque se ha estudiado todo el año de su gestión y se ha analizado el momento en el que envió el mensaje equivocado a través de las redes sociales y transeccional porque se realizará la investigación en un período determinado.

Las técnicas privilegiadas en el estudio fueron cuantitativas y cualitativas. El muestreo fue de carácter no probabilístico para usuarios de la red social Twitter y los expertos en el tema.

Con la aplicación del instrumento de las encuestas se registra por medio del análisis, cuanta importancia tiene que un Ministro de Relaciones Exteriores tenga el cuidado de emitir opinión ante los medios de comunicación y con las entrevistas a los expertos en el tema que compruebe la hipótesis planteada.

Los principales hallazgos son: 1) La falta de asesores en el Ministerio de Relaciones Exteriores que ayuden en momentos de crisis al Ministro tienen sus consecuencias tanto para la imagen personal de el mismo como para el país frente a la comunidad Internacional; 2) Al no contar con asesoría la imagen del canciller queda dañada, pues la opinión pública puede cambiar por completo a raíz de las declaraciones y reacciones tanto en los medios de comunicación como en las redes sociales donde puede llegar a

ser severamente cuestionado y criticado; 3) Sin lugar a dudas los errores cometidos en la comunicación, pueden evitarse si se cuenta con una persona o un grupo de asesores capacitados, que eviten una crisis ante la sociedad.

La importancia social del trabajo es un aporte académico para futuras investigaciones en relación al tema investigado, al igual que una contribución al Ministerio de Relaciones Exteriores para demostrar la importancia que tiene el tener asesores que puedan orientar a los funcionarios a la hora de declarar algo frente a los medios de comunicación.

Capítulo I

1. Delimitación del tema

1.1 Tema de tesis

Efectos en la comunicación y la opinión pública de la Cancillería como, consecuencia de la crisis octubre 2012. Un análisis desde los medios de comunicación.

1.1.1 Delimitación espacial:

La investigación se realizará en el Ministerio de Relaciones Exteriores lugar donde ocurrieron los hechos. Asimismo los medios de comunicación escritos y su circulación en Guatemala que se tomaran en cuenta serán Prensa Libre y La Hora.

1.1.2 Delimitación temporal:

La presente investigación abarcará octubre 2012 a enero 2013 período en el que se sucedieron los hechos.

1.1.3 Delimitación teórica:

La presente investigación es exploratoria, porque el tema a investigar no ha sido, abordado anteriormente, descriptiva porque se analizaran los elementos anteriores al hecho en cuestión durante y después para medir los efectos.

1.2 Antecedentes

No se ha encontrado un trabajo o investigación que aborde el conflicto de comunicación en el Ministerio de Relaciones Exteriores consecuencia de una crisis de octubre 2012.

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala es una entidad de alto prestigio y que proyecta la imagen del país hacia el exterior. La cancillería Guatemalteca además es la encargada de promover la agenda de política exterior tanto en los temas bilaterales como en los asuntos multilaterales. Por lo que su comunicación siempre es muy relevante a nivel nacional e internacional.

La definición de comunicación, en relación a las necesidades que ha adquirido la humanidad, actualmente en el contexto de la globalización, varía conforme a los criterios que tienen algunos especialistas y que han generado diversos significados e interpretaciones.

Según María del Socorro Fonseca, “una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significado de acuerdo con experiencias previas comunes” (Fonseca Yerena, 2005, pág. 2)

Es necesario resaltar la importancia que tienen los medios de comunicación en la sociedad. ¿Cuál es la influencia actual de los medios de comunicación en la opinión pública? El autor Manuel Castells, “El poder y la política se deciden en el proceso de construcción de la mente humana a través de la comunicación. En nuestro tipo de sociedad, los medios de comunicación de masas son decisivos en la formación de la opinión pública”. (Castells, Comunicación y Poder, 2009, pág. 34)

La crisis es otro importante tema a tratar, es un acontecimiento extraordinario que afecta de forma diversa a la integridad de las personas o su reputación, presentando una alerta de correr el riesgo de aumentar las dificultades que estimulan los medios de comunicación y que interfiere en la opinión pública de los funcionarios. Según Pilar Saura “La crisis es un momento decisivo de una situación, grave y con consecuencias importantes, así como también una situación que afecta físicamente a la totalidad del sistema y amenaza sus valores fundamentales y su existencia misma” (Saura, La Gestión y la comunicación de crisis, 2005, pág. 12)

1.3 Problematización

El Ministerio de Relaciones Exteriores es por excelencia el enlace tanto con los ciudadanos guatemaltecos así como con la comunidad internacional por lo que su comunicación debe ser proactiva, coherente, planificada y estructurada para enviar mensajes positivos constantemente. Es decir, la imagen que como país Guatemala envía a sus propios ciudadanos así como a la comunidad internacional.

Por lo tanto ha sido difícil con el suceso ocurrido en la Cumbre de Alaska el cual el Canciller Caballeros envió mensajes equívocos al cuerpo diplomático en el país, desde una reunión poco planificada y muy apresurada. Lamentablemente para Guatemala la explicación que emitió el Canciller Harold Caballeros fueron errores comunicacionales graves que no se pueden permitir y que lo ponen en una situación de rechazo colectivo al no saber expresarse bien.

El no tener una adecuada asesoría en un tema tan delicado y sensible que requieran de la administración de una crisis desde el campo de la comunicación estratégica, autogeneró una opinión pública tanto para el Ministerio de Relaciones Exteriores, así como para el mismo Canciller Harold Caballeros una planificación sin control la cual lo llevó a un error tras otro.

Cuando de comunicación e imagen se trata se debería tomar en cuenta a los medios de comunicación quienes son los que generan la opinión pública desde un sentido estratégico, proactivo con la intención de enviar mensajes que generen percepciones positivas.

El Canciller Harold Caballeros, se expresó mal ante la comunidad internacional, ante los medios de comunicación lo que generó el rechazo de la opinión pública y doblemente en los medios de comunicación alternativos como lo son las redes sociales. Por tanto causó un efecto multiplicador de una crisis que no era propia del Ministerio de Relaciones Exteriores y que más bien se vio involucrado en ella por sus errores comunicacionales lo que evidenció la debilidad en la comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, así como la falta de asesores de esta materia que aconsejaran al canciller Caballeros.

¿Cuenta el Ministerio de Relaciones Exteriores con una oficina que asesore tanto al Ministro de Relaciones Exteriores como a los funcionarios que trabajan dentro?

1.4 Justificación

Es necesario que la presente investigación se lleve a cabo para analizar e ilustrar a los lectores y a las futuras generaciones sobre la importancia de esta crisis autogenerada en el Ministerio de Relaciones Exteriores por el Canciller de turno Harold Caballeros.

Desde luego es preciso comprender la importancia de los medios de comunicación y de las redes sociales y su impacto en la opinión pública así como en la comunidad internacional. Por otra parte demostrar el valor de la estrategia de comunicación para la administración de crisis pero sobre todo la trascendencia del diseño de mensajes adecuados para transmitir una percepción positiva del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Con esta investigación se pretende abordar las causas y consecuencias que se dan cuando los medios de comunicación envían una información que desprestige al Ministro y que además pueda afectarle a Guatemala en sus relaciones bilaterales y multilaterales con otros Estados.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Establecer los alcances de la crisis del 2012 en el Ministerio de Relaciones Exteriores a raíz de las declaraciones del Canciller sobre los incidentes en Totonicapán, especialmente desde los medios de comunicación y su impacto en la opinión pública así como las redes sociales.

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1) Analizar la crisis del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus efectos en la opinión pública.
- 2) Identificar los actores de la crisis en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 3) Demostrar la importancia de la buena gestión de la comunicación y exponer los principios básicos para una comunicación estratégica.

1.6 Hipótesis

La crisis en el Ministerio de Relaciones Exteriores como resultado de las declaraciones del Canciller Harold Caballeros ha sido ocasionada por la debilidad en el área de comunicación, generando deterioro de su imagen institucional y personal del Canciller de turno.

1.6.1 Variable Independiente

El Ministerio de Relaciones Exteriores en el área de comunicación cuenta con poca asesoría que permita generar buenos comentarios de la opinión pública y las redes sociales.

1.6.2 Variable Dependiente

El Ministerio de Relaciones exteriores al contar con la asesoría adecuada contribuiría a que la percepción de los medios de comunicación provocara una credibilidad tanto en la opinión pública de la comunidad internacional como en la nacional y en los usuarios de las redes sociales.

1.7 Indicadores:

1.7.1 Población de Expertos

Mediante la tabulación de entrevistas por muestreo no probabilístico, estructuradas cualitativamente a personas relacionadas con el tema: analistas políticos, ex canciller y principales comunicadores, se hará la medición del porcentaje a través de las cuales se estima que sea un 60 por ciento para explicar así favorablemente la realidad del efecto que dejó el mensaje del canciller así como la repercusión que ha tenido Guatemala en el exterior.

1.7.2 Población en Redes Sociales

Mediante la tabulación de encuestas con 6 preguntas cerradas, por muestreo probabilístico, a usuarios Twitter en los medios de comunicación elegidos, se hará la medición en base a los resultados esperando que sea un 60 por ciento de los usuarios quienes apunten favorablemente al efecto que dejó dicho mensaje.

1.8 Metodología

1.8.1 Enfoque

Los principios de esta investigación se basan en el método científico, destacando la observación, para la obtención y estudio de la información. El proceso de investigación para esta tesis es de tipo: explicativa, descriptivo y analítico, tanto para describir como para desarrollar la conceptualización de los temas como comunicación, medios de

comunicación y redes sociales entre otros. Analítico para interpretar la información y profundizar en el conocimiento del problema. El análisis deductivo: de lo general a lo específico que será vital para el planteamiento de las conclusiones.

La presente investigación es de enfoque mixto, se utilizará la combinación del enfoque cuantitativo (encuestas) y de enfoque cualitativo, las entrevistas serán realizadas a expertos, especialistas en análisis político, expertos en comunicación, expertos en redes sociales y de sistemas de información.

1.8.2 Diseño:

El diseño de este trabajo es no experimental, descriptivo, correlacional y transeccional. Es no experimental porque se ha trabajado sobre las variables, contar con una asesoría en la oficina de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, beneficiará tanto al Ministerio como al Canciller de turno. Es descriptivo, por cuanto se describe el fenómeno exactamente en el momento de los sucesos, es correlacional porque se ha estudiado todo el año de su gestión y se ha analizado el momento en el que envió el mensaje equivocado a través de las redes sociales dañando su imagen y transeccional porque se realizara la investigación en un período determinado.

1.8.3 Población

El universo será el siguiente:

- a) Los medios de comunicación de prensa escrita que existen en Guatemala.
- b) La población que se estudiará para determinar la muestra serán los ciudadanos guatemaltecos que utilicen la red social en Diario La Hora.
- c) Los expertos en el tema político, diplomático, y medios de comunicación.

1.8.4 Muestra

La muestra sujeta a la investigación ha sido seleccionada y estratificada por representación así como por homogenización de la población que se tiene acceso en la investigación

- a) Usuarios del Diario la Hora, ciudadanos guatemaltecos y seguidores de Twitter, contabilizada hasta el día 6 de noviembre 2013.
- b) Las condiciones pretenden que dentro de la selección, además de ser guatemaltecos, sean lectores del Diario la Hora y que estén comprendidos entre el rango de edades de 18 a 50 años.

Diario La Hora

$$n = \frac{21,844 \times (0.5)^2 \times (1.96)^2}{21,844 - 1 \times 0.005 + (0.5)^2 \times (1.96)^2} = 377.52$$

$$21,844 - 1 \times 0.005 + (0.5)^2 \times (1.96)^2$$

$$n = \frac{Ns^2Z^2}{(N-1)e^2 + s^2Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

s = desviación estándar de la población, generalmente cuando no se tiene su valor,

suele utilizarse 0.5 como valor constante.

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza. Se toma en relación al 95% de confianza, su valor es 1.96.

e = limite aceptable de error muestra, generalmente suele utilizarse un valor entre 1% y 9%.

1.8.5 Instrumentos:

1.8.5.1 Fuentes primarias mediante estudios de opinión para el análisis de la información recabada utilizando instrumentos cualitativos y cuantitativos.

a) Cuantitativos: Encuestas (6 preguntas cerradas y estructuradas)

b) Cualitativos: Entrevistas (8 preguntas abiertas y estructuradas)

Fuentes secundarias para la obtención de información

a) Investigación bibliográfica: libros, periódicos, revistas y sitios de internet.

Los datos se van a corroborar por medio del análisis de interpretación de resultados tanto en lo cuantitativo, es decir encuestas; así como de lo cualitativo es decir las entrevistas.

Mediante los resultados se comprobará la coincidencia con la hipótesis si es positiva o negativa.

1.8.6 Sujetos:

Los sujetos fueron elegidos bajo dos condiciones homogeneidad y representatividad

a) Homogeneidad: Todos los sujetos expertos tienen las siguientes condiciones, experiencia en medios, analísticas políticos, formación universitaria, experiencia

de más de 3 años. Respecto de los encuestados los sujetos han de llenar las siguientes características, ser lectores del medio, ser seguidores de twitter en el medio, estar comprendidos entre 18 a 50 años de edad y tener un nivel académico medio.

- b) Representatividad: Las características de lo que opine la muestra (número de encuestados) será la opinión de la población respecto a la imagen pública del canciller.

De las entrevistas que se realizará a expertos se buscará definir soluciones que aporten a prevenir o actuar con eficacia en estas crisis que tanto daño pueden hacer a un Ministerio o Ministro.

Las entrevistas serán personales o por medio del correo electrónico, se les enviará una carta que la Universidad Galileo proporcionará así como también se les dará una llamada a su celular para indicar que se está realizando un trabajo de tesis y se dará una pequeña explicación del tema a estudiar.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1 Teorías de las Relaciones Internacionales

2.1.1 Orígenes de la Teoría

También conocida como una teoría del comportamiento humano. Es una escuela del pensamiento que defiende que el comportamiento de las personas es un conjunto de actos los cuales pueden ser estudiados y percibidos a través de una observación exterior sin que sea preciso acudir a métodos más complejos.

Los pioneros de la teoría del Behaviorismo son Snyder, Bruck y Sapin quienes enfocaron dicha teoría a las Relaciones Internacionales la cual nace en Estados Unidos en el siglo XX.

Los llamados behavioristas piensan que es esencial realizar una tesis que estudié una hipótesis para que el comportamiento entre los Estados sea adecuado en la toma de decisiones y es por ello que realizan un estudio de cómo deben ser tomadas las decisiones entre funcionarios. (Padilla, 2009)

La teoría del behaviorismo se fundamenta en la conducta individual de las personas para explicar cómo se comportan y ha sido necesario educarse en la motivación humana a través de una teoría que ha estudiado el comportamiento en las decisiones a tomar.

2.1.2 Principales Conceptos y Categorías de la Teoría Behaviorista

Uno de los conceptos más importantes en la teoría, se puede mencionar la definición de Estado por sus órganos decisorios, apuntando a los actores individuales quienes al final son los que toman las decisiones en un Estado.

Existen factores que deben tomar en cuenta en el origen de una decisión, los cuales a su vez tienen que ver con el marco interno del proceso, en el marco externo así como también con la estructura y el comportamiento social de los Estados.

“El behaviorismo, identifica conciencia y conducta, considera que la unidad fundamental de esta última es el nexo entre el estímulo y la reacción. Para el behaviorismo, el conocimiento no es más que la formación de reacciones del hombre o de las organizaciones.” (Diccionario Sovietico, 2001). Es decir, es un método, una corriente o una escuela científica, que estudia la observación del comportamiento de la conducta del ser humano, como una característica principal de las cosas vivas, la cual actúa por medio de una variable dependiente con respecto a las condiciones externas.

“Génesis de las decisiones, se entiende como un medio que lleva a seleccionar un número de proyectos alternativos o problemáticos de un plan para conseguir el futuro cambio de las cosas, pensado por los órganos decisorios.” (Hoffman, 1963, pág. 52)

Luis Alberto Padilla (2009) define otro concepto esencial en la teoría, “Proyecto, el cual es la existencia de determinados objetivos ó propósitos, para cuya realización se traza una línea de acción o estrategia que sigue en curso hacia el resultado proyectado” (pág. 123). Eso quiere decir que todo proceso de decisión debe contar con planes y proyectos para obtener el resultado deseado.

2.1.3 Principales Exponentes

Teoría originada en Estados Unidos y luego difundida por Europa, su origen es una consecuencia producida por experimentos realizados sobre animales que promovió a John .B Watson al realizar un estudio basado en la conducta humana.

Más tarde, la escuela behaviorista recibió un nuevo impulso con los experimentos de Ivan P. Pavlov sobre los reflejos condicionados en los animales. Así como también el

aporte a la corriente de B.F Skinner quien presentó una idea, basada en una jaula en el que el animal podía conseguir su propio alimento al pulsar una barra, permitiéndole a los principales exponentes de la teoría behaviorista a estudiar las diferentes variaciones en el proceso de aprendizaje.

Los principales exponentes de la teoría behaviorista quienes interpretan las conductas espontaneas como comportamientos, los cuales se pueden explicar en diferentes procesos de respuestas. Plantean la teoría que la conciencia y la experiencia no son hechos creados por la observación y la verificación que pueden llegar a ser sometidos a un régimen experimental.

2.1.4 Principales Aplicaciones

La teoría permite ser aplicada en dos áreas importantes: La primera es el área de las decisiones y los factores que inciden en el origen de una decisión como lo son el medio ambiente, la sociedad nacional y el medio cultural. Busca la aplicación en métodos científicamente precisos, con el propósito de elevar las relaciones Internacionales a la categoría de ciencia. “Dentro de este enfoque destacan los estudios behavioristas, que concentran su atención en la investigación del comportamiento, actitudes y reacciones de diferentes actores.” (Padilla, 2009, pág. 123)

Manuel Serrano (1982)

Los modelos behavioristas están orientados al estudio de las comunicaciones sociales, dicho enfoque entiende que la comunicación social se caracteriza por los actores que interactúan por la clase de canales que sirven como instrumentos de comunicación y por la clase de los contenidos comunicativos. (pág. 159)

2.1.5 Principales Aportes

Los aportes que la teoría ha dejado a las Relaciones Internacionales son muchas entre las que se pueden mencionar:

- a) Permite que las relaciones internacionales jueguen un papel efectivo en el análisis de la realidad que se vive en el entorno internacional.
- b) La introducción del método científico, como un grupo de prácticas que son utilizadas y aceptadas para presentar y confirmar las propias teorías.
- c) Una idea de lo que es sistema, de las entidades políticas, ciudades, Estados que interaccionan frecuentemente entre sí.
- d) Una reflexión sobre los modelos y métodos para la toma de decisión.

2.2 Medios de Comunicación

2.2.1 La Comunicación

Es un fenómeno esencial a la relación que existe entre los seres vivos cuando se encuentran en un grupo, la cual a través de ella las personas obtienen información, respecto a su ambiente y que permite compartirla con todos los implicados, por medio de los sonidos gestos o señales que acceden a enviar un mensaje y que quien lo reciba lo decodifique y lo interprete de la mejor manera posible.

Para comprender bien el concepto de comunicación es a partir de su etimología, que se estudia. Comunicar proviene del vocablo latino *communicare* que significa compartir algo común. Su etimología llega a admitir que es un fenómeno que se realiza como parte fundamental de las relaciones sociales entre las personas. (Zonalibre.org, 2013)

Los seres humanos pasan la mayor parte de su vida con otras personas, por lo tanto, es importante comprender y aprender a entender a los demás. Existen algunas habilidades que ayudaran a mejorar las relaciones interpersonales. Así pues, la comunicación es el acto que se da entre una persona con otro contacto que le permita transmitir una información, además una condición necesaria para la existencia del ser

humano y uno de los factores más importantes de su desarrollo social. (D'Adamo, Gracia Beaudoux, & Freidenberg, 2007)

El ser humano es un ser social. La comunicación es un proceso natural, una necesidad elemental que las personas tienen desde su nacimiento, intercambiando mensajes mediante una serie de formas de expresión para comunicarse con los demás. La comunicación nos permite transmitir conocimiento, información, inquietudes y emociones para cumplir diferentes objetivos en diferentes momentos.

Para lograr comprender la importancia que tiene el comunicarse con los demás es importante tomar en cuenta una serie de elementos básicos por ejemplo: La comunicación es un contexto comunicativo, proceso por medio del cual existe una interacción entre quien comunica y quien lo recibe. (Mcgraw, 2013)

Velázquez Carlos (2011) plantea que “La comunicación es un acto de todo ser humano, ya sean 2 ó más personas las que interactúen, compartan y participen entre sí una misma idea con la destreza para empezar un dialogo mutuo.” (pág. 17). En otras palabras, la comunicación se desarrolla cuando dos o más personas participan, su experiencia con la finalidad de ayudarse entre sí y alcanzar una superación bilateral. Puede efectuarse por medio de conversaciones, entrevistas, gestos, movimientos etc. El ser humano es capaz de crear una gran variedad de formas para interactuar con los demás. No obstante de todas las antes mencionadas la que realiza a través de las palabras resulta ser la más efectiva. Y se le conoce como lingüística ya que permite construir infinidad de mensajes.

2.2.2 Tipos de la Comunicación

El ser humano al comunicarse, trata de alcanzar objetivos relacionados con el propósito de influir en sí mismo y en los demás, sin embargo la comunicación puede variar reducidamente al cumplimiento de un conjunto de conductas o bien a la recepción del mensaje.

Existen varias clasificaciones de comunicación, entre las que están:

Según la dirección de mensaje puede ser:

- a) Unidireccional: Corresponde cuando el emisor y receptor no se intercambian, es decir quién tiene la función de emisor es siempre emisor y quien es receptor siempre es receptor, este tipo de comunicación es más probable en una comunicación masiva.
- b) Bidireccional. Ocurre cuando los papeles de ambos sujetos se intercalan entre sí, cuando existe una comunicación entre dos.

Según el medio o canal que se utilice y el contexto en el que sucede, puede ser:

- a) Directa: Cuando ambos sujetos se encuentran en el mismo lugar y pueden intercambiar sus papeles.
- b) Indirecta. Cuando el emisor y receptor se encuentran en diferente lugar o momentos de tiempo.

Según la identificación del emisor y receptor, puede ser:

- a) Intrapersonal: Cuando la persona actúa como emisor y receptor al mismo tiempo consigo mismo, por ejemplo cuando se pregunta cómo mejorar alguna actitud propia. Es el proceso de comunicación interno que establece un vínculo en el interior de la persona tanto de manera racional como emocional, se trata de establecer una conexión interior.
- b) Interpersonal: Ambos sujetos son distintos como por ejemplo cuando el ser humano plática con una o más personas, también es conocido como el proceso de interacción social. Además es masiva, cuando el mensaje es enviado a un

grupo grande de personas como una entrevista en cualquiera de los medios de comunicación. (Velázquez Rodríguez, 2011)

2.2.3 Elementos que Intervienen en el Proceso de la Comunicación:

Entre los elementos que pueden diferenciar el proceso comunicativo, se encuentra el código que significa un sistema de signos y reglas que se combinan para dar a conocer algo, el canal el cual es el medio físico a través de donde se transfiere la información y el emisor a quien va dirigido el mensaje.

El proceso de la comunicación es de dos vías, es decir, hay dos partes que están implicadas llamados, emisor y receptor. El primero de ellos es quien da inicio al proceso de la comunicación construyendo el mensaje con sus propias experiencias, las cuales le permitirán transmitir la información deseada y el segundo es quien analiza y rehace los significados del mensaje que le fue enviado.

Por la capacidad de tener un lenguaje el ser humano, Aristóteles diferencia de los animales la comunicación y la conceptualiza en tres elementos: Emisor, es la parte con la que da inicio el proceso de comunicación, intercambio de información y el cual conduce el acto comunicativo. Mensaje, es decir la información que es transmitida, lo que se dice. Receptor, quien recibe el mensaje (Cv.uoc.edu, 2013)

El proceso comunicativo se va a desarrollar a través de la manifestación y de las señales como por ejemplo los gestos, las señas y el sonido con el fin de dar a conocer un mensaje y que como consecuencia se produzca una acción de quien lo recibe.

Aristóteles, define el estudio de la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que los seres humanos tienen a su alcance. Analiza las posibilidades de los demás propósitos que pueda tener un orador, afirmando que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir intentar que el orador lleve a los demás a que tengan su mismo punto de vista. (Cv.uoc.edu, 2013)

Aristóteles realiza un gran trabajo al describir en *La Retórica*¹, la forma en la que las personas se enfrentan a una determinada comunidad y desean convencer o bien manipular a masas a su favor, afirma que se debe provocar en la población factores como la calma, la confianza, el amor entre otras.

La comunicación es participar en un cambio de información, mediante el cual se permita enviarla de un lugar a otro. Los procesos de comunicar son interacciones reguladas por los signos entre dos agentes que comparten lo mismo y mantienen reglas semióticas.

Los elementos que intervienen en el proceso comunicativo son:

- a) Emisor: Al hablar del emisor se está hablando de uno de los principales protagonistas, en otras palabras es un generador y creador de mensajes que tiene como objetivo establecer una conexión y un vínculo con el receptor que en términos de comunicación también pudiera ser su audiencia o su público. Es decir que el emisor es por excelencia el que inicia un proceso de comunicación dando el primer paso para establecer una relación por medio de su creatividad o por medio del lenguaje, signos o símbolos. “Es la persona que, a partir de ciertas necesidades comunicativas, elabora el mensaje, lo codifica de acuerdo con las características del receptor y lo envía.” (Velázquez Rodríguez, 2011, pág. 32)

Por tanto, es quien da inicio a la conversación o abre el proceso comunicacional, da a conocer el mensaje, mediante la codificación y el envío de dicho mensaje, en el cual permite transmitir una serie de valores y beneficios, así como plantear las reglas del juego, las cuales que según el grado de comunicación existente pueden ser rechazadas, modificadas o bien aceptadas por la persona que recibe el mensaje.

Existen tres pasos que desarrolla un emisor:

¹ Antiguo tratado sobre el arte de la persuasión, escrito en el siglo IV a.C por Aristóteles.

Paso 1: El desarrollo de la idea que desea transmitir, partiendo que es uno de los pasos de mayor importancia por el hecho que el mensaje debe valer la pena para que los siguientes pasos no resulten improductivos.

Paso 2: La codificación significa convertir el mensaje en símbolos adecuados para dar a conocer el mensaje y que facilite el tipo de transmisión deseada, entre los que se pueden mencionar los gestos, símbolos visuales, señales con las manos, escritura, el lenguaje, etc.

Paso 3: La transmisión una vez desarrollado y codificado el mensaje, es preciso elegir un método para transmitirlo los cuales pueden ser, memorándum, llamada telefónica, conversación personal, entrevista a los medios de comunicación, entre otros. (Udlap, 2013, pág. 9)

Existen una serie de principios los cuales permiten que la codificación del mensaje sea preciso a la hora de ser transmitido, el cual debe tener contenido y significado, por lo que le corresponde seleccionar las palabras adecuadas que lo conforman, realizar el mensaje de forma sencilla y lo más clara posible para facilitar la comprensión del mismo, así como desechar los detalles innecesarios.

b) Receptor: Es parte del proceso de interacción entre quien emite y entre quien recibe un mensaje, pero en este caso su función específica es decodificar de la manera más oportuna el mensaje; esto quiere decir que la función del receptor no solo se limita a recibir en primera instancia un mensaje sino que es necesario profundizar en el por medio de la interpretación.

El receptor cumple un rol en el proceso de comunicación que es recibir un mensaje pero sobre todo tener la capacidad de facilitar su recepción y además identificar los diversos significados que este contiene. “Es el encargado de recibir y decodificar e interpretar el mensaje, es quien conoce el código que el emisor utiliza.” (Velázquez Rodríguez, 2011, pág. 33)

En otras palabras, es quien recibe el mensaje, al mismo tiempo quien cierra el proceso de la comunicación por medio de la recepción, decodificación y aceptación del mensaje el cual le fue transmitido, así mismo es quien retroalimenta al emisor.

Así como el emisor cuenta con pasos a seguir el receptor también, entre los que se pueden mencionar:

Paso 1: Recepción, es decir, la transmisión permite al receptor recibir el mensaje.

Paso 2: Decodificación, o sea el objetivo del emisor es que el receptor pueda recibir la información así como comprender el mensaje enviado por medio de códigos claros.

Paso 3: Aceptación, es decir, es el receptor quien tiene la oportunidad de aceptar o rechazar el mensaje que le fue enviado, dependiendo de una decisión personal.

Paso 4: Retroalimentación en otras palabras, cuando el receptor reconoce el mensaje y responde a este con reacciones inmediatas y espontáneas ante dicho mensaje (Udlap, 2013, pág. 11)

- c) Mensaje: Cuando se habla de mensaje se refiere a un contenido que se trasmite por medio de un emisor y un receptor en un proceso comunicacional, el cual se puede dar a uno o varios receptores o bien a un público en general, como el que es transmitido a masas a través de los medios de comunicación escritos, radio o televisión. El mensaje es el objeto de la comunicación, parte fundamental del proceso comunicacional, que contiene información que el emisor envía al receptor por medio de los canales o medio de comunicación. “Es la información que comparten los sujetos de la comunicación.” (Velázquez Rodríguez, 2011, pág. 34)

O sea, la información que el emisor transfiere al receptor, por medio de un canal, el cual permite el enlace entre la fuente y el origen de la comunicación y de quien recibe la información es decir, el receptor. El proceso de la comunicación va acompañado siempre de un mensaje en el cual ambos, receptor y emisor van intercambiando el papel. Lo que impide en algunas veces saber claramente quien es el receptor y quien el emisor.

Se hace preciso introducir conceptos de codificación y decodificación cuando es necesario explicar la transmisión del mensaje. Es decir establecer la atención en los procesos de transformación del mensaje haciendo posible que este se aproxime de la fuente al receptor y que este al mismo tiempo pueda comprenderlo desde su origen. (Coolcourses, 2013)

Se define como codificación al proceso por medio del cual el emisor cambia sus ideas en signos físicos que puedan ser absorbidos por el receptor, por ejemplo, pasmar las ideas en imágenes, gestos, sonidos, etc. “Decodificación es el proceso por el cual el receptor convierte los símbolos enviados por el emisor en ideas.” (Coolcourses, 2013, pág. 6)

Para lograr que un mensaje sea eficaz debe contar con algunos requisitos:

- a) Claridad, es decir para que un mensaje sea bien recibido debe ser claro y comprensible
- b) Precisión, esto es, la información debe ser completa, precisa y que no cause un sentimiento de desconfianza.
- c) Objetivo y veraz, en otras palabras, la información debe ser verdadera, auténtica y equitativa.
- d) Oportuna, el mensaje debe ser transmitido en los momentos de su ejecución no antes ni después.
- e) Interesante, debe crear una fuerza positiva para lograr interesar a quien lo recibe. (Coolcourses, 2013)

La comunicación eficaz se caracteriza por ser asertiva² y dinámica, tiene como objetivo cumplir con los elementos mencionados, además es comunicación eficaz cuando el receptor interpreta el mensaje del emisor.

2.2.4 Niveles de la Comunicación:

La comunicación se distingue en tres grandes niveles interpersonal, social o unidireccional. En primer lugar el interpersonal, está basado en los subordinados del proceso comunicativo; emisor y receptor. En segundo el social el cual permite ser difundido ante un grupo y se le conoce como comunicación de masas. El unidireccional, quiere decir que el mensaje se envía por diferentes vías como por ejemplo: libros, periódicos, películas, radio y televisión. (Castells, Comunicación y Poder, 2009)

Manuel Castells (2009), afirma que en la actualidad existe una nueva vía de comunicación en el internet a la que llama auto comunicación de masas, caracterizada por la capacidad para enviar mensajes de muchos a muchos , en tiempo real y en un momento concreto, estando el alcance de su difusión en función de las características de la practica comunicativa perseguida. (pág. 88)

En definitiva, los niveles de comunicación que según Manuel Castells distinguen a la comunicación, tienen grandes consecuencias para el ámbito social y el cambio cultural, las cuales son producidas por la interacción humana. Debido a que no se tiene acceso directo a los pensamientos de los demás, se debe confiar en la comunicación para trasladar los mensajes. Existen niveles y una variedad de formas para poder lograrla. Entre dichas formas están:

² Es actuar de forma debida y correcta ante un hecho que se presente.

a) Comunicación Verbal: Referente a la utilización del uso de los símbolos formados por palabras para transmitir los mensajes deseados, siendo un poco complicada debido a que el lenguaje es parcial, lo cual significa que las palabras cambian con el tiempo, son confusas y muchas de ellas no poseen significados definidos, son inconcretas porque no tienen los fenómenos a los que se refiere, por lo cual la falta de comunicación se produce cuando el significado que se atribuye a una persona puede cambiar con el tiempo, si le falta un significado claro ó si se utilizan palabras muy generales.

Puede hacerse de forma oral y de forma escrita. Son dos maneras de poder transmitir la información. La primera de ellas se produce al hablar, es una comunicación espontanea, en otras palabras no está planificada ni preparada. Es frecuente que al utilizar esa comunicación no se siga un orden claro al expresarse es decir pasarse de un tema a otro ni ninguna razón. (MC Graw, 2013).

La segunda es diferente a la comunicación oral ya que es planificada, se piensa con anticipación lo que se va escribir. No está presente el emisor por tal razón es una ventaja ya que no puede preguntar de que se trata, y el emisor puede de esta manera volver a leer y corregir el mensaje antes de enviarlo. Además todo se expresa por medio de palabras escritas no cuenta con un tono de voz ni con gestos que pueden llegar a expresarse de una manera equivocada, sin embargo hay algunos factores los cuales pueden llegar a ayudar a fortalecer el mensaje como por ejemplo, los dibujos, los subrayados, el tamaño de la letra, color, etc.

b) Comunicación no verbal: Todas las personas cuando se comunican entre sí de forma oral, además de utilizar la boca para transmitir las palabras, suelen usar otras formas de comunicación como la mirada, gestos, la postura con las que demuestran ante el receptor distintas actitudes de rechazo, afirmación, duda, etc.

La comunicación no verbal se refiere a la utilización de los diferentes símbolos para transmitir los mensajes, como por ejemplo los gestos, el lenguaje corporal, la forma en que se articulan las palabras, aspectos influyentes como los objetos que se utilizan, ropa, accesorios, que permiten enviar el mensaje y que los demás sepan más de quien lo envía. Por aparte las diferentes maneras de comunicar no verbal pueden tener muchos significados en diferentes culturas en Estados Unidos y países americanos el contacto visual entre las personas que se están comunicando es conveniente sin embargo en los países asiáticos es una falta de respeto.

- c) Comunicación Intrapersonal:** A este nivel de comunicación se le conoce como un lenguaje para sí mismo o pensamiento, y se refiere a las diferentes formas de comunicarse con uno mismo, es utilizada para planificar la vida, ensayar escenarios antes de llevarse a cabo, así como decirse que hacer y qué no hacer. La forma de comunicarse con uno mismo afecta en gran medida el autoestima del ser humano como por ejemplo el hecho de decirse algo negativo probablemente tendrá una autoestima más baja que el de una persona que piensa en positivo.
- d) Comunicación interpersonal:** Es la comunicación que se da entre dos o más personas, quienes se conocen o pueden llegar a conocerse en este proceso entre sí. Este tipo de interacción es debido a que existe la posibilidad del contacto directo entre ambos participantes, incluso favorece la retroalimentación ya que es bidireccional. Las personas que participan en este nivel de comunicación tienen la posibilidad de hablar y hacer que el otro sujeto participe de su experiencia o conocimientos.
- e) Comunicación Pública:** Quiere decir los diferentes discursos que se presentan ante una audiencia o público en general. El cual posee tres propósitos importantes: entender, persuadir e informar. Es distinto a otras formas de

interactuar ya que requiere de mayores niveles de planificación y preparación por el lado del emisor, provocando una interacción menos directa. Sin embargo el público no interactúa verbalmente con el hablante sino lo hace por medio de símbolos no verbales.

- f) Comunicación de masas:** Se refiere al tipo de medio que se utiliza para comunicar con audiencias masivas, como por ejemplo los libros, la televisión, radio, el internet, revistas, periódicos, entre otros. Tiene como finalidad dar los puntos de vista de los acontecimientos, temas o personas, de lugares o culturas distintas, permitiendo aprender lo que está sucediendo en diferentes partes del mundo así como informarse de los diferentes puntos de vista de cada uno de ellos. A diferencia de la comunicación intrapersonal y la interpersonal no ofrece la posibilidad de interactuar entre ambos sujetos, emisor y receptor. Así mismo la comunicación de masas puede definirse como el tipo de comunicación unidireccional en donde el receptor no tiene la oportunidad de interactuar, es decir, no existe la retroalimentación. (MC Graw, 2013)

Todas las personas alguna vez han visto una noticia o escuchado en el radio alguna eventualidad o leído en los periódicos un tema de actualidad o bien navegado por internet, es por eso que todos estos medios son quienes forman la mente de las personas dando lugar a la opinión pública, y han llegado a convertirse en parte esencial de la sociedad.

El fin primordial que la comunicación de masas ocupa es el de contribuir paralelamente, al proceso de concreción y sustitución de las estructuras sociales, que permiten el corporación necesaria para que dicho proceso se origine. En términos generales este nivel de comunicación es la propagación a través de los medios de comunicación social de un cierto tipo de información de interés masivo. (Sastre Peláez, 2013). Por tanto la comunicación de masas es aquella manera de comunicarse en la cual los mensajes son transferidos en público

utilizando diferentes técnicas y tiene como característica que al dirigirse a un público en general disperso o colectivo, es decir a esto se le denomina masa.

2.2.5 Diferentes Formas de Comunicación:

En décadas pasadas las diferentes formas de comunicar un mensaje a masas eran la televisión, prensa escrita y el radio, las cuales han ido teniendo a lo largo del tiempo una evolución significativa. Hoy en día cambian las cosas, ya no solo existen esa forma de comunicar sino que además una gran variedad de medios de difusión como lo son las redes sociales. Las formas de comunicación por los cuales trasmite el mensaje el ser humano, se le llaman canales de la comunicación. Velázquez Carlos (2011) sostiene que “El medio por el cual transita el mensaje desde el emisor hasta el receptor es llamado canal, como por ejemplo: la voz, radio, televisión, etc.” (pág. 34)

Las formas de comunicación pueden agruparse en dos categorías:

- a) Comunicación verbal, la cual se refiere a las palabras que utiliza el ser humano a través del tono de voz y puede ser oral, por medio de signos orales y palabras habladas; también escrita por medio de representación graficas de signos.
- b) Comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales por ejemplo: El contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de manos y brazos, la postura etc. Se realiza a través de una gran variedad de signos como las imágenes sensoriales, visuales, auditivas, olfativas. Entre ellos los sonidos, gestos o los movimientos corporales. (Virtual, 2013)

2.2.6 Métodos de la Comunicación:

En teoría el ser humano sabe cuáles son los principios básicos para lograr una buena comunicación, sin embargo una comunicación eficiente es el mecanismo fundamental y esencial para crear una habilidad en dicha participación. Los métodos para saber comunicarse con las personas afectadas por una situación en crisis pueden ser de

manera formal e informal, la primera técnica es llevada a cabo mediante reuniones, grupos focales, entre otros, a diferencia de método formal, el informal es mejor ya que permite que la comunicación se dé en persona y en diferentes lugares y situaciones.

Por el contrario existen algunas ventajas y desventajas de los dos métodos de comunicación, en la comunicación informal es más factible que las personas digan lo que sienten, es menos forzada y más imparcial. “En cambio es más fácil controlar la comunicación en contextos formales porque permite tener una mayor responsabilidad sobre lo que se dice además que queda documentado en las reuniones.” (Velázquez Rodríguez, 2011, pág. 49)

La manera en que las personas se comunican entre sí, en otras palabras la actitud o el comportamiento es tan importante como el método a elegir, y es clave para conseguir una participación que pueda tener éxito. Ambos métodos comunicacionales establecen nuevas oportunidades para la obtención y el mejoramiento del entendimiento y aceptación entre las personas.

2.2.7 Los Componentes o Elementos de la Comunicación

Según un estudio de comunicación realizado por Smith, Lasswell y Casey quienes propusieron que se descubrió que un acto comunicativo nace de una serie de preguntas como “¿Quién dice que? mediante ¿Qué canal y con Qué efecto? Preguntas que permiten el estudio de los elementos para generar un efecto de persuadir.

Se define como persuasión a la clase de comunicación cuyo resultado puede ser, la introducción de opiniones o actitudes que antes no existían, el aumento o baja de la intensidad de las actitudes existentes. Tiene como finalidad obtener el beneficio de los participantes a partir de un dialogo franco, el cual significa persuadir con pruebas y escuchar la de los demás, mantener siempre una actitud abierta que permita no caer en falsedad ni intentar manipular los argumentos de los demás. En otras palabras no es la

persona la que persuade sino los argumentos utilizados y como consecuencia se deben mantener una actitud de cooperación para que proteja el interés en común.

“Persuasión es una comunicación intencionada, premeditada, con objetivos crecientes, preestablecidos y específicos, cuyo efecto es la creación, disminución, aumento o conversión de opiniones, actitudes o conductas.” (D’Adamo, Gracia Beaudoux, & Freidenberg, 2007, pág. 62) No obstante, antes de actuar el ser humano debe medir los resultados de sus actos y establecer de qué forma con estos puede llegar a inquietar a otros seres. La persuasión es propia de la comunicación y tiene como objeto conseguir el beneficio de los participantes a partir de un dialogo verdadero.

Entre los componentes de la comunicación se encuentran:

- a) Mensaje: El mensaje es más que simplemente información, pues conlleva una serie de elementos que son necesarios tener o tomar en cuenta como lo son los signos y los símbolos, los cuales es preciso interpretar, estudiar y analizar. Es ahí donde radica la importancia del mensaje pues con la amplitud de estos elementos se puede ver desde otra perspectiva el mensaje, como más que simple información.

Es la información que el receptor recibe de parte del emisor por medio de la vía de comunicación y de la conexión entre la fuente o el origen de la comunicación y el receptor de la misma. Los autores Orlando D’Adamo, Virginia García y Flavia Freidenberg (2007) afirman: “El mensaje o “que” de la comunicación es necesario distinguir el contenido, estructura y el estilo” (pág. 65). En lo referente al contenido es esencial que sea comprensible para abrir la puerta a una buena actitud, para eso debe contar con un argumento no excesivo en cantidad, así como palabras positivas las cuales permiten la creación de buenas sensaciones.

En lo que se refiere a la estructura del mensaje, es trascendental el mejor momento para enviarlo, el tono de voz al momento de ser presentado y

finalmente el problema que se da con la repetición, sin embargo esta facilita la comprensión y retención, de ahí que es conveniente utilizar pausas para no saturar al receptor.

Para que la comunicación sea efectiva es responsabilidad del emisor que el mensaje llegue al receptor de una manera correcta. Actualmente, existe una avanzada tecnología que no permite que el mensaje llegue como se desea, por ejemplo al enviarlo de forma escrita por medio de un correo electrónico es posible que el significado a la hora de leerse no sea el que el emisor pensó en transmitir y como resultado se presenta la mala comunicación.

Sin embargo para que sea efectiva, debe cumplir algunos requisitos como por ejemplo que el mensaje sea directo, es decir que vaya dirigido a la persona indicada, evitando a terceros, que sea específico, o sea que vaya al grano, fácil de comprender con palabras simples, así como entendibles y debe ser oportuno, es decir no perder el tiempo sino hablar o escribir de inmediato.

- b) Canal: Es el medio a través del cual se envía el mensaje que lo transporta desde el emisor hasta el receptor como por ejemplo la voz, la televisión, radio el teléfono etc. Manuel Castells (2009) llama a esta era recién iniciada "*La era de la información.*" El autor apunta como su característica principal la posibilidad de una comunicación ilimitada que permite el internet, el cual ha permitido que el fenómeno de la globalización viaje a todas las culturas y se desarrolle en las diferentes áreas de la cultura humana.

Aparte, las plataformas como twitter, facebook y otras redes sociales han permitido transformar el concepto habiendo hoy en día muchas personas que dedican más de su tiempo a este tipo de canales. El canal de comunicación depende de un medio de transmisión físico por medio del cual el emisor transmite la información y el receptor la capta con los sentidos corporales, se utilizan diferentes tipos de canales como el visual, auditivo o gestual. En los

últimos años se ha dado una gran transformación tanto en la comercialización de los medios de comunicación por el mundo entero como la globalización de las empresas de comunicación de masas reunidas o las redes sociales.

Por tanto, todos los mensajes deben ser trasladados a través de un canal, el cual debe ser fundamental y determinante en la eficiencia y efectividad de la comunicación. Germán Caicedo afirma (2004): “Existe una gama de opciones las cuales se pueden disponer para lograr la metas así como también las estrategias deseadas, lo importante es decidir cual se debe utilizar para que exista un equilibrio entre la comunicación personal.” (pág. 187)

En el ámbito de la comunicación la palabra canal posee tres diferentes significados, relacionados entre sí: El primero es el vehículo del mensaje, el segundo el medio de transporte y el tercero la forma de codificar y decodificar el mensaje. Sin embargo a la hora de querer diferenciar el canal a elegir se debe considerar que la garantía de cada uno de los medios depende de una gran variedad de factores es decir, cada uno de ellos puede producir diferentes efectos. Orlando D'Adamo, Virginia García y Flavia Freidenberg, (2007), sostienen que los diferentes medios de comunicación que admiten una mejor comprensión son los impresos, porque permiten que las personas puedan consumirlo según su tiempo y necesidad, y las presentaciones audiovisuales, llegan de manera más directa a los receptores alcanzando audiencias más grandes.

- c) Audiencia: Cuando se refiere al término audiencia pueden venir varias ideas concretas a la mente por ejemplo: una audiencia podría ser equivalente al grupo objetivo o al público; estas equivalencias tienen un común denominador que es, que cualquiera de los tres conceptos es un grupo de personas que nos perciben de diferentes maneras que pueden ser positivas o negativas. Sin lugar a dudas la audiencia define a quien nos dirigimos como emisores y los define a ellos como receptores, esto es una muestra que siempre va existir la preocupación de que

el mensaje llegue a la audiencia de una forma coherente, estructurada, planificada y sobre todo positiva.

Como se puede notar la audiencia es tan importante porque no permite enviar mensajes improvisados, que traerían consigo efectos negativos, es necesario tener la absoluta conciencia que la audiencia reaccionará ante cualquier mensaje, pues siempre estará interesada en los diferentes mensajes, esto lo hace más complicado y es necesario tener la precaución de estructurar bien los mensajes. Para el autor Manuel Castells (2009) la audiencia sigue siendo el objeto y no el sujeto de la comunicación.

2.3 Efectos de la Comunicación

Es una impresión o reacción que tiene como antecedente una causa; es decir que la causa es el origen del efecto porque a través de ella se desarrollo una circunstancia que produjo una serie de sensaciones voluntarias o involuntarias. En otras palabras el efecto se puede definir como una consecuencia de algo.

No obstante y en materia de comunicación sobre todo, existen diferentes efectos que nos permiten analizar con precisión e identificar distintos procesos de comunicación que pueden ser planificados o pueden ser producto de la improvisación.

2.3.1 Efecto Priming

El efecto Priming en la comunicación es llamar la atención sobre algunos temas específicos, al mismo tiempo que algunos otros son ignorados, las noticias transmitidas por televisión muestran algunas de las influencias que pueden llegar a tener el efecto sobre las personas para juzgar, a funcionarios de gobierno, ministros, temas de política entre otros. O sea que el efecto Priming supone que las noticias transmitidas por

cualquiera de los medios de comunicación tienen la capacidad o el poder de modificar, cambiar o transformar los índices de valor que el público les dé.

Los medios no solo influyen porque destacan la importancia de algunos temas sobre otros sino también porque facilitan los modelos o esquemas que las personas adoptan las cuestiones tanto políticas como sociales para poder tomar una decisión, es decir, que los efectos que provoca el priming implican darle a la opinión pública una orientación con respecto al tema comunicado.

Fiske y Taylor definen el efecto Priming como: “Los efectos de un contexto anterior sobre la interpretación y recuperación de la información” (Fiske & Shelley, 1984). Es decir la producción de los efectos de la opinión acerca de algún tema o alguna información relacionada con un personaje público u otros objetos. Mas que realizar un análisis de comprensión sobre la noticia, las personas acuden a la información que les resulta relevante en el momento en el cual debe formular un juicio.

Cuando los medios de comunicación presentan un tema específico y desconocen otros, permiten llegar a la mente de una manera más rápida y automática ya que consiguen con ventaja los pensamientos del ser humano. Esto porque las personas suponen que esos asuntos tienen mayor importancia que los otros ya que reciben de parte de los medios comunicativos una extensa cobertura en cada uno de ellos.

El priming en definitiva son los cambios en los estándares que todo ser humano utiliza para realizar su propio juicio de un tema relevante en el momento. La hipótesis del efecto priming sostiene que las noticias presentadas más relevantes por los medios de comunicación, las que reciben más cobertura y que son presentadas como temas importantes provocan o más bien transforman la opinión del público en general. (D'Adamo, Gracia Beaudoux, & Freidenberg, 2007)

En definitiva, la información que las personas encuentran más accesibles para emitir opinión sobre políticos, funcionarios de gobierno, ministros entre otros, provienen de

diversas fuentes entre las que se destacan los medios de comunicación quienes ya poseen la virtud de favorecer ciertos elementos que se mantengan presentes mientras otros son olvidados o bien ignorados.

2.3.2 Efecto Framing o Teoría del Encuadre

En los últimos años, el efecto Framing o teoría del encuadre ha ocupado un lugar notorio en los estudios de la comunicación. No obstante sus fundamentos se hallan fuera de este campo, especialmente en el área cuya preocupación va hacia la construcción social de la realidad y a la producción de sentido en el intercambio comunicativo. Es importante mencionar que el término utilizado en inglés ha pretendido ocupar una postura adaptable a diferentes traducciones como por ejemplo: enfoque, encuadre, marco e incluso formato no obstante en los medios de comunicación se le llama Teoría Framing ó teoría del encuadre.

Se refiere a la necesidad que tienen las personas de encontrar esquemas de interpretar para que les permita percibir, identificar o bien clasificar la información que han recibido dando mayor importancia a las causas que han provocado dicho evento así como sus consecuencias y resultados que pueda tener ante la sociedad. En otras palabras es el encuadre que los medios realizan de las noticias y el encuadre que las audiencias realizan de esas mismas noticias. O sea la capacidad que tienen los medios de provocar diferentes opiniones en la audiencia según la forma en que sea presentada.

El efecto framing se refiere a todos los cambios que se producen en las decisiones como consecuencia de variaciones en la manera en que se presenta la información, dichos efectos ocurren cuando al cambiar la formulación del problema o alterarla cambia también la información y las ideas que el público pueda tener para tomar su decisión o emitir una explicación.

Existen una diferencia entre los conceptos de Praming y el efecto de Framing el cual es necesario diferenciar para comprender el significado de cada uno de ellos. El Praming

según Iyengar (1991) afirma que “Consiste en un proceso de selección que realizan los medios de comunicación de ciertos aspectos del tema que son presentados como mas importante, y que por lo tanto enfatizan las causas del fenómeno.” (pág. 11).

Por el contrario el efecto Framing, se define como las explicaciones que el publico construye a cerca de cualquier eventualidad, este varía según el aspecto y perspectiva que el medio lo enmarque. Esto quiere decir que si el efecto Framing se refiere al tratamiento en particular que recibe el evento o información relatada, el efecto Framing pone en evidencia que los atributos suelen difundirse al modo en que el publico piensa. Eso significa que los medios transmiten solo un marco de referencia que incluye valores y necesidades que alteran lo que el destinatario obtiene de la información.

2.3.3 Efecto Panóptico

Considerando que la sociedad combina principios y actitudes autoritarias de manera simultánea que tienden a especificar un nuevo tipo de sociedad, ha permitido utilizar para ellos una nueva tecnología de la telecomunicación y la computación. Este salto progresivo ha sido a raíz del estudio que Michel Foucault quien plantea su libro “Vigilar y Castigar” un nuevo modelo que ha comenzado hacer una trágica historia de pérdida de libertad, y que hoy en día es aceptado. Se trata de persuadir y de permitir que esta invasión a la privacidad ayude a controlar y disciplinar las conciencias de las personas y los grupos en general.

El modelo de organización llamado panóptico se caracteriza por controlar a través de un dispositivo televisual, que permite organizar el espacio así como controlar el tiempo, vigilar al ser humano y controlar su comportamiento que según Foucault lo define “Como una máquina que sirve para vigilar desde una torre de control todo el área sin ser visto, así como permitir el control disciplinario del las personas al creerse observados por alguien.” (Mattelart & Michele, 1997, pág. 67)

El propósito del efecto panóptico es crear en el individuo un estado de permanente vigilancia y eso garantiza su pasividad y el control de sus movimientos. Sin importar quién es el sujeto detrás de cámaras, la garantía de su posible existencia pone en manifiesto el mecanismo de la relación dominante- dominado. La importancia que da el efecto panóptico en la comunicación radica en poder garantizar el orden social debido al mecanismo de observación el cual es capaz de entrar en el comportamiento de los individuos así como sus conductas asegurando de esta manera el orden social. (García Jiménez, 2009)

En conclusión, la nueva forma de vigilar por medio del efecto panóptico se ha difundido en gran medida porque estos mecanismos se vuelven más tenues y se tornan más desarrollados, ejerciendo más control sobre las personas sin que lo perciban ni se moleste. El efecto panóptico es hoy en día una nueva forma de vida para las personas, sin embargo algunas de ellas no están de acuerdo por el simple hecho de sentirse invadido de cualquier manera puede no recurrir a este método, evitando así que se restrinja su libertad, ahora bien se corre el riesgo al mismo tiempo de perder diferentes tipos de libertades y oportunidades que esta nueva tecnología presenta. En suma el efecto panóptico construye la percepción, que es importante diferenciar de la realidad, es decir, en comunicación la percepción es la realidad, aunque en realidad no sea así.

2.3.4 Influencia de los Medios de Comunicación

Los Medios de Comunicación han influido en la sociedad, cambiando los modos de vida, así como las costumbres, el consumo y sobre todo la opinión pública, la cual cada vez es mayor la importancia. Tienen el poder de influir sobre la forma de actuar de la sociedad en general logrando modificar la forma que las personas puedan comprender así como conocer la realidad que los rodea.

Los medios masivos de comunicación como por ejemplo: La radio, televisión, prensa, revistas, cine y el internet, las redes sociales son instrumentos cuyas funciones son como primer punto informar, así como educar, transmitir la herencia cultural, animar y

distraer. Sin embargo no todo es ventaja los medios masivos pueden convertirse en grandes inconvenientes si no son utilizados correctamente.

La información escrita y hablada por los medios masivos tiene sus beneficios pero al mismo tiempo puede ser perjudicial, ya que si se utilizan para manipular a la sociedad, es posible que logren dañar a las personas de quien se está dando la información.

En la actualidad los medios de comunicación juegan un papel importante en la sociedad ya que constituyen una herramienta eficaz que permite mantener en comunicación con los diferentes sucesos sociales, políticos y económicos tanto nacionales como internacionales. (Steven, 2003)

Los medios de comunicación constituyen un poder real, pues son por excelencia generadores de opinión pública, por tal motivo pueden influenciar para bien o para mal la opinión pública, todo depende de su enfoque. Los medios de comunicación masivos tienen la capacidad de incidir en todos los ámbitos, además de ser considerados por muchos ciudadanos como un poder factico o cuarto poder.

2.3.5 Cómo se forma la opinión

La propuesta de formación de la Opinión Pública se encuentra en las formulaciones de Foote y Hart, quienes identificaron cinco fases seguidas:

- a) Fase del problema: Es la etapa en la que las personas de manera individual, o por parte de un colectivo, en una situación que consideran problemática la aceptan, pero no llegan a prever y definir las consecuencias. Por lo que la colectividad no ha llegado a tener acuerdos o consensos sobre el rumbo a seguir. Mediante la interacción de las partes implicadas en el problema se van haciendo visibles el cual resulta un conflicto determinado.

- b) Fase de propuesta: Es la etapa del resultado del planteamiento de uno o varios objetivos con el fin de solventar el conflicto. Momento en donde se plantean características como por ejemplo, los movimientos, las emociones o bien las presiones.
- c) Fase Política: Donde los objetivos generales se debaten para comprobar si pueden crear un estímulo o solucionar el conflicto que ha surgido dicha movilización. Es una fase en la que los miembros activos logran convencer a los individuos quienes dudan frente a las distintas opciones.
- d) Fase Pragmática: Etapa en donde se culmina la acción que resulta de las fases anteriores.
- e) Fase de Valoración: Donde se hace una evaluación a la acción política llevada a cabo. (Albero, 2013)

Otra de las propuestas de la elaboración de la Opinión Pública es la expuesta por Deutsh en 1974, quien expuso una sucesión de momentos los cuales parten de la cima decisoria formadas por una selección de elites económicas y sociales quienes piden sean incluidos en la agenda política.

Por último se plantea la propuesta de Sartori la cual consiste en que los mismos ciudadanos son los que se empeñan en promocionar temas de interés en la agenda de los medios de comunicación. Son ellos mismos los que plantean, discuten, también proponen puntos de vista, eligen el mejor y lo presentan ante el público en general, ordenando a sus representantes a que cumplan con las decisiones conseguidas.

Por medio de la teoría de Sartori se introduce el concepto que se conoce como la retroalimentación que en inglés se llama feedback, señala la figura de los líderes de opinión como los actores trascendentales en la intermediación de los diferentes puntos

de opinión en las nuevas formas de comunicación la cual se convierte en normal en todo el proceso de la formación de la opinión pública. (Albero, 2013)

2.3.6 El Poder de la Prensa

Al hacer frente a todos los hechos que suceden en un país, así como a las decisiones que se toman en las instituciones, a las órdenes de tipo legislativo o bien judicial que realizan los gobiernos están los medios quienes son los encargados de dar a conocer los eventos a la ciudadanía. Es así como la prensa se ha convertido en un medio directo de interlocutor de las realidades que suceden día a día profundizando y analizando cada uno de los hechos. (Benavides, 2005)

La prensa es quien proporciona la información precisa la cual contiene fundamento, es decir genera una opinión sólida y pública, sin ella es posible que existiera una serie de diferentes opiniones faltas de análisis, fundamentos y argumentos.

La prensa como estructura de poder, esta mediada por ese hecho ya que forma opinión pública, no controla ni persuade más bien parte de lo que las personas piensan y dicen, lo que hace es demostrar que es la voz de ellos mismos, asociado a un grupo de personas con posturas bien estructuradas, globales y llenas de fundamento, es decir, que las opiniones vienen desde el individuo, las cuales son generalizadas, agrupan y masifican en la prensa; finalizando de nuevo en las personas pero en forma de opinión pública.

2.4 Teorías de la Comunicación

Actualmente una teoría se entiende como una técnica lógica que se funda o se crea a través de observaciones o postulados los cuales siguen un propósito de afirmar bajo que condicionamientos se llevan a cabo los puntos opinados en base a reglas y procedimientos.

La teoría de la comunicación es una actividad antigua y una reflexión científica muy nueva la cual estudia la capacidad que tienen los seres vivos de relacionarse con otros seres intercambiando entre sí, la información. “Las teorías de la comunicación de masas, son las que se encargan de esquematizar y dar un modelo que indique cuál es la manera en la que se llevan a cabo los actos comunicativos, así como sus efectos en tiempo y espacio dentro de un ámbito social” (Díaz Castro, 2012, pág. 11)

En otras palabras, las teorías de la comunicación pretenden realizar estudios sobre las ciencias que abarcan la comunicación y al mismo tiempo se encargan de analizar los procesos unidireccionales de la expresión humana, el objeto de dichas teorías son las relaciones humanas en sus múltiples manifestaciones.

2.4.1 La Teoría Estructuralista de la Comunicación

El estructuralismo obtiene sus bases en el análisis de la lingüística a mediados del siglo XX y constituye el inicio de la lingüística moderna. Su creador Ferdinand de Saussure se basa en las interpretaciones de algunos de sus estudiantes. Según la teoría, el valor de cada componente del lenguaje se define por oposición con los demás componentes. Su objetivo principal es el de estudiar los problemas. El estructuralismo plantea una escuela lingüística a otras disciplinas de las ciencias humanas (Mattelart & Michele, 1997, pág. 59)

La teoría estructuralista puede llamarse también teoría de la crisis porque tiende a estudiar los problemas e investigaciones en las organizaciones en relación a su normalidad. Los autores de dicha teoría exponen sus puntos de vista y se tornan un tanto críticos por localizar dentro de las organizaciones el centro del problema.

El fundador de la hipótesis es el suizo Ferdinand de Saussure, quien con sus tres cursos de lingüística se le reconoce como tal. Para él la lengua es representada por una institución social mientras que la palabra es una circunstancia individual. En referencia a la institución social, es un sistema constituido por signos que expresan ideas. Por tal

razón, Saussure crea una ciencia general de todos los lenguajes, hablados y no hablados, una ciencia que estudie los signos a la cual se le llama semiología, sin embargo, Arand Mattelart, (1997) le atribuye a Roland Barthes esta definición, y “Dice que tiene como objeto todo sistema de signos cualquiera que sea su límite, imágenes, gestos, sonidos metódicos así como objetos que se encuentren en protocolos o espectáculos que constituyen lenguas sin significado.” (pág. 60)

Entre las características de esta teoría esta que el estructuralismo extiende la Escuela Lingüística a otras disciplinas de las ciencias humanas, siendo una de las tendencias más relevantes es la relectura de los textos de los fundadores del marxismo argumentando que es una cuestión de conciencia y no de relaciones sociales. (Comunicologos, 2013)

En esta teoría, la sociedad constituye que tiene reglas o estructuras las cuales producen el sentido de los acontecimientos y que son productos de las normas que los hombres han absorbido en la sociedad las cuales permiten pensar en los mismos significados. Dicho enfoque sostiene que los sentidos engañan y por lo tanto la comunicación se debe estudiar por medio de la construcción de estructuras lógicas que permitan descubrir las reglas que componen las normas sociales.

Así mismo plantea que la sociedad se constituye porque existen establecidas reglas, las que originan el sentido de los hechos así como también las normas externas para juzgarlos. Los estructuralistas tienden a estudiar al ser humano desde afuera y no desde adentro, duplica los procedimientos de las ciencias físicas, buscando obtener tácticas nuevas de investigación aptas para justificar las relaciones que existen en el comportamiento humano ya sea individual o de grupo a las que se les llama estructuras. (Avila Zubizarreta, 2013). Son relaciones profundas que en gran medida, no se logran percibir conscientemente y delimitan el ejercicio humano.

Por el contrario la teoría estructuralista resalta lo inconsciente así como los condicionamientos en lugar de la conciencia o la libertad humana. En cambio el

inconsciente tiene sus leyes, su dinámica y se transporta a través de la historia evolucionando las generaciones.

2.4.1.1 Autores Estructuralistas

El estructuralismo agrupa diferentes autores con planteamientos similares que dan su aporte particular a esta teoría, entre los que se pueden mencionar:

Claude Levi Strauss considerado como el padre del Estructuralismo, estudia en las décadas de los 50 y 60, es quien basa la aplicación de la lingüística estructural en la antropología. Su fundamento en el estudio de los modelos o estructuras que manejan los fenómenos humanos de la misma manera que existe un sistema que se conecta a los signos lingüísticos en la construcción del lenguaje. (Moragon, 2007, pág. 5)

Quien resume sus primordiales ideas de la distinción entre el mal llamado primitivo y la mente llamada civilizada. Afirma que el medio ideal para encontrarse es el estudio de los canales y formas de funcionamientos e ideologías de las diferentes culturas que habitan en el mundo. Levi Strauss dice que las diferentes culturas de los seres humanos, sus conductas, los esquemas de lenguaje así revelan la existencia de los patrones comunes de toda vida humana. (Avila Zubizarreta, 2013)

En la mitad del siglo XX el francés Claude Levi Strauss desarrolla la teoría derivada de la lingüística estructural basada en la aplicación del método fonológico de la lingüística estructural. Propone observar como la sociedad está constituida y en base a que está estructurada. Indica que para conocer una sociedad hay que fijarse en las estructuras de la mente de las personas de la sociedad. En consecuencia dicha estructura empieza en el pensamiento del individuo.

Para él las estructuras del lenguaje humano son equivalentes a las de la sociedad, cree que se pueden descubrir el sistema universal del pensamiento pues están formadas por oposiciones de dos elementos como luz-oscuridad, verdadero-falso, hombre-mujer.

- a) Husserl: Su teoría se encuentra en la base del formalismo estructuralista. Afirma que no son comprendidos los elementos en la teoría estructuralista como partes del mismo sino como miembros los cuales están correlacionados de manera que son no independientes unos con otros y se acoplan unos con otros, es lo que marca la diferencia con la concepción atomista y su método de análisis en el estudio de la teoría.

- b) Michael Foucault: Considerado como uno de los más importantes pensadores del Pos-estructuralismo, su obra se basa en la superación de las concepciones modernas de los términos como: saber, poder o verdad. Su trabajo se centra en la concepción de una nueva historia. Armand y Michele Mattelart (1997) afirman: “Que el año 1966 ha sido un año crucial para el pensamiento estructuralista pues Foucault propone una arqueología de las ciencias humanas que no es la de los conocimientos sino la de la condición de posibilidad.” (pág. 66)

Su teoría está basada o caracterizada en la manifestación de consensos entre los Individuos que ejercen poder de autoridad que no es activo ni utiliza la fuerza pero si pasivo en algunos de los casos. Plantea que el hombre no podrá ser totalmente libre y que su origen radica en el conjunto de las relaciones del poder las cuales se fundan en la sociedad. Su estructuralismo previo hacer universal es particular a cada objeto de análisis. (Moragon, 2007, pág. 32)

La tesis de Foucault permite identificar los dispositivos de la comunicación-poder en su propia forma organizativa.

c) Ferdinand de Saussure: Considerado como el padre de la lingüística, ha influido en las nuevas generaciones. En el siglo XX se establece lo que es llamado lingüística moderna, cuyo fundador es Saussure. Su estudio se fundamenta en un sistema superior a la suma de sus partes. Los elementos del lenguaje son limitados por una relación o contraste con otros elementos en un determinado momento. Saussure distingue entre lengua y habla, símbolo y signo. “Para Ferdinand Saussure la lengua es una institución social mientras que la palabra es un acto individual.” (Mattelart & Michele, 1997, pág. 59)

Saussure en su libro “Curso de lingüística general” proporciona varios aportes para la teoría ya que a partir de su obra se han obtenido simulacros los cuales han sido modelos estructuralistas que han intentado describir las normas de la sociedad. En el enfoque se ha considerado construir simulacros lógicos que permitan comprender los sucesos de la vida en sociedad los cuales han dañado significativamente.

Distingue una facultad lingüística general que da la naturaleza como especie y que permite el ejercicio del lenguaje. Parte de un diseño elemental del acto individual de la comunicación, afirma que el punto de partida es el cerebro del hablante, en el cual se produce el encuentro entre el concepto y la imagen acústica. Define en el acto de la comunicación aspectos físicos como las ondas sonoras, los fisiológicos como la audición y los psíquicos como las imágenes verbales. Agrega a las fases del circuito una facultad de asociación y coordinación las que desempeña a través de un papel primordial en la organización de la lengua como sistema.

La teoría estructuralista caracteriza al ser humano como quien desempeña diferentes actividades organizativas, quien debe tener características propias para llegar al objetivo deseado. Como por ejemplo:

Poseer una característica de flexibilidad ante los supuestos cambios que se le presenten en una vida moderna, también frente a la variedad de roles que desempeña

en una organización, las que si se llegan a invertir o bien inducir a separaciones violentas le permita llegar a nuevas relaciones.

Conservar la paciencia frente a las frustraciones con el fin de evitar un deterioro emocional producido por un conflicto existente entre las necesidades de la organización y las individuales, cuyo control se hace a raíz de la existencia de normas escritas las cuales intentan cubrir a la organización.

Tener la habilidad de suspender las recompensas así como a la adaptación de la rutina del trabajo en la organización en el deterioro de las aptitudes personales a cambio de otro tipo de actividades profesionales.

Poseer el deseo de realizarse, para garantizar la participación de las normas que intervienen y aseguran el camino a los diferentes elementos de la organización, las cuales facilitan las recompensas así como también las sanciones ya sean materiales o sociales.

En conclusión, la teoría estructuralista es una tendencia filosófica que su apogeo fue en la década de los 60, especialmente en Francia. Se caracteriza por el “estilo de pensar” la cual reúne diferentes autores quienes expresan en los diversos campos de las ciencias humanas, como la antropología, la crítica literaria, la investigación historiográfica, o en corrientes filosóficas como por ejemplo en marxismo.

Estudia la relación entre la organización formal e informal situándose directamente en el problema organizacional. Los estructuralistas afirman que es importante el significado de las recompensas salariales en la sociedad así como también todo lo que rodea en una posición importante de cualquier estructura organizativa.

2.4.2 Teoría de la Aguja Hipodérmica

Conocida y desarrollada entre 1900 y 1940 entre las dos guerras mundiales, como la teoría de la bala mágica, denominada así por la supuesta facilidad de persuadir a la audiencia. También se le conoce como teoría de la reacción en cadena. Nombres que se le han dado porque los mensajes transmitidos por los medios son recibidos de manera similar por el público y que las reacciones adyacentes y directas son proyectadas por esos estímulos. Conocida también en la práctica como una teoría de propaganda ya que es el instrumento más poderoso del mundo entero.

La relación entre la llamada aguja hipodérmica como con la bala, sirve para enseñar de una manera gráfica el efecto directo y rápido que producen los mensajes al ser proyectados a una audiencia.

Orlando DÁdamo, Beaudoux Gracia y Freidenberg (2007) opinan que: “El modelo hipodérmico de la comunicación supone que los mensajes producirán un efecto de persuasión directo, instantáneo, homogéneo y masivo sobre las actitudes y conductas de los receptores de la comunicación” (pág. 31). Es decir que es una teoría que se caracteriza por el efecto que los medios de comunicación de masas puedan tener ante la opinión pública introduciendo una información que según ellos es cierta o sea que lo que el medio de comunicación diga es cierto y que de ninguna forma debe ser confirmado. En otras palabras tienen la posibilidad de manipular por completo a una audiencia sin la capacidad de una respuesta a los mensajes.

Por tal razón puede llegar hacer una teoría peligrosa pues no puede poner en desconfianza la veracidad de la información que han proporcionado los medios, y por otra parte justifica la capacidad de estos de crear nuevas conductas y de estimular a las masas para que respondan. Son los instrumentos de los poderes públicos y privados por ser un grupo grande que puede llegar hacer manipulado por los medios de comunicación.

Se le denomina teoría de la aguja hipodérmica debido a que los mensajes se les considera que llegan al cuerpo inyectados como una medicina, los cuales producen sus efectos, pero sin que la persona pueda controlar los resultados. (Martínez T. J., 2006)

En esta teoría, la explicación que se da de los medios de comunicación, es que ellos de forma inductiva, sellan las pautas en cada una de las personas de una sociedad sobre cómo deben de actuar sin que exista nada que les permita hacer una selección y optimización de la información recibida.

El modelo comunicacional de la aguja hipodérmica se enfoca a la acción psicológica conductista, es decir a la adaptación humana, tiene como objetivo el estudio del comportamiento humano con los métodos del experimento y la observación en donde este comportamiento es estudiado en relación al organismo y ambiente al que le corresponde. Además el elemento decisivo está representado por el estímulo en las masas ya que estas carecen de reglas, líderes, tradiciones y una estructura organizacional.

La teoría de la aguja hipodérmica concuerda con el periodo entre las dos guerras mundiales y con la expansión de las comunicaciones de masas. La primera Guerra Mundial supuso una gran extensión de armas y de dinero, lo que representó una gran pérdida en la sociedad. Países como Gran Bretaña y Estados Unidos no estaban listos para una catástrofe de ese nivel, por tal razón se hizo necesario darle importancia y se utilizó la propaganda en una humanidad que no tenía nada y que la situación era cada vez más difícil, para convencer a las personas del nivel de la situación. En definitiva Estados Unidos y Gran Bretaña comienzan a preocuparse sobre la amenaza en difusión para manipular a la sociedad por parte de los medios de comunicación, es así como da inicio a la teoría.

Se ha planteado que el autor de la aguja hipodérmica es Harold Laswell, y que la teoría está contenida en su obra "Quien dice que, para quién y con qué efectos", sin embargo, se pone discusión su autenticidad ya que es un concepto desarrollado desde el conductismo. El aporte que plantea Laswell para estudiar la comunicación de masas se basa en el emisor, quien es; mensaje, dice qué; receptor a quien, con que medio y con

qué efecto. Para la teoría hipodérmica es un tema importante el análisis de los mensajes. (Díaz Castro, 2012)

Históricamente, la teoría de la aguja hipodérmica o teoría de la bala mágica, coincide con el peligro de las dos guerras mundiales y con la difusión a gran escala de las comunicaciones de masas. Se comenzó a definir cuando la mirada se concentró en los efectos que tuvo la propaganda durante los conflictos.

En conclusión, la teoría de la aguja hipodérmica se basa en que cualquier mensaje enviado o presentado por los medios de comunicación pueden tener un efecto de persuasión inmediato y masivo en destinatarios sensibles a la influencia, y que la comunicación de masas produce efectos directos sobre las cualidades, actitudes y el comportamiento de los demás.

La teoría plantea que la manipulación es posible ya que frente al gran poder que ejercen los medios de comunicación, no existe ningún otro mecanismo de resistencia, de ahí que el mensaje es dirigido a través de los medios de comunicación de masas y es a partir de ahí el poder crear un estímulo o un mensaje tan fuerte que resulte como una inyección a la piel de cada una de las personas que integran la sociedad.

2.4.3 Teoría de la Aldea Global

Es una expresión que busca detallar las consecuencias sociales y culturales de la comunicación inmediata de toda clase de información que facilita y estimula los medios de comunicación electrónicos. El término se representa a la idea de que debido a la velocidad de las comunicaciones, todas las personas del mundo comenzarían a transformarse, así como su estilo de vida se tornaría similar a lo que es una aldea. Eso debido al avance en la tecnología, toda la sociedad del mundo empezaría a unos con otros, es decir a comunicarse unos con otros, como lo que se ve actualmente con las redes sociales de una forma directa e instantánea.

Quien predijo los avances y modificaciones de los fundamentos comunicativos en los años 60 es el profeta McLuhan, quien con sus grandes aportes a las transformaciones

culturales y comunicativas contribuyo a una de las teorías sobre la base material de la cultura y la comunicación contemporánea.

Marshall McLuhan, quien fuera filosofo y educador, nacido en Canadá, ejerció como Profesor de la Literatura inglesa y las teorías de la comunicación, conocido como uno de los fundadores de los estudios de los medios y como uno de los grandes visionarios de la presente y futura sociedad de la información. Durante las décadas de los 60 y 70 McLuhan recalco el término aldea global, para describir la interconexión humana a escala global la cual es generada por los medios electrónicos de la comunicación, muy famosa su frase “El medio es el mensaje.” Marshall McLuhan (1996), “afirma que el medio es el mensaje lo cual significa que las consecuencias individuales y sociales de cualquier medio, resultan de la nueva escala que introduce cualquier tecnología nueva” (pág. 29)

El pensamiento de McLuhan se refiere a la Aldea Global como un cambio producido principalmente por la radio, cine, televisión, los cuales son medios que difunden imágenes y sonidos de cualquier lugar y momento y los cuales ocupan un lugar cada vez más importante en las sociedades y la vida cotidiana de la humanidad. El cambio es muy significativo, debido a que antes de la aparición de estos medios electrónicos solo era dominada la distribución en la prensa escrita. Sin embargo como ejemplo de aldea global, McLuhan escoge el medio televisivo, como medio de comunicación de masas a nivel internacional.

Algunas consideraciones importantes que se deben realizar sobre la teoría de la Aldea global son las siguientes:

- a) La teoría de McLuhan sobre la comunicación ofrece pasos importantes para ubicar el nivel prehistórico de la evolución de la historia humana. En otras palabras su pensamiento permite aproximarse a entender que con el avance material de los medios de comunicación y las nuevas tecnologías de información dicha humanidad ha comenzado otra etapa donde los nuevos sistemas de información en algo nuevo que permite mover el planeta en un segundo.

- b) Fue un profeta de las transformaciones culturales y comunicativas en los años 60, quien pronosticó los avances y las modificaciones de la infraestructura en el Occidente, la que aportó una teoría práctica e inductiva sobre la base material de la cultura y la comunicación moderna.

- c) La teoría de Mcluhan permite comprender el estudio de los sentidos del hombre, vía los medios de comunicación, para crear así lo que se llama aldea global, la cual no solo ha dado comienzo a la sensibilidad humana, sino que una continuación a las instituciones sociales y del poder.

- d) El pensamiento sobre la aldea planetaria de Marshall Mcluhan, se sitúa en un plano muy ventajoso sobre la comprensión física de los medios de comunicación. Es por ello que para perfeccionar su teoría físico-material tiene que ser acompañada de una teoría de Estado, así como también de una de reproducción del capital y otra de una expansión transnacional que le permita dar a conocer un marco real a esas transformaciones tecnológicas y sociales que han ejercitado los diferentes sistemas de información. (Huerta, 2013)

2.5 El Objetivo de la Comunicación

La comunicación puede crearse como el proceso dinámico la cual fundamenta la existencia, los cambios así como también todos los sistemas vivientes, de individuos e incluso de las organizaciones por medio del cual se relacionan entre sí. Las habilidades escritas y orales son importantes, en todo sentido, el saber escuchar es una de las habilidades más cruciales en el proceso comunicacional ya que permite prevenir los malos entendidos y los errores, de igual manera aumentar más la capacidad de poder

trabajar con mayor eficacia. La comunicación es una herramienta esencial que todo ser humano usan para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas, en definitiva el objetivo de la comunicación es entonces, constituir la esencia de las organizaciones, la cultura así como la vida misma.

2.5.1 Funciones

Se puede diferenciar entre cuatro propósitos los medios de comunicación masivos:

El *primero* de ellos es informar, a una gran cantidad de personas por medio de la radio y la televisión en un tiempo real, ocurriendo los sucesos en el mundo entero en un tiempo cercano a dichos sucesos. El *segundo* es entender que esta función en la actualidad se encuentra de moda, porque frente a todas las exigencias del día a día, se busca tomar un descanso a través de una gran variedad de sitios de internet. El *tercero* educar quiere decir la masificación de las culturas dio origen a una de las principales funciones de los medios de comunicación y por último la *cuarta* función es formar opinión, se da cuando cada medio, considera los aspectos nacionales o internacionales e interpreta y organiza la información de acuerdo a sus propios intereses, es decir entrega la información dividida o modificada y que no obligatoriamente corresponde a la realidad. (Jara, 2013)

Los medios de comunicación hacen referencia a los instrumentos que las personas son capaces de transmitir información. Para que dicho proceso se dé, es necesario que exista un emisor del mensaje, el medio y un receptor, es decir, para el proceso comunicativo llegue a su objetivo es preciso que exista el papel del locutor de la comunicación y el interlocutor de la idea.

Sin embargo, es preciso distinguir entre los medios interpersonales como lo son el teléfono, de los medios de comunicación de masas, que gracias a ellos la sociedad puede informarse de los últimos acontecimientos. En los primeros medios mencionados con anterioridad, se produce un intercambio de mensajes o de ideas entre el interlocutor y el locutor mientras que en los otros se tiene la capacidad de transmitir una

información a un grupo el cual no se le permite la retroalimentación de forma inmediata. “A diferencia de las comunicaciones intrapersonal e interpersonal la masiva no ofrece posibilidad real de interacción entre el emisor y receptor.” (Velázquez Rodríguez, 2011, pág. 83)

En la historia se ha conocido el surgimiento de los medios de comunicación desde el siglo XIX, cuando dio inicio la prensa escrita, la cual fue el auge de la comunicación durante el siglo XX y después el surgimiento de los medios virtuales que en la actualidad sobresalen. Con el ritmo del crecimiento de la Revolución Industrial³ se da a conocer la comunicación de masas la cual hace su aparición al permitir el progreso de la información en general, con la prensa escrita, la radio y mas adelante con la televisión, los cuales se han convertido a lo largo del tiempo en los principales medios que dan a conocer los distintos sucesos económicos, políticos, sociales así como los culturales tanto a nivel nacional como internacional.

Se han desarrollado nuevos medios virtuales de comunicación de masas los cuales han concedido que la transferencia y la información sea de una forma más globalizada y rápida, gracias a esa nueva tecnología del internet se ha experimentado rapidez en los entrega de los mensajes. Sin embargo, la importancia de los medios de comunicación ha jugado un papel indispensable en la formación de la Opinión Pública, llegando a ser fundamental para la creación o la destrucción de algunos gobiernos o funcionarios públicos.

2.6 Opinión Pública

2.6.1 Definición

En la actualidad, existe una gran variedad de definiciones de opinión pública, que ilustran la dificultad de definir con exactitud el fenómeno, algunos piensan que es la

³ Período entre el siglo VIII y XX, donde Europa, Estados Unidos y Reino Unido sufrieron transformaciones tecnológicas, socioeconómicas y culturales.

opinión de la gente, que viene hacer la sumatoria de un tema en particular que las personas de una población opinan. Por el contrario a quienes definen la opinión pública como la que se expone a través de los medios de comunicación de masas estableciendo así el concepto de una opinión publicada ahora bien, hay quienes la conciben como los áreas donde se forman las opiniones de los individuos de una sociedad por lo tanto no son secretos.

Desde el momento en que surgen las primeras comunidades, sociedades y los pueblos ha existido la opinión pública. De dicha relación se deriva la clase de comunicación política entre los individuos que implica la presencia de una opinión pública con la intervención de los asuntos políticos y públicos de algún tipo. Hegel, en la *Filosofía del Derecho* define la Opinión Pública como “La manifestación de los juicios, de las opiniones y de los consejos de los individuos particulares sobre sus propios asuntos generales.” (Metteucci, 1991, pág. 1077)

Hasta el momento se han presentado una serie de diferentes opiniones del tema como por ejemplo para Henrmas, existen dos diferentes tipos de opinión pública está la crítica y la receptiva que ambas son ejercidas por las tareas que ejercen los ciudadanos de criticar y controlar la notoriedad pública y el dominio del Estado. En cambio para Noelle Neumann, son expresiones de tipo controversial las cuales pueden llegar hacer difundidas sin temor de aislamiento. Sartori, la define como un público o un conjunto de públicos cuyos indeterminados estados de la mente se interrelacionan con las corrientes de información relativos al estado de las situación publica.

Otro actor imprescindible en el estudio de la opinión pública del siglo XX es el llamado Hermann Onken, quien en 1914 en su ensayo relacionado sobre la política y la historia presentó una clara definición la cual la conceptualiza como una “Distribución estadísticas de las declaraciones expresadas por los diferentes segmentos de la población, y estos segmentos pueden y deben ser clasificados por su grado de competencia” (D'Adamo, Gracia Beaudoux, & Freidenberg, 2007, pág. 8)

En conclusión, el concepto de opinión pública, es aquel que se usa para hacer referencia a las distintas maneras de expresión que en una sociedad se tiene en

relación a los temas políticos, que no sean privados. Desde hace mucho tiempo existe la idea de la opinión pública, siempre que se toque el tema de la reacción o de la forma de pensar de la comunidad frente a los eventos de índole políticos, sociales, económicos y culturales. Sin embargo no se duda de la importancia que ha existido de este concepto alrededor de los últimos 50 años, el cual ha sido mayor debido a que en la actualidad la aparición de las nuevas tecnologías como por ejemplo el internet han llegado a facilitar y ampliar las diferentes formas de expresión pública frente a todo tipo de eventos.

El concepto de opinión pública es un concepto bastante abstracto, que hace referencia al fenómeno social de expresión de una comunidad ante los distintos tipos de circunstancias, si bien es cierto en algunos casos el pensamiento de la opinión pública está relacionada con disputas políticas así como el modo en que los integrantes de una población ven a los funcionarios públicos, a los candidatos políticos o a las personalidades gubernamentales, la realidad es que el concepto no solo se limita al contorno político, puede en muchas ocasiones demostrar reacciones o bien formas de pensamientos frente a eventos de tipo social, económico y cultural.

A lo largo del siglo XX la opinión pública ha sido un elemento esencial en los sistemas políticos quienes encuentran en ella la fuerza de apoyo que necesitan. A partir del establecimiento de los regímenes más participativos, la opinión pública se ha convertido en un mecanismo que no puede ser apartado y que todos los políticos la tienen que tener en cuenta para lograr obtener el mayor apoyo o la aprobación.

2.6.2 La Construcción de la Opinión

Actualmente existe un consenso completo de lo que significa el rol que tiene la opinión pública en los diferentes métodos de las democracias modernas. Esto corresponde al poder que existe en la influencia que se le imputa no solo a las enunciaciones políticas como a las meteorologías de los consensos. Se le reconoce como una de las fundadoras a Elizabeth Noelle Neuman quien ha indicado la importancia del estudio y ha logrado posicionar la opinión pública como la manera por medio del cual se

demuestran las tensiones propias de una democracia, además de marcar la importancia que tienen los medios de comunicación en el proceso de la opinión pública.

Se puede creer por su trabajo que la opinión pública no solo nace sino que también es bien vista por las personas ya que les permite generar su propio sentir opinando de manera favorable a la mayoría o bien quedarse en silencio si considera que su opinión es minoritaria. Este hecho ocurre cuando se da un aislamiento por el miedo que se pueda tener. Es de esa forma que nace la teoría espiral del silencio. (Galardo, 2013)

2.6.2.1 La Teoría del Espiral del Silencio

La teoría del espiral del silencio de Elizabeth Noelle Neuman es una de las teorías mayormente consultadas cuando se llega a analizar los efectos que los medios ejercen en el proceso de la formación de la opinión pública. Ya que la hipótesis que se plantea en ella ofrece no solo una representación sobre los elementos que intervienen sobre las personas al momento de emitir opinión, sino que expone los mecanismos que sobrellevan a la expansión de la opinión.

Verónica Galardo (2013) afirma que “La autora sustenta la hipótesis de su teoría en la siguiente observación: Al ser la opinión pública una opinión expresada ante otros, es el temor del aislamiento lo que regula los procesos de expansión. Esta cuestión del temor al aislamiento, es el elemento que regula, delimita y construye los procesos de opinión pública.” Sin embargo para los individuos según Neuman tienen un patrón de debilidad a la hora de emitir una opinión, es lo que se le llama como la capacidad de distinguir una amenaza de aislamiento, siendo posible por medio del ejercicio constante la percepción que realizan las personas antes de emitir una opinión.

Por tanto, la persona que piensa cual de las opiniones ha de ser la menos criticada, posee la fuerza para imponerse, emitiendo su propia opinión congruente a la mayoría. De tal forma que se producen los silenciamientos los cuales van formando una espiral la que Noelle Neuman le llama la espiral del silencio.

Para Giovanni Sartori existen tres procesos de formación en la Opinión Pública la primera de ellas es el llamado Modelo de Cascada, Modelo de Borboteo y la identificación de los grupos de referencia. Según Sartori la opinión pública no es la suma de todas las opiniones sino que nace del debate público y de la aprobación política. Relaciona el concepto de opinión pública con política, con lo que demuestra que no puede haber una opinión pública si no se está dentro de un gobierno democrático, en pocas palabras la opinión pública viene a ser el cimiento esencial de la democracia, la cual está fundamentada en una soberanía popular donde una sociedad para expresar sus opiniones tiene que ser soberano. (Sartori, 1999)

Entre otras definiciones relevantes sobre lo que significa la opinión pública se pueden citar diferentes opiniones como por ejemplo Blumer, dice que la opinión pública surge de la interacción intergrupala de los mismos grupos, que la sociedad es una organización no es un mezcla de personas muy contrario al modo de actuar del positivismo, para él es importante que se certifique que los que representan o lideran los grupos se encuentren reflejados al tener opinión pública. (Soto Vásquez, 2011)

A diferencia de Blumer, para Habermas la opinión pública es más importante cuando aparece del debate público, es trascendental saber si se está en una sociedad democrática o no democrática, los aspectos institucionales, políticos y éticos son temas relevantes para saber que hay alrededor y en que puede desembocar dicha opinión. Para que se constituya un espacio público en una opinión pública crítica hay que desarrollar las organizaciones intermedias. Para Habermas la opinión tiene que ver con interés público y es todo aquello que se expresa verbalmente.

Sin embargo para Noelle Neuman su aporte es una visión más novedosa en relación al fenómeno de la opinión pública, está a favor y pretende resumir al máximo algo tan confuso como lo es la opinión pública. Se puede llegar a creer por su mensaje que la opinión pública surge de una opinión que es bien recibida y vista por los demás y la persona después de evaluar este clima toma la decisión de forma segura si es propicio

hablar ante la mayoría o quedarse callado si su opinión llegase a ser minoritaria. Esto suele suceder por poseer un sentimiento de miedo al aislamiento y es de esa forma que se crea una espiral de silencio, la cual se podrá fragmentar por los núcleos en desarrollo y los duros los cuales permiten crear una nueva espiral del silencio sobre otro tema controversial. (FSOC, 2014)

2.7 Crisis

2.7.1 Concepto de Crisis

A pesar que en la actualidad se presentan cada día escándalos de tipo político, económico y empresarial, muy poco se le ha dado importancia al tema de crisis en la práctica profesional. En los años recientes el manejo de la imagen pública ha dado un giro y se ha transformado en un elemento esencial con gran éxito en las organizaciones o en las figuras públicas.

Una crisis latente es un problema que empieza en un nivel interno y que puede irse desarrollando a una crisis corporativa en cualquier determinado momento, sin embargo puede llegar a mantenerse en control con un buen seguimiento y una buena planificación.

En el 2005, Saura escribe en su libro que para ella crisis: “Es una situación grave que afecta a la empresa, institución o figura pública en algunas funciones con el potencial de escalar en intensidad o bien perjudicar a los grupos de interés generando un impacto negativo en los medios o creando una imagen negativa en la opinión pública afectando así los resultados de la entidad o la persona” (Saura, págs. 12,13 y14).

También es interesante otro concepto de comunicación en crisis, la capacidad de una organización de reducir o prever los factores de riesgo e incertidumbre respecto al futuro, de forma que capacite a la misma de asumir de manera rápida y eficaz las

operaciones de comunicación necesaria que contribuyan a reducir o eliminar los efectos negativos. (González Herrero, 1998)

2.7.2 Comunicación en Crisis

Una crisis en comunicación es un hecho capaz de alterar por sus propios efectos la imagen y el interés estratégico frente a la opinión pública en las sociedades. Es decir, que una crisis altera el curso normal de una entidad, organización o figura pública, tiene el potencial de llamar la atención de manera rápida en las comunidades así como en los medios de comunicación, caracterizándose por la falta de controlar la información que se genera así como las consecuencias que produce.

En las entidades, la comunicación de crisis se ubica en el área de comunicación, la cual engloba diferentes asuntos, dentro de los que se pueden mencionar a la comunicación en crisis. Las diferentes áreas que conforman la misma, como por ejemplo las relaciones públicas, la gestión de la imagen o las relaciones gubernamentales trabajan de una forma integrada y coordinada. Es necesaria una máxima eficiencia cuando se da una situación de crisis por lo que la unificación de la oficina de comunicación puede lograr disminuir el efecto de la crisis.

La Gestión de las crisis da inicio con la prevención y la identificación de las áreas más débiles, así como percibir los riesgos posibles, predecir las respuestas propicias y la puesta en marcha de los mecanismos de alerta.

La comunicación de crisis consiste básicamente en un conjunto de metodologías de comunicación las cuales están consignadas a negociar problemas que son derivados de la interacción humana, buscando respuestas lógicas para frenar la crisis y ayudar a que la mala imagen que ha permitido la pérdida de crédito sea menor. (Leal Ramírez, 2014)

2.7.3 Etapas de una Crisis

Según los expertos en comunicación en crisis, las medidas necesarias para enfrentar una situación confusa comprenden 4 etapas. Para Fink en 1986, la comunicación en crisis, es comparada con las etapas de una enfermedad. La *primera* etapa es la incubación de la crisis, cuando se dan los primeros síntomas las cuales pueden llegar a anunciar que se avecina una crisis y que si son descubiertos en esta etapa los efectos pueden llegar a minimizar. Básicamente es la identificación de los primeros síntomas de la crisis. La *segunda* etapa es el enfrentamiento de la crisis en sí misma, la parte más dura que refleja un efecto físico y emocional.

La *tercera* etapa se le llama “crisis crónica” porque es desarrollada en tiempo con períodos de recuperación y recaída. Por último se encuentra en la *cuarta* etapa el final de la crisis que se da con la resolución y demuestra que ya no es una amenaza para la entidad o persona. (Saura Pérez & García García, 2014)

Cuando se presenta una crisis se ve necesario tomar las decisiones con mucha rapidez, ya que las malas noticias para las instituciones o personas públicas se convierten en noticias interesantes y atractivas para los medios de comunicación. Desatender la comunicación es un grave error que se comete en momentos de crisis, se ve necesario negociar convenientemente las comunicaciones con el entorno y en especial con los medios de comunicación que son quienes divulgan la información de la crisis a su manera.

Cuando existe una crisis puede ser que afecte a una persona a un grupo en general o bien una entidad, y más aun grande a un país, esto quiere decir que nadie está libre de encontrarse con alguna situación como esta, si la crisis no es afectada personalmente es posible que pueda afectar algún ambiente del lugar donde permanece tocándole de alguna manera en lo personal. (Saura Pérez & García García, 2014)

Entre las más comunes de las crisis que afectan al ser humano se pueden mencionar las crisis de gobierno, que es la analizada en la presente investigación, la que se le

puede denominar a la protagonizada por el gobierno propio de un determinado país cuya situación es la adopción de alguna medida la cual causa una aversión ante la opinión pública, dando lugar a la renuncia del funcionario público y provocando una situación de ingobernabilidad. Un ejemplo clave de este caso puede ser la declaración que el ex canciller Harold Caballeros quien diera a la comunidad internacional con respecto a las 8 personas que fallecieron en Alaska, dijo que ocho personas no es nada para los 17 que mueren a diario en Guatemala, así como el twitts que escribió en su cuenta a un seguidor provocando la caída de su carrera política. Por supuesto esta situación termino en la renuncia del canciller al Ministerio de Relaciones Exteriores.

2.7.4 Características de las Crisis

Según Alfonso González Herrero las crisis pueden ser:

- a) Cuando se tiene falta de información y eso provoca que no se pueda siempre acertar con la decisión tomada.
- b) Las que ocurren cuando la persona o entidad menos se lo espera
- c) Se dan casi siempre por sorpresa
- d) Escalada de acontecimientos, es decir, cuando la situación se puede salir de las manos, por más insignificante que sea es posible que se vaya a más.
- e) No se quiere ver la realidad, con el fin de poder percibirla, es fundamental contar una buena información así como darle seguimiento a los medios de comunicación.
- f) Efecto de pérdida de control, es decir si la persona o entidad, actúa con precipitación, se podrá lograr un mayor control de la crisis, es posible solo si se cuenta con una planificación y una preparación previa.
- g) Foco de atención: En otras palabras la sensación que el ser humano experimenta ante los tipos de crisis.
- h) Sensación de persecución: Cuando la persona que atraviesa la crisis siente que es perseguida por algo o alguien.

- i) Estrés y pánico: En resumen es el elemento que se da como resultado de todos los anteriores
- j) Enfoque a corto plazo: La planificación ocupa un lugar primordial, ya que cuando se toman decisiones es preciso prever las implicaciones que se puedan tener en un tiempo determinado. (González Herrera, 2006)

En definitiva para poder hacer una planificación es necesario crear un tipo de manual para que en situaciones de ese tipo se pueda motivar y poner en marcha un comité de crisis, para eso hay que tener claro como primer punto que es una crisis y qué prototipo de escenarios pueden motivarlas.

Son períodos de aprender y de mantenerse alerta para que no afecte en grande la imagen de la persona o de la entidad, envuelta en la crisis.

2.7.5 Tipos de Crisis

Existe una gran variedad de situaciones peligrosas a las cuales están sujetas las organizaciones y todas las personas públicas y privadas. Por lo tanto los tipos que más se asemejan a estas crisis son:

- a) La crisis incomprensible: Tipo de crisis que afronta los repertorios político-burocráticos que existen de prevención así como de respuestas de crisis.
- b) La crisis mal gestionada: Se da cuando la respuesta a un incidente se percibe en forma lenta y no adecuada, aquí se da que la imagen que transmite de fracaso puede sustentar la crisis.
- c) La crisis de establecimiento de agenda: Se convierte en un símbolo de riesgos y debilidades, proporciona una oportunidad a los partidarios de una reivindicación para establecer la importancia de algún problema durante los próximos años. (Rionda, 2012)

2.7.6 Fases de una Crisis

Toda organización o bien persona ya sea pública o privada está expuesta a pasar por situaciones de crisis en las cuales puede afectar y verse involucrado hasta llegar al punto de dañar las relaciones con el público más estratégico. Las fases pasan por una serie de pasos en las cuales ayudaran a enfrentar de una forma más efectiva la crisis. “Estas etapas definen y catalogan los tres momentos en los que una organización debe enfrentarse a los hechos desde que estos comienzan a vislumbrarse hasta que la crisis se cierra completamente” (Losada Díaz, 2010, pág. 36)

Sirven para ordenar cuidadosamente las acciones que pueden ser observadas en cada uno de los momentos.

- a) Fase de prevención: Fase en la que puede ayudar a enfrentarla. El núcleo de esta fase es la gestión de conflictos potenciales. Identifica las cuestiones procedente que pueden llegar a influir en el desarrollo tanto de la organización, institución como de la persona misma, para coordinar los recursos así mismo desarrollar una estrategia de comunicación adecuada en el momento que se produce la crisis.
- b) Fase de Reacción ante una crisis: Se debe convocar a los miembros quienes conforman al comité de crisis, que son los que se encargan de negociar en todo momento el desarrollo de la misma así como si se tiende a utilizar un manual el cual pueda servir de apoyo. Fase en la que es trascendental reaccionar con rapidez y decisión. Identificar las causas que han originado la situación así como establecer las estrategias de comunicación que sean necesarias con la opinión pública siempre teniendo presentes los objetivos y las necesidades propias.
- c) La última de las fases es la postcrisis: Llamada también periodo de recuperación, etapa en el cual se debe restablecer el equilibrio anterior a la crisis, recuperar la imagen y la reputación y realizar un balance de la eficacia de la crisis. Periodo en

el cual hay que comprobar que causas han provocado la crisis y si estas han finalizado por completo, teniendo la certeza que no se repetirán.

Sin embargo, ante una situación de crisis cabe señalar que todas las fases son importantes, estar informados y reaccionar de una forma organizada es fundamental para el realce y la imagen ya sea de la institución o de la persona. Importante es poder actuar con rapidez, honestidad y desarrollar una habilidad para gestionar la crisis y situarse en el peor de las situaciones es básico, para salir así como para acelerar la recuperación. (Bia Soli, 2013)

2.8 Influencia de las Redes Sociales en la Opinión Pública

Peter Monge (2003) “Las redes de comunicación son las pautas de contacto creadas por el flujo de mensajes entre distintos comunicadores en el tiempo y espacio” (pág. 39).

Es decir, como las redes procesan flujos, las cuales son corrientes de información entre los distintos factores que circulan por medio de los canales y definida por el programa que asigna los objetivos para los funcionamientos de dicha red. Las redes constituyen una estructura fundamental de la vida de la interacción social.

El fenómeno de las redes sociales que se vive actualmente genera más importancia en los individuos, sobre todo en la opinión pública. Las redes sociales son plataformas de comunicación en el estilo de las personas pues modifican el comportamiento social.

Sin embargo no consisten solo en tenerlas sino en saber cómo usarlas, quiere decir, crear relaciones sociales cada día, así como alimentarlas con frecuencia y tener un objetivo fijo. Que en el caso del ser humano es importante que lo tenga siempre presente.

Las redes sociales en especial Twitter, se han transformado en una de las herramientas así como lugares de encuentro en el internet donde se comparten opiniones. Cabe señalar que es la política uno de los campos que más cambios ha experimentado desde el inicio de las redes sociales.

Son canales que permiten enviarle al político o bien personajes públicos opiniones que de ellos se dan, permitiendo una comunicación directa. Anteriormente se proporcionaba una comunicación de tipo bidireccional por medio de los mails, los cuales eran de forma privada. Sin embargo en la actualidad mandar un tweet de manera pública pone al político en un disyuntiva, al tener que decidir entre evadir ó responder la pregunta. Lo cual la primera opción no suele ser la mejor ya que pone a la figura pública en una situación de incredibilidad.

Las redes sociales son consideradas como un debate o un foro político en el que los internautas se sienten cómodos de interactuar y poner en común los puntos de vistas sobre las actuaciones de los políticos o las personas públicas. (Inforpres, 2013)

2.9 Efectos de la Opinión Pública en el Ministerio de Relaciones Exteriores

El Ministerio de Relaciones Exteriores es un ente dependiente del Organismo Ejecutivo, el cual se encarga de formular las políticas así como aplicar el régimen jurídico en las relaciones internacionales del país con otros Estados. Entre las funciones que tiene el Ministerio está el promover los intereses del Estado en la comunidad Internacional, así como velar por el prestigio del país y fomentar las relaciones políticas, económicas y sociales. (Metteucci, 1991)

Quien lleva el control de lo expuesto anteriormente es el Ministro llamado también Canciller, la persona a la que se le encomienda que las relaciones con otros Estados sea fructíferas, al igual que mantener un control en las declaraciones que se den ante la comunidad internacional radicada en el país. Es de ahí que la Comunicación Política en

funcionarios de ese nivel debe ser la adecuada para transmitir credibilidad tanto en la opinión pública internacional como en la nacional.

En la comunicación política el fenómeno de la opinión pública juega un papel de gran importancia pues tanto los gobernantes como demás funcionarios públicos para llegar al poder y mantenerse en el, necesitan fijarse objetivos claros que eviten deslumbrar su imagen ante la sociedad. La imagen política es un medio para la obtención de dicho poder a través de la transmisión de estímulos los cuales generan identidad, confianza y credibilidad en los ciudadanos. “El objetivo de la comunicación política es la conquista, alcanzar el poder, vencer, negociar de manera que se logre el mayor beneficio que se persigue, lograr la mayor cantidad de factores favorables hacia la idea que se defiende” (Demuca Fundación, s.l, pág. 11)

Es por eso que la comunicación política de un funcionario debe ser la más adecuada para que los objetivos propuestos en este caso el Ministerio de Relaciones Exteriores sean alcanzados.

2.10 Declaraciones del Canciller Harold Caballeros

Múltiples críticas se dieron tras los hechos originados el pasado 4 de octubre de 2012, en la Cumbre de Alaska, en el que el ex canciller Harold Caballeros se vio envuelto, por los comentarios dirigidos a la comunidad internacional radicada en el país. Señalado de minimizar la muerte violenta de ocho personas quienes perdieron la vida en Tonicapán. (Ver anexo A)

Las palabras publicadas del ex canciller a los medios de comunicación, quienes la trasladaron a la comunidad tanto nacional como internacional provocó una serie de comentarios los cuales provocaron rechazos inmediatos en contra de su persona en las redes sociales, quienes fueron sorprendidos ante la pronta respuesta del funcionario en su cuenta personal de Twitter al llamarles “burros” y “pendejos” a sus seguidores quienes repudiaron el comentario.

En una reunión con funcionarios del cuerpo diplomático, el Embajador de España, Manuel Lejarreta hizo la pregunta si los sucesos ocurridos en Totonicapán pudieran ser un punto de reflexión para mejorar las condiciones de diálogos en el país.

A lo que Harold Caballeros respondió “Reconozco con dolor que ciertas latitudes ocho muertos es una cosa muy grande, o sea, no es tampoco, aunque suena muy mal decirlo pues todos los días tenemos el doble de muertos, que tampoco es como una llamada de atención tan grande” (Pedrovisión-noticias.com, 2012)

Comentario que despertó ante toda la población y sobre todo ante la comunidad indígena un rechazo total porque estaba incitando a perder la sensibilidad humana hacia el dolor de las personas. Así mismo ante el Congreso el diputado, Leonel Lira comentó que como es posible que un canciller quien representa al país ante la comunidad internacional haga un comentario así.

Tras el comentario del usuario de Twitter quien le dijo “burro” a Caballeros a quien el canciller respondió con palabras no adecuadas para quien es el jefe de la diplomacia en el país, respondiendo y subiendo su tono “Es más burro el que cree todo lo que lee.” Como puede ser que un canciller estudiado quien se suponía era un diplomático que debería tratar con pinzas y delicadezas responda de esa manera. (Morales & Geovani, Prensa Libre, 2012, pág. 2)

2.11 Análisis de las Diferentes Publicaciones en Medios de Comunicación

Según el Editorial de Prensa libre publicado el día 10 de octubre de 2012, (Ver anexo B) las precipitadas declaraciones que el canciller Caballeros diera a la comunidad internacional, en relación a los hechos ocurridos en la cumbre de Alaska se convirtieron en componentes los cuales aumentaron las reacciones negativas tanto a nivel nacional como internacional.

Sin embargo afirma el Editorial que no se puede afirmar si el canciller procedió a dar el comentario para causarle problemas al Gobierno, pero lo dicho dejó claro que quien representaba a la diplomacia en ese momento no tenía la capacidad de análisis en una situación como esas, tampoco la medición de las consecuencias de las palabras, ni mucho menos a quien iban dirigidas.

Afirmaciones que fueron comprobadas en su cuenta de Twitter al responder a las críticas que le fueron colocadas en su cuenta, lleno de ira por el tono de dichas críticas.

Así mismo acusó a uno de los medios de comunicación de querer tergiversar la información lo cual cayó en lo mismo que muchos políticos culpan a la prensa. Hecho que repitió frente a los invitados a la celebración del Aniversario de China Taiwán.

A juicio de Prensa libre, era en ese momento la más seria crisis sufrida por el Gobierno y es por eso que el Presidente Pérez Molina debía de tomar la decisión de terminar relación con Harold Caballero. Ya que la política es una actividad donde se debe actuar con la cabeza y no con el hígado y el corazón. (Editorial Prensa Libre, Prensa Libre.com, 2011)

“Un canciller que muestra tal irrespeto e ignorancia política sobre la historia y ultraje por parte del ejército, jamás debe dirigir los destinos en el Consejo de Seguridad de la ONU” (Argueta, 2012) Para el Periódico una persona quien demuestra ese tipo de actos no debe dirigir el Ministerio de Relaciones Exteriores si mucho menos soñar con llegar a gobernar el país.

Miles de comentarios se dieron al siguiente día de los acontecimientos cuando el Diario la Hora recogió e informó a la población sobre las palabras que Harold Caballeros había dicho así como la reacción que tuvo ante un usuario de Twitter. (Ver anexo C) Quien a su vez lamentó que dicho Diario tergiversara sus comentarios. Sin embargo el Señor Oscar Clemente en su columna de opinión publicada el día 9 de octubre de 2012 lamentó que el ex canciller tergiversara las palabras que ellos habían hecho en relación

a los acontecimientos respondiéndole “De suerte Caballeros sabe perfectamente que la Hora no inventa ni tergiversa. (Ver Anexo D) La Hora informa e interpreta y la única interpretación posible a las palabras textuales de Caballeros es que mostró una inestabilidad tremenda” (Clemente Marroquín, 2012, pág. 12)

Capítulo III Estudio Empírico

3. Metodología del Estudio

La información se obtuvo a través de las siguientes fuentes: Entrevistas a expertos en el tema para la confirmación de la hipótesis, información de páginas web e investigación hemerográfica.

3.1 Población o Universo:

La población que se estudió para determinar la muestra fueron los ciudadanos guatemaltecos que utilizan la red social en Diario La Hora y los expertos en el tema político, diplomático y medios de comunicación.

3.2 Muestra:

La muestra que estuvo sujeta a la investigación reúne las siguientes características probabilística. Se realizó con los usuarios del Diario La hora, que sean ciudadanos guatemaltecos y seguidores de Twitter. El tipo de muestra se tomó con la población que es seguidora de la red social Twitter contabilizada hasta el día 6 de noviembre del 2013. Las condiciones de la muestra pretenden que dentro de la selección misma para el estudio participen además de ser ciudadanos guatemaltecos, ser lectores del Diario la Hora y estar comprendidos entre el rango de edades de 18 a 50 años.

Diario La hora:

$$n = \frac{21,844 \times (0.5)^2 \times (1.96)^2}{21,844 - 1 \times 0.005 + (0.5)^2 \times (1.96)^2} = 377.52$$

$$n = \frac{Ns^2Z^2}{(N-1)e^2 + s^2Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

s = desviación estándar de la población, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse 0.5 como valor constante.

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza. Se toma en relación al 95% de confianza, su valor es 1.96.

e = límite aceptable de error muestra, generalmente suele utilizarse un valor entre 1% y 9%.

3.3 Instrumentos

El instrumento aplicado fue una encuesta de 6 preguntas cerradas y estructuradas y 6 entrevistas con 10 preguntas abiertas y estructuradas.

Los datos se corroboraron por medio del análisis de interpretación de resultados tanto en lo cuantitativo, es decir encuestas; así como de lo cualitativo es decir las entrevistas. Mediante los resultados se comprobó la coincidencia con la hipótesis si es positiva o negativa.

La muestra es no probabilística porque los sujetos fueron elegidos bajo dos condiciones homogeneidad y representatividad

- a) Homogeneidad: Todos los sujetos expertos tienen las siguientes condiciones, experiencia en medios, analistas políticos, conformación universitaria, experiencia de más de 3 años. Respecto de los encuestados los sujetos han de llenar las siguientes características, ser lectores del medio, ser seguidores de Twitter en el medio, estar comprendidos entre 18 a 50 años de edad y tener un nivel académico medio.

- b) Representatividad: Las características de lo que opine la muestra (número de encuestados) será la opinión de la población respecto a la imagen pública del canciller.

De las entrevistas que se realizaron a expertos se buscó definir soluciones que aporten a prevenir o actuar con eficacia en estas crisis que tanto daño pueden hacer a un Ministerio o Ministro.

Las entrevistas fueron personales con excepción de una, se envió un correo electrónico y una carta que la Universidad Galileo proporcionó, por medio de una llamada telefónica se confirmó la cita así mismo se indicó el estudio de la tesis y se presentó una breve explicación de la misma.

Las entrevistas fueron realizadas a personas seleccionadas y expertas en el tema.

- a) Ex Cancilleres guatemaltecos:
Enrique Gutiérrez, Analista Político
Jorge Briz Abularach.

- b) Director del Diario la Hora:
Oscar Clemente Marroquín

c) Columnista de Prensa Libre:

Franco Martínez

d) Medios de Comunicación:

Luis Felipe Valenzuela: Director de Emisoras Unidas

e) Christian Castillo

Director de IPNUSAC (Instituto de problemas Nacionales) y Analista Político.

Modelo de entrevista, realizado por Mónica Herrera (ver Anexo E)

Las encuestas se realizaron por medio del programa surveymonkey.com. Se abrió una cuenta llamada “Tesis Opinión Publica” en Twitter, la cual sirvió como medio para enviar las encuestas a los seguidores de Diario La Hora. De los cuales respondieron 234, se omitieron 16 por no estar completas.

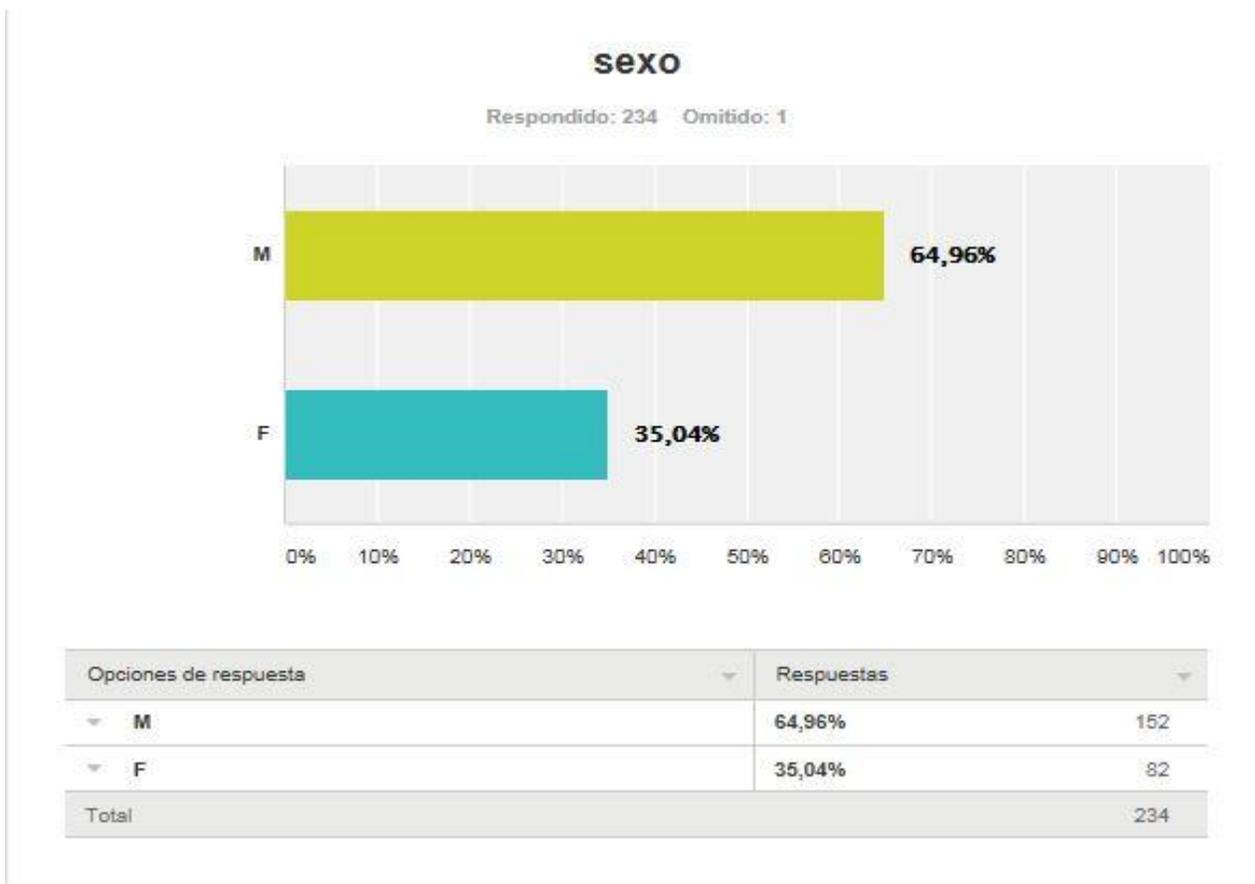
Modelo de encuesta realizada por Mónica Herrera (ver Anexo F)

Ejemplo de la encuesta publicada en Twitter (ver Anexo G)

4. Procesamiento de datos y su interpretación

4.1 Procesamiento de datos

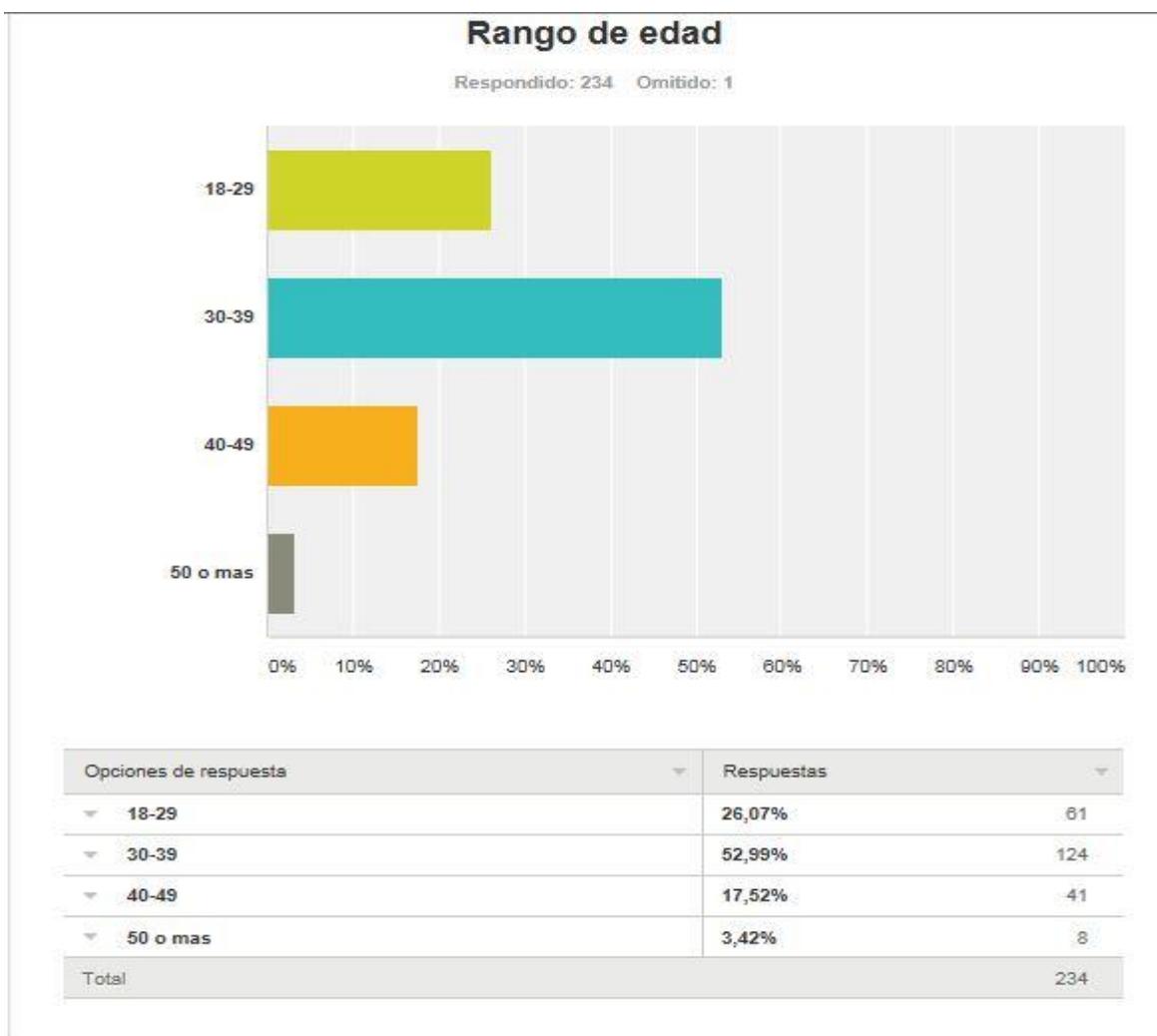
Gráfico No 1. Muestra por género



Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 abril 2014

Del total reflejado por la muestra que fue 377, respondieron a la encuesta 234 usuarios de Twitter, quienes fueron 152 de sexo masculino y 82 de sexo femenino.

Gráfico No 2. Rango de edades



Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 abril 2014

El rango de edades se clasificó en: 30 a 39, 40 a 49 y 50 o más. La gráfica refleja que los usuarios de Twitter que más respondieron la encuesta fueron los comprendidos de las edades de 30 a 39 años.

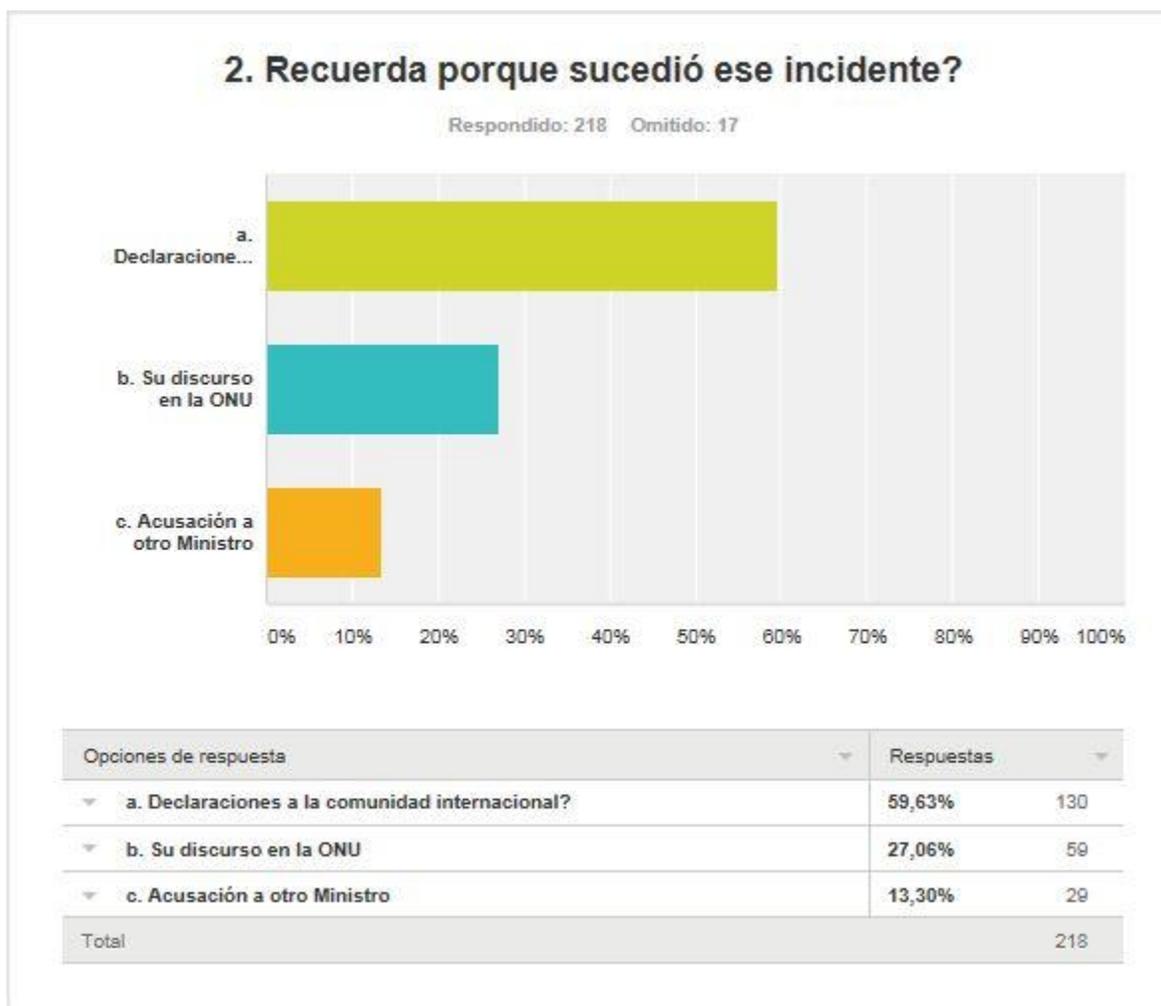
Gráfico No 3. Recuerda las declaraciones en Twitter del canciller Caballeros?



Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 de abril 2014

La mayoría de los encuestados opinó que si, ya que recuerdan las declaraciones del ex canciller Harold Caballeros en Twitter. En la que manifestó que el resultado de los incidentes ocurridos en la Cumbre de Alaska no era una llamada de atención tan grande. Al mismo tiempo envió por medio de su cuenta utilizando palabras no aptas para la persona que representa la diplomacia en el país ante la comunidad internacional. Dichas palabras fueron, “burros” y “pendejos”, fundamentándose en que “no todos tienen sentido del humor.” Por aparte una minoría del 31.19 % no recuerda las declaraciones dadas tras producidos los hechos.

Gráfico No 4. Recuerda lo sucedido en el incidente?



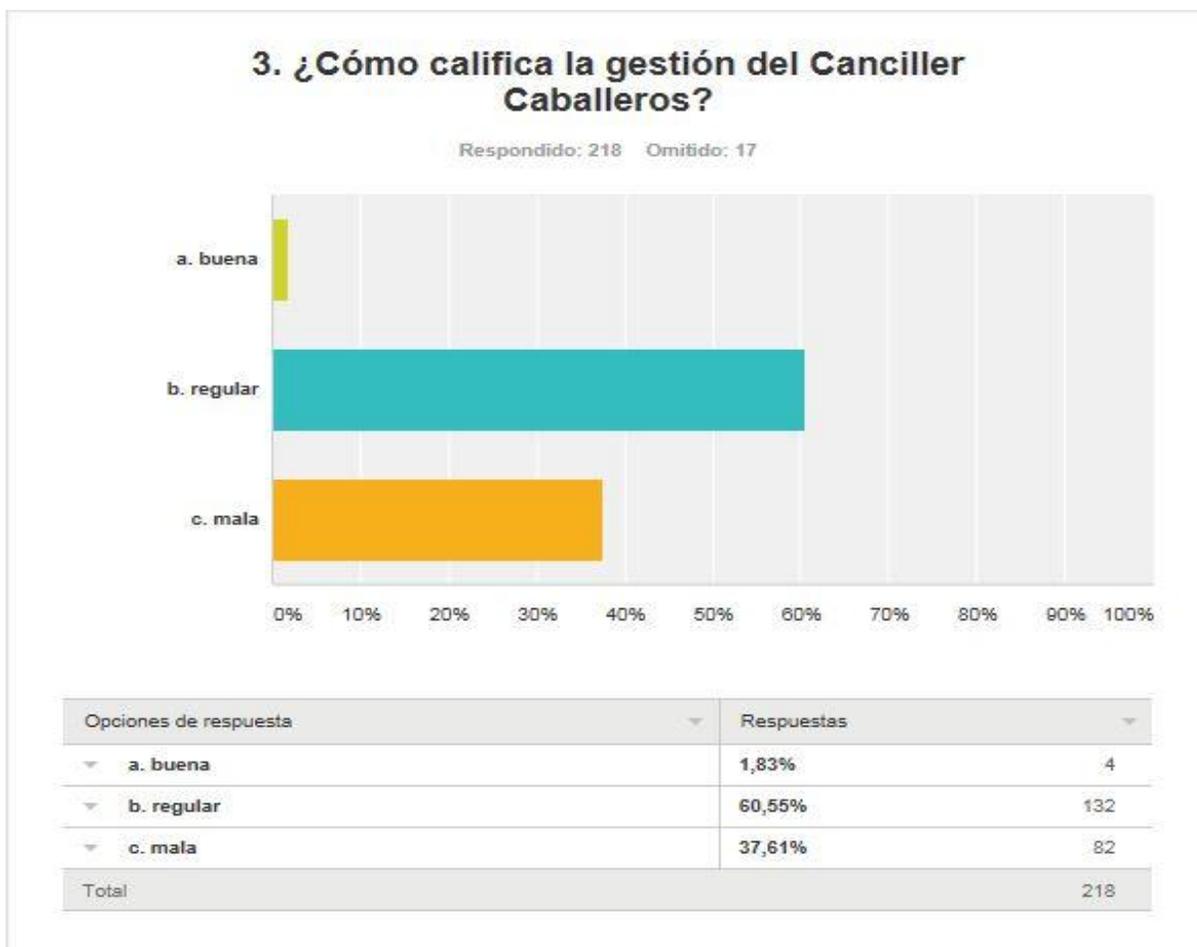
Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 de abril 2014

La gran mayoría de los encuestados recuerdan que sucedió en ese incidente, cuando el ex canciller declaró ante la comunidad internacional, que reconocía con gran dolor que latitudes ocho muertos no era algo tan grande para llamar la atención.

Por otro lado, el 27% respondió que fue un discurso en la Organizaciones de Naciones Unidas, así como un 29% siendo la minoría la que no recuerda lo sucedido. Casi el 60% de los encuestados respondió que si sabían porque se dio el incidente, mientras que el 27 % dijo que había sido por un discurso a la ONU y una minoría de 13% indicó la opción C referente a una acusación a otro Ministro.

Es decir, que la opinión pública si está enterada de las declaraciones del ex canciller Caballeros que fueron dadas a la comunidad internacional radicada en el país.

Gráfico No 5. ¿Cómo califica la gestión del Canciller Caballeros?



Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 de abril 2014

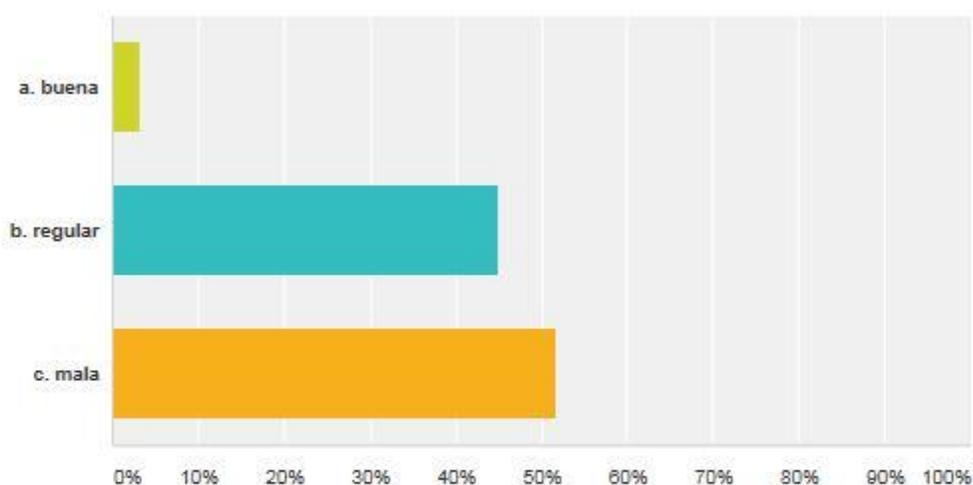
La gestión de Harold Caballeros fue calificada por la mayoría de encuestados como regular, mientras un 38% está de acuerdo que fue mala y solo 4 de ellos respondieron que fue buena.

Lo cual refleja que la población no estuvo de acuerdo con la gestión y trabajo del ex canciller Caballeros, probablemente debido a la falta de asesores que lo guiaran a gestionar sus funciones y a dar las declaraciones apropiadas de un funcionario quien es el representante del país ante el mundo.

Gráfico No 6. ¿Cómo es calificada la imagen del Ministerio en la gestión del Canciller Caballeros?

4 ¿ Cómo califica la imagen del Ministerio en la gestión del Canciller Harold Caballeros

Respondido: 218 Omitido: 17

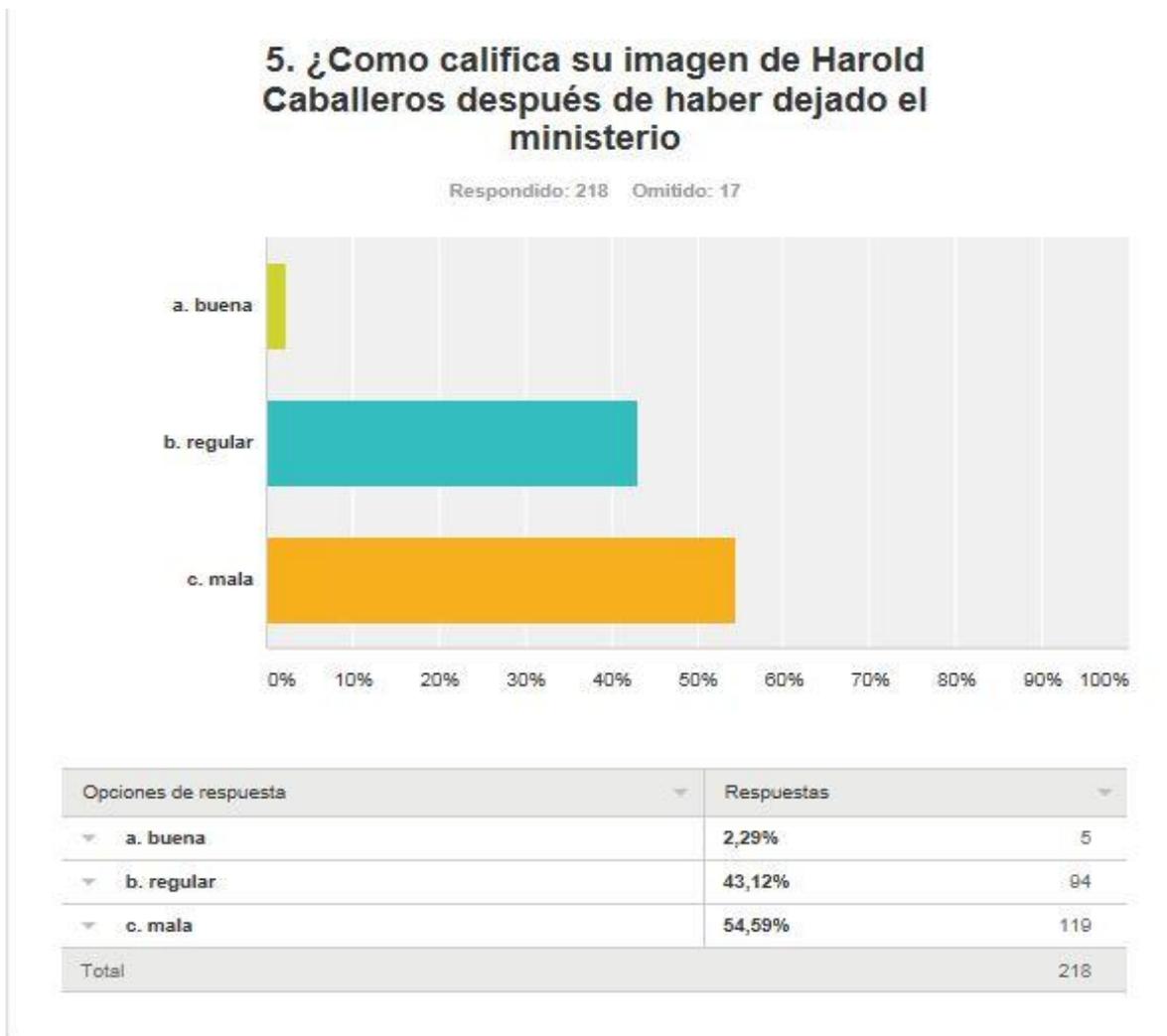


Opciones de respuesta	Respuestas
a. buena	3,21% 7
b. regular	44,95% 98
c. mala	51,83% 113
Total	218

Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 de abril 2014

Cabe resaltar que para la mayoría de encuestados el 51.83%, la imagen del Ministerio en el tiempo que Harold Caballeros la gestionará no fue la mejor, sin embargo otros opinaron que fue regular.

Gráfico No 7. ¿Cómo es calificada la imagen de Harold Caballeros al dejar el Ministerio?

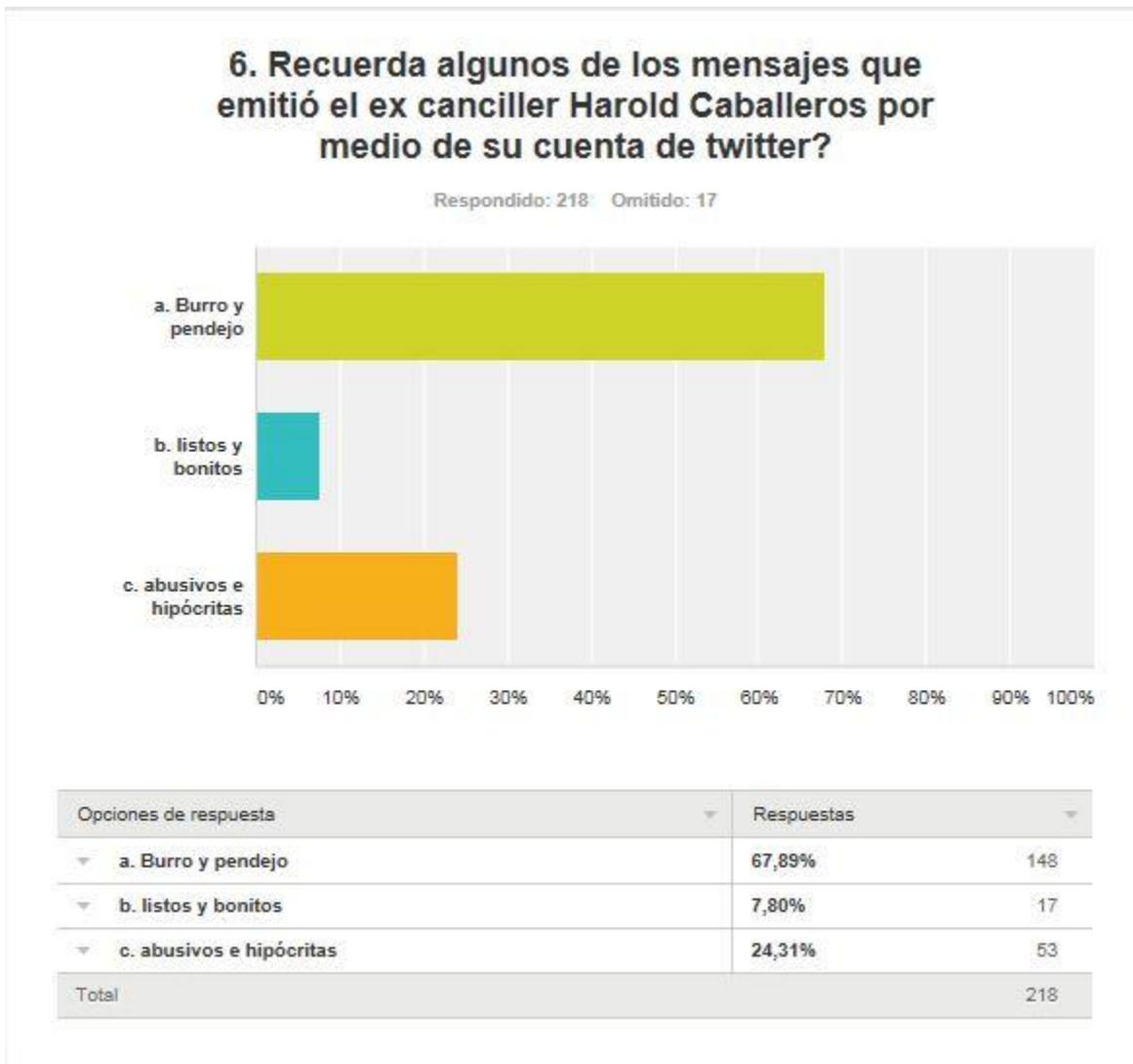


Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 de abril 2014

Las declaraciones dadas por el ex canciller Caballeros y su gestión durante el año que tuvo a su cargo el Ministerio fueron suficientes para que la mayoría de los encuestados lo califiquen como mala.

Debido a que a pesar de su corto paso por el Ministerio lo más sobresaliente ante la opinión pública fueron sus errores.

Gráfico No 8. ¿Qué recuerda la opinión pública acerca de los mensajes emitidos por el ex canciller Caballeros en su cuenta de Twitter?



Fuente: Elaborado por Mónica Herrera. Fecha: 30 de abril 2014

La gran mayoría de los encuestados si estaban enterados de lo que Caballeros publicó en su cuenta de twitter “burros y pendejos” al ponerse en contacto directo con sus seguidores.

4.2 Análisis

Uno de los hallazgos más importantes fue que el ex canciller Harold Caballeros tuvo algunos elementos permanentemente en su contra, como la forma en la que llegó a ser designado como ministro, era algo que le generaba conflictos personales constantemente, además si se observa desde el punto de vista de la comunicación por su perfil estaba propenso a diferentes crisis, que pudieron suceder o no, pero el hecho es que en realidad no estaba preparado para asumir una responsabilidad tan grande y aislado de un partido del que él era ajeno.

Desde el inicio de su gestión ya había causado polémica asegurando que el presidente de Irán vendría a la toma de posesión del presidente Otto Pérez Molina, desatando una serie de polémicas, en otras palabras, el inicio de su gestión estuvo marcado por las crisis. Sin duda alguna nadie se imaginaria que este primer antecedente sería un mal augurio, de su gestión.

Otro hallazgo importante es que la imagen del ex canciller Harold Caballeros quedó seriamente dañada, pues la opinión pública cambió por completo a raíz de sus declaraciones y reacciones tanto en los medios de comunicación como en las redes sociales donde aun es severamente cuestionado y criticado. También es oportuno mencionar que dejó como otro punto importante dejar al descubierto su actuar impulsivo y casi inconsciente de la magnitud de ser una figura pública, pero en especial político, pues sus antecedentes como pastor ya lo hacía una figura pública pero con la capacidad de incidir en los feligreses de su iglesia, es decir todo lo contrario que ocurrió con la opinión pública.

Otro dato importante es que el ex canciller Harold Caballeros no gozaba de la simpatía de la mayoría de los medios de comunicación, lo que jugaba en su contra constantemente.

Sin lugar a dudas un común denominador de los entrevistados es que el ex ministro de Relaciones Exteriores cometió un error grave de comunicación, además quedó en evidencia que no tenía un grupo de asesores capacitados, o una dirección de comunicación social que tuviera la capacidad en ese momento de reaccionar ante la crisis generada.

A esto debe sumársele algunos factores externos como por ejemplo que él no era una persona del Partido Patriota, sino mas bien era un opositor en la contienda electoral del 2011, y llegó a ser canciller producto de un acuerdo político expresado por el Partido Político Viva y su ex candidato presidencial Harold Caballeros, sin lugar a dudas esto era una condicionante del ex ministro, pues no gozaba de la simpatía de otros ministros ni personas del partido Patriota.

Su condición de Pastor también era otro elemento que jugaba en su contra y que le generaba constantes críticas y también se le consideraba por otro grupo de personas como una persona polémica.

La mayoría de los entrevistados destacaron que era una persona con buenas intenciones, con una gran preparación académica, pero el peso de su inexperiencia y sus declaraciones fueron muy desafortunadas.

Sin embargo, coinciden en que la principal crisis y dificultad que afrontó Harold Caballeros en su gestión fue la declaración que dió frente al cuerpo diplomático radicado en el país en relación a los acontecimientos ocurridos el 4 de octubre de 2012 en la cumbre de Alaska al querer hacer una comparación de las personas fallecidas en ese hecho con los 16 o 17 que mueren a diario en el país.

Haciendo un análisis y un balance de las entrevistas realizadas a los expertos en medios de comunicación y ex cancilleres se obtiene como resultado una riqueza de opiniones análisis y argumentos que fundamentan técnicamente la gestión del ex canciller Harold Caballeros con aciertos y desaciertos, es decir con un balance positivo

y un balance negativo. No obstante la mayoría de los entrevistados coinciden en que existen más situaciones negativas que positivas.

Es necesario y oportuno empezar por mencionar las características positivas que tenía el ex canciller Harold Caballeros, por ejemplo se puede mencionar que la mayoría coincide en que una de sus mayores fortalezas es su perfil académico profesional y cotidiano; es decir, su alta preparación académica, su capacidad indiscutible como orador y una trayectoria empresarial como dueño de la Universidad San Pablo, como dueño del colegio Shadai, como empresario en las telecomunicaciones en radios de su propiedad, así como una iglesia de grandes proporciones y consolidada en la religión protestante. Sin duda alguna está es y fue la mayor carta de presentación del ex canciller Harlod Caballeros un prestigio del que no todo el mundo puede hacer alarde.

Según las entrevistas realizadas se puede observar que existe un gran respeto a los antecedentes y a la trayectoria de Harold Caballeros, lo que parecía ser en algún momento una vitrina para desarrollar una gestión excelente, sin embargo uno de los principales hallazgos es que todas sus características positivas no fueron suficientes para desarrollar una gestión exitosa como imagen y figura pública al mando del Ministerio de Relaciones Exteriores Guatemala.

Es importante y necesario exponer y evidenciar los desaciertos pero sobre todo las debilidades en la gestión del ex canciller Caballeros, haciendo un repaso en cuanto a la gestión de la política exterior de Guatemala, los entrevistados coinciden en que en el tema de emigrantes se tuvo una estrecha relación con la secretaria del Departamento de Estado Hilary Clinton pero no se logro obtener algún resultado importante como fruto de esa buena relación, como lo pudo haber sido el beneficio para Guatemala el Estatus de Protección Temporal (TPS) o frenar en cierta medida la deportación de emigrantes hacia Guatemala, lo que se considera como un fracaso en materia de política exterior.

Otro punto importante de política exterior es que en el diferendo territorial entre Guatemala y Belice si hubo un avance en el año 2012 ya que logró firmar un acuerdo

con su homólogo de Belice el Señor Wilfred Elrintong para llevar a cabo una consulta popular pactada para la fecha 6 de octubre 2013. En el caso de Guatemala era necesario como primer punto hacer una campaña de comunicación e información masiva para estimular e incentivar el voto de los guatemaltecos, como segundo punto importante era necesario en aquel momento incorporar una partida especial en el presupuesto general de la nación de alrededor de Q 360 millones que estuviera asignada al Tribunal Supremo Electoral para llevar a cabo la convocatoria y ejecución de la consulta popular. La campaña de información nunca empezó y los fondos nunca fueron asignados al Tribunal Supremo Electoral, en otras palabras volvió a fracasar debido a la poca planificación, el insuficiente apoyo político y a la escasa certeza de lograr ese objetivo. En suma es necesario decir que en estos dos temas de política exterior no hubo un avance real y tangible lo que considera una gestión en esos dos aspectos tan importantes como un saldo negativo.

Así las cosas es oportuno adentrarse a la polémica y a los sucesos más desafortunados de su gestión, por lo cual la mayoría de los entrevistados coinciden en que su gestión estuvo permanentemente en crisis por no ser una persona del partido patriota por su condición religiosa como ex pastor lo cual le generaba automáticamente anticuerpos y no muy buena aprobación de la población en general.

Es necesario acotar que tuvo una gestión corta, de un año que duró del 14 de enero del 2012 al 14 de enero del 2013 además los entrevistados coinciden en que nunca tuvo el apoyo verdadero por parte del presidente y demostró una parte de su personalidad que era desconocida y que le fue totalmente desfavorable en la coyuntura de su gestión, pues es considerado por los analistas como una persona impulsiva reactiva y falta de experiencia en la administración pública, en otras palabras no tuvo la capacidad de trasladar todos sus conocimientos académicos y profesionales al Ministerio de Relaciones Exteriores.

Uno de los puntos más criticados de su gestión fue el tema de su comunicación tanto con los medios de comunicación, así como en las redes sociales, ante la comunidad

internacional pero sobre todo contra la población en general. Si regresamos a los principios básicos de la comunicación la capacidad de trasladar mensajes positivos y eficientes por parte del emisor al receptor, en su caso específico no se cumplió y no tuvo éxito.

Es así como se puede observar que los disturbios provocados el 4 de octubre de 2012 donde murieron ocho personas propiciaron la crisis más severa de su gestión que lo llevo a cometer tres errores fundamentales:

1. Citó a la comunidad internacional para dar una declaración o una excusa que justificaba los lamentables hechos acontecidos. Se precipitó a dar declaraciones prematuras explicando al Embajador de España, Señor Manuel Lejarreta, explicándole que ocho muertos por los sucesos acontecidos en la Cumbre de Alaska en comparación a las diez y seis muertes diarias que se daban en el país por hechos violentos en ese momento, no ameritaba una llamada de atención tan grande por parte de la comunidad internacional, es decir, que no era para tanto.

2. El ex canciller niega sus declaraciones y entra en conflicto con la prensa, tratando de justificar lo injustificable, tratando de negar una comunicación en crisis que el mismo había producido.

Se manifiesta una confrontación entre los medios de comunicación y el ex canciller lo que genera una gran polémica en la opinión pública, críticas y una creciente serie de señalamientos de toda índole.

3. En el tema de las redes sociales, mediante su cuenta de Twitter y tras la crisis de comunicación generada por sus declaraciones y con principal atención de los medios de comunicación suscitando debate y polémica en la opinión pública recibió el repudio, el rechazo, la burla, el insulto y la desacreditación por parte de los ciudadanos a través de esta red social.

El punto más álgido de su crisis fue reaccionar impulsivamente al escrutinio público insultando a los usuarios de la red social con la palabra “burros” y con la palabra “pendejos”, en otras palabras los analistas y expertos concluyen que el ex canciller Caballeros fue víctima de sus propias acciones y conductas.

Todo esto desató la indignación los cuestionamientos y señalamientos de la opinión pública por su pésima comunicación; aquí es necesario valorar que los medios de comunicación sobre dimensionaron en algún momento la crisis y a pesar de que los medios de comunicación pudieron y sacar de contexto sus declaraciones, todos coinciden en que tanto la comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores y la comunicación del ex canciller fue insuficiente, ineficiente, improvisada, abrupta y totalmente accidentada con lo cual se puede concluir que no tenía un rumbo determinado y nunca existió la asesoría en materia de comunicación para enviar los mensajes adecuados e idóneos aun en una crisis.

Como resultado de estos errores es imprescindible considerar dos cuestiones fundamentales la primera es que el prestigio y la reputación del ex canciller Caballeros quedó muy mal vista, incluso quedó dañada permanentemente, con lo que se concluye que su imagen pública fue la más perjudicada, como segundo punto es importante mencionar que la imagen del país en ese momento también fue dañada pues se tomaron sus declaraciones incluso como racistas, denigrantes e indiferentes ante la lamentable pérdida de vidas humanas.

Haciendo un balance integral y general se llega a la conclusión que las declaraciones del ex canciller Harold Caballeros tuvieron consecuencias para el cómo imagen pública y para el país ante la comunidad internacional, llegando al punto de comprometer al estado de Guatemala en materia de derechos humanos como un tema sensible y delicado. Por otra parte es necesario reconocer y ubicar que el ex canciller Caballeros vivió un momento desafortunado del cual él fue una víctima más y donde su inexperiencia en la administración pública le cobro una factura para sus futuras

aspiraciones políticas, pues no tuvo la capacidad de buscar una solución inmediata a esa crisis.

5. Conclusiones

5.1. Es importante analizar la crisis generada en el ministerio de relaciones exteriores para considerar las lecciones aprendidas y establecer la necesidad de reforzar las áreas que están debilitadas como lo es la oficina de comunicación social, ya que queda en evidencia que esa oficina funciona actualmente como una oficina básica y no como una oficina altamente calificada en diversos temas de comunicación. La cual debería contar con personas capacitadas que sean profesionales en el tema y que tengan pensamiento de inteligencia tanto técnica como política, en otras palabras personas que frecuentemente realicen investigaciones de la realidad mundial y regional por medio de diferentes tipos de análisis como lo son el análisis crítico del discurso o el de contenido y coyuntura, los cuales permitan al Ministerio contar con las herramientas así como lo elementos para alinear la información en la comunicación.

Existe un vacío en la comunicación de los ministros de relaciones exteriores y del Ministerio de Relaciones Exteriores. No existen procedimientos para encarar una crisis, además no hay protocolos para realizar conferencias de prensa improvisadas que son causales de comunicación en crisis. No existen manuales que establezcan parámetros de cómo actuar comunicacionalmente frente a diversas situaciones que se puedan manifestar.

No existe control sobre la información que generan los viceministros y ministro, esto es una barrera porque no permite la retroalimentación de las exposiciones públicas.

5.2 Los actores principales que se vieron involucrados en el hecho, como se sabe fue el ex canciller Harold Caballeros quien a raíz de sus declaraciones involucró al Ministerio de Relaciones Exteriores a quien representaba frente a la comunidad internacional. Como resultado de una escasa asesoría o nulo conocimiento del protocolo diplomático confirmado pues la necesidad que tiene el Ministerio de contar con asesores quienes posean el conocimiento apto para asesorar a los funcionarios en momentos de crisis.

5.3 Es evidente que es necesario gestionar una buena comunicación, ya que la crisis originada en el Ministerio de Relaciones Exteriores se produjo por una mala comunicación ocasionada tras las imprudentes declaraciones del canciller Harold Caballeros relacionado a los trágicos acontecimientos ocurridos el 4 de octubre del 2012 en Totonicapán, se convirtieron en uno de los factores que aumentaron las reacciones negativas tanto a nivel nacional como internacional con motivo del fallecimiento de las ocho personas en la manifestación.

Así como, el daño que dichas declaraciones ocasionaron a la imagen pública de Harold Caballeros, comprometieron al país en su momento ante la comunidad internacional en un tema tan sensible y delicado como lo es los derechos humanos y la pérdida de vidas humanas.

6. Recomendaciones

- a) Es Necesario que el Ministerio de Relaciones Exteriores cree manuales de comunicación estratégica, pero sobre todo con un manual de comunicación en crisis, para establecer un procedimiento y mecanismo de defensa de manera oportuna y protocolaria en situaciones de crisis.
- b) El Ministerio de Relaciones Exteriores debe fortalecer su oficina de comunicación social, con secciones encargadas y especializadas en la comunicación tanto del ministro de turno, así como la comunicación institucional del Ministerio. Analizar los canales de situación (temas, escenarios, mensajes clave) y temas sensibles para prever futuras crisis.
- c) Es imprescindible que el Ministerio de Relaciones Exteriores cuente con el equipo técnico y recurso humano para establecer un comando de monitoreo de medios de comunicación, que le brinde información al ministro los 7 días de la semana y las 24 horas del día, para una eficiente toma de decisiones y la cautela con las posibles declaraciones del ministro. Deben tener la capacidad de analizar los mensajes que se están emitiendo constantemente.
- d) Es oportuno que el Ministerio de Relaciones Exteriores tenga la figura de un vocero para evitar saturación y desgaste en la imagen pública del ministro de turno.
- e) Es necesario que el Ministerio cuente con un comando de monitoreo de medios de comunicación, que no solamente recabe información de la opinión pública y de los medios de comunicación, sino que también sea un equipo especializado en analizar las tendencias de los medios de comunicación y pueda evaluar constantemente el nivel de exposición del Ministro de turno y la exposición institucional del Ministerio de Relaciones exteriores.

- f) Automatizar y sistematizar toda la información recabada mediante el monitoreo de medios de comunicación, para poder realizar estrategias de comunicación hemerográficas para tener acceso a toda la información de diferentes temas de interés pasados, presentes y futuros con una visión muy clara.
- g) El ministro, viceministros y voceros deben realizar capacitaciones de entrenamiento en medios (media training) para el ministro, viceministros y vocero 6 veces al año.
- h) Los funcionarios deben realizar una memoria de labores exclusiva del área de comunicación para que se pueda someter a una evaluación anual las diferentes situaciones que se afronto por parte del ministro y del ministerio.
- i) La oficina de comunicación social del Ministerio de Relaciones Exteriores debe tener una sección especializada para medir el impacto de las declaraciones del Ministro de turno, los viceministros y el vocero para detectar falencias, debilidad de discurso o ambigüedad de la información.
- j) El Ministerio de Relaciones Exteriores debe realizar campañas de información sobre las actividades del Ministro y sobre los temas más importantes del Ministerio de relaciones Exteriores.
- k) La oficina del Ministerio debe generar protocolos para conferencias de prensa improvisadas.
- l) La oficina debe Implementar un grupo asesor de comunicadores expertos en comunicación eficaz, comunicación en crisis, imagen y oratoria para que le brinden tanto a la oficina de comunicación social, como al ministro, insumos y herramientas para actualizar contenidos, documentos y mensajes en medios.

- m) La oficina del Ministerio debe Implementar una bitácora diaria sobre los discursos, conferencias de prensa y declaraciones de los viceministros, ministro y vocero, para que sean sometidas a análisis de contenido y para tener control de errores verbales y no verbales.

- n) La oficina de comunicación social del Ministerio de Relaciones Exteriores debe tener un comando de monitoreo de medios el cual deberá transmitir información en tiempo real al Ministro todos el día y tres veces al día para que el Ministro tenga acceso a toda la información que se genera en el país para que maneje los temas o al menos este enterado y no lo tomen por sorpresa al preguntarle algo.

- o) El Ministro de Relaciones Exteriores debe tener reuniones conjuntamente con la oficina de comunicación social deben juntos elaborar un diseño y una estrategia anual de métodos y procedimientos con objetivos específicos a fin de coordinar su gestión desde la comunicación ante los medios de comunicación y buscar como impactar a la opinión pública de forma permanente y positiva.

7. Referencia bibliográfica

- Albero, J. (16 de enero de 2013). *Comunicación Política CP*. Recuperado el 11 de marzo de 2014, de <http://comunicacionpolitica.xtrweb.com/2013/01/como-se-forma-la-opinion-publica/>
- Argueta, J. M. (13 de octubre de 2012). *El Periodico.com*. Recuperado el 12 de marzo de 2014, de <http://www.elperiodico.com.gt/es/20121013/opinion/219160>
- Avila Zubizarreta, V. (24 de noviembre de 2013). *Teoria estructuralista*. Obtenido de <http://comunicacion-paratodos.wikispaces.com/file/view/Teor%C3%ADa+Estructuralista+pdf.pdf>
- Benavides, J. A. (2005). *Universidad Sergio Arboleda*. Recuperado el 11 de marzo de 2014, de http://www.usergioarboleda.edu.co/altus/intercambio_prensa_opinion.htm
- Bia Soli, V. (6 de marzo de 2013). *Revista Dircom.com*. Recuperado el 12 de marzo de 2014, de <http://www.revistadircom.com/redaccion/comunicacion-corporativa/1285-fases-para-superar-con-exito-una-crisis.html>
- Caicedo, G. (2004). Los canales y escenarios de la comunicación. En G. C. Prado, *Gobernar es comunicar* (pág. 187). Cali, Colombia: USC.
- Castells, M. (2009). *Comunicacion y Poder*. Madrid España: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2009). *Comunicacion y Poder*. España: Alianza.
- Castillo, C. (12 de noviembre de 2013). Efectos de la comunicación y la opinión pública. (M. Herrera, Entrevistador)
- Clemente Marroquín, O. (9 de octubre de 2012). Ninguna tergiversación, señor Ministro y Pastor. *Diario La Hora*, pág. 12.
- Comunicologos. (24 de noviembre de 2013). *Teorias de la comunicaiion*. Obtenido de <http://www.comunicologos.org/teorias.php?id=54>
- Coolcourses. (15 de Noviembre de 2013). *La comunicacion*. Obtenido de http://coolcourses.moodle.org/pluginfile.php/3630/mod_resource/content/0/RECURSOS/comunicacion_y_funciones.pdf
- Cv.uoc.edu. (06 de noviembre de 2013). *Teorías de la comunicaión*. Obtenido de http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/m1/2.html
- D'Adamo, O., Gracia Beaudoux, V., & Freidenberg. (2007). *Medios de Comunicación y Opinión Pública*. España: McGRAW Hill.

- Demuca Fundación. (s.l). Guía de Herramientas Prácticas de Comunicación Política. s.n.
- Diario La Hora. (12 de Octubre de 2012). Diario La Hora. pág. 12.
- Diario La Hora. (9 de octubre de 2012). Diario La Hora. pág. 3.
- Díaz Castro, L. E. (2012). Teorías de la Comunicación. En L. E. Díaz Castro, *Teoría de la Comunicación* (pág. 71). Mexico: Red Tercer Milenio.
- Diccionario Sovietico, d. f. (2001). *Filosofía.org*. Obtenido de <http://www.filosofia.org/enc/ros/behav.htm>
- Editorial Prensa Libre, .. (10 de octubre de 2011). *Prensa Libre.com*. Recuperado el 12 de marzo de 2014, de http://www.prensalibre.com/opinion/Imprudencias-canciller_0_789521063.html
- Editorial Prensa Libre, .. (10 de octubre de 2101). *Prensa Libre.com*. Recuperado el 12 de marzo de 2014, de http://www.prensalibre.com/opinion/Imprudencias-canciller_0_789521063.html
- Fiske, S., & Shelley, T. (1984). Efecto Priming. En S. Fiske, & T. Shelley, *Social Cognition* (pág. 231). Nueva York: Random House.
- Fonseca Yerena, M. d. (2005). *Comunicación Oral. Fundamentos y practica estratégica*. México: Pearson educacion.
- FS, E. d. (19 de Diciembre de 2013). <http://www.estudiantesdefsoc.com.ar/ciencia-politica/100-opinion-publica/921-comparacion-entre-autores-1d-parcial-opinion-publica.html>. Obtenido de <http://www.estudiantesdefsoc.com.ar/ciencia-politica/100-opinion-publica/921-comparacion-entre-autores-1d-parcial-opinion-publica.html>
- FSOC, E. d. (6 de 1 de 2014). *Estudiantes de fsoc.com.ar*. Obtenido de <http://www.estudiantesdefsoc.com.ar/ciencia-politica/100-opinion-publica/921-comparacion-entre-autores-1d-parcial-opinion-publica.html>
- Galardo, V. E. (19 de diciembre de 2013). *La construcción de la opinión pública: una aproximación a la perspectiva de Elizabeth Noelle Neuman*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1004/v10n4a4.htm>
- García Jiménez, R. (9 de diciembre de 2009). *El panoptismo, nuevas formas de control social*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/rgj2.htm>

- González Herrera, A. (0 de mayo de 2006). *comunicacion+*. Recuperado el 11 de marzo de 2014, de <http://comunicacionmas.blogspot.com/2006/05/caractersticas-de-las-crisis.html>
- González Herrero, A. (1998). *La comunicacion de crisis en la empresa*. Barcelona: Bosch Casa, Editorial S.A.
- Gutierrez, E. (6 de enero de 2014). Efectos en la comunicaión y la opinión pública de la Cancillería como consecuencia de la crisis. (M. H. Rivera, Entrevistador)
- Herrera Rivera, M. A. (2014). *Encuesta*. Guatemala: Universidad Galileo.
- Herrera Rivera, M. A. (2014). *Rango de edades*. Guatemala: Universidad Galileo.
- Herrera, M. (5 de abril de 2014). *Surveymonkey.net*. Obtenido de https://es.surveymonkey.net/analyze/v8QAaAk1m5H_2BSTofDJX23AYqoL_2BwRVu_2FqSv7puyRlgg_3D
- Hoffman, S. (1963). *Teoría Contemporanea sobre las Relaciones Internacionales*. Madrid: Tecnos.
- Huerta, D. (17 de Diciembre de 2013). *Aldea Global Marshall*. Obtenido de <http://davidhuerta.typepad.com/blog/2011/12/la-aldea-global-marshall-mcluhan.html>
- Inforpres*. (23 de septiembre de 2013). Recuperado el 13 de marzo de 2014, de <http://www.e-comunicacion.com/2013/09/23/el-poder-de-las-redes-sociales-en-la-politica/>
- Iyengar, S. (1991). *Is Anyone Rseponsible?* Chicago: University of Chichao Press .
- Jara, V. (17 de Diciembre de 2013). *Preuniversitario popular area de lenguaje y comunicaión*. Obtenido de <http://laverdaderamagnitud.files.wordpress.com/2009/06/medios-de-comunicacin.pdf>
- Leal Ramírez, V. (7 de 1 de 2014). *Blog UDLAP*. Obtenido de <http://blog.udlap.mx/blog/2013/09/la-comunicacion-de-crisis/>
- Losada Díaz, J. C. (2010). Fases de crisis. En J. C. Losada Díaz, *Comunicacion en la Gestión de Crisis* (pág. 151). Barcelona: Editorial UOC.
- Marshall, M. (1996). El medio es el mensaje. En M. Marshall, *Comprender los Medios de Comunicación* (pág. 182). Barcelona: PAIDÓS.

- Martínez, F. (28 de octubre de 2013). Efectos de la comunicación y la opinión pública, como consecuencia de las declaraciones de Harold Caballeros.
- Martínez, T. J. (6 de mayo de 2006). *Universidad Católica Andrés Bello*. Obtenido de http://www.riial.org/espacios/teoriacom/teoriacom_docbase.pdf
- Mattelart, A., & Michele, M. (1997). En A. Mattelart, & M. Michele, *Historias de las teorías de la comunicación* (pág. 143). Barcelona: PAIDÓS.
- MC Graw, H. (23 de Noviembre de 2013). *La Comunicación*. Obtenido de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448149637.pdf>
- Mcgraw, H. (17 de noviembre de 2013). *La comunicación humana*. Obtenido de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448171527.pdf>
- Metteucci, N. (1991). Opinión Pública. En N. Meteucci, N. Bobbio, & G. Pasquino, *Diccionario de Política* (pág. 1077). Madrid: Siglo XXI editores.
- Monge, P., & Noshir, C. (2003). *Theories of communication Networks*. s.l: Oxford, University Press.
- Moragon, M. L. (2007). Estructuralismo y posestructuralismo en arqueología . *ARQUEOWEB. REVISTA SOBRE ARQUEOLOGÍA EN INTERNET*, 52.
- Morales, S., & Contreras, G. (2010 de Octubre de 2012). Prensa Libre. *Prensa Libre*, pág. 2.
- Morales, S., & Geovani, C. (10 de octubre de 2012). Prensa Libre. Obtenido de <http://www.prensalibre.com/>
- Padilla, L. A. (2009). *Paz y Conflicto en el Siglo XXI*. Guatemala: Iripaz.
- Pedrovisión-noticias.com*. (9 de octubre de 2012). Recuperado el 17 de marzo de 2014, de <http://pedrovision-noticias.com/2012/10/09/page/3/>
- Prensa Libre. (10 de Octubre de 2012). Imprudencias del Canciller. pág. 16.
- Rionda, M. (18 de abril de 2012). Recuperado el 12 de marzo de 2014, de <http://mariorionda.com/blog/?p=556>
- Sartori, G. (1999). Elementos de Teoría Política. En G. Sartori, *Opinión Pública* (pág. 172). España: Alianza Editorial.
- Sastre Peláez, F. L. (23 de noviembre de 2013). *Enciclopedia Multimedia Interactiva y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/flsp/2z.htm>

- Saura Perez, P., & Francisco, G. G. (2010). La comunicación de crisis elemento clave en la comunicación empresarial. *ICONO 14*, 2,3.
- Saura Pérez, P., & García García, F. (17 de marzo de 2014). *icono14.net*. Obtenido de <http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/245>
- Saura, P. (2005). La gestión y la comunicación de crisis. En P. Saura, *La gestión y la comunicación de crisis* (págs. 12,13,14). España, Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Saura, P. (2005). *La Gestión y la comunicación de crisis*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Serrano, M. M. (1982). Modelos que se aplican al estudio del behaviorista. En *Teoría de la comunicación* (pág. 224). Madrid: A Corazon Editor.
- Soto Vásquez, L. (2011). *Historia de la Opinión Pública*. Guatemala: Universidad Galileo.
- Steven, P. (2003). *La Influencia de los Medios de Comunicación*. Barcelona: Intermón Oxfam.
- Udlap, C. (17 de noviembre de 2013). *La comunicación*. Obtenido de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f/capitulo2.pdf
- Valenzuela, L. F. (15 de enero de 2014). Efectos en la Comunicación y la opinión pública de la Cancillería. (M. H. Rivera, Entrevistador)
- Velázquez Rodríguez, C. A. (2011). *Comunicación, semiología del discurso oculto*. Guatemala: Eco Ediciones.
- Virtual. (18 de noviembre de 2013). *Comunicación*. Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulos%20PDF/CAPITULO%203.pdf>
- Zonalibre.org. (06 de noviembre de 2013). *Teoría de la comunicación*. Obtenido de <http://teoriacomunicacion.zonalibre.org/archives/Libro/UNIDAD%201.pdf>

8. Anexos

Anexo A

PRENSA LIBRE

Tipo de cambio US\$1 : Q7.88988

ESCAPARATE

NAHUALES DEL CALENDARIO MAYA

HOY: 10 DE OCTUBRE DEL 2012

Q'ANIL significa germen, semilla, vida y creación. Creación del universo, en especial la vida de la Madre Naturaleza. Es un día para pedir por la germinación y la vida; para iniciar, reiniciar o reconquistar algo perdido.

Sinfónica interpreta ópera

Barítono Luis Felipe Girón participa en *Cavalleria Rusticana*.

CULTURA / 51



Celulares cambian estilo de vida

Aparatos facilitan negocios, entretenimiento y comunicaciones.

TECNO / 56

El Pescado ve bien a Selección

Ruiz asegura que la Bicolor llega fuerte contra Jamaica.

TODODEPORTES / 63



MC DÍA FELIZ

Hoy es la venta del Big Mac, cuyos fondos restaurant los destina para obras benéficas.

ESPECTÁCULOS / 47



VEA HOY EN
prensalibre.com

Diálogo Libre

ENTREVISTA WEB

•Lunes, miércoles y viernes: 15.30 horas
•Hoy: Alberto Brunori, representante de la ONU en Derechos Humanos

WAN IFRA
Certified Printing Plant

CIRCULACIÓN AUDITADA POR
VERIFIED
ALERT CIRCULATION

PRIMER PLANO

Editor general: Gerardo Jiménez Ardón ■ Mesa Central de Redacción: Editora Jefa de Redacción: Doménica Velásquez Navas ■ Editor de Cierre: Haroldo Shtetmül

MINISTRO EVIDENCIA EXABRUPTO EN TWITTER

Múltiples críticas contra canciller

Pérez dice que un funcionario público no puede "darse ese lujo".

POR SERGIO MORALES Y GEOVANNI CONTRERAS

Múltiples críticas han sido vertidas contra el canciller Harold Caballeros, luego de sus comentarios del lunes último a diplomáticos, porque se le señala de minimizar la muerte violenta de ocho personas en Totonicapán, y se le exige la renuncia.

La publicación de las palabras de Caballeros por los medios de comunicación ese mismo día causó comentarios de rechazo en redes sociales, que fueron respondidos por el funcionario mediante su cuenta de Twitter con calificativos como "burros" y "pendejos".

El lunes, en una reunión de funcionarios con el cuerpo diplomático, el embajador de España, Manuel Lejarreta, preguntó si los sucesos ocurridos en Totonicapán podrían ser un punto de inflexión para mejorar las condiciones de diálogo en el país.

Caballeros respondió: "Reconozco con dolor que en ciertas latitudes ocho muertos es una cosa muy grande, o sea, no es tampoco, aunque suena muy mal decirlo, pues todos los días tenemos el doble de muertos, que tampoco es como una llamada de atención tan grande".

COMENTARIO RACISTA

Dirigentes indígenas rechazaron las declaraciones de Caballeros.

Rosalina Tuyuc, exdiputada y dirigente de la Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala, calificó los comentarios de racistas y vergüenza nacional.

“Todos los días tenemos el doble de muertos. Tampoco es una llamada de atención tan grande”.

8/10/12

“Creo que es más “burro el que cree todo lo que lee”. Al responder a críticas en Twitter.

8/10/12

“Ok. Retiro lo de burros. Prefiero lo de Facundo Cabral. Pendejos”. Después en Twitter.

8/10/12.

“Reitero mis disculpas. Alguien me llamó burro y reaccioné con el hígado. Lo siento. No va a repetirse”.

9/10/12



Foto Prensa Libre

SUBE DE TONO

Luego de la primera declaración, un usuario de Twitter le dijo "burro" al jefe de la diplomacia guatemalteca, a lo que Caballeros respondió: "Es más burro el que cree todo lo que lee". Minutos después, escribió "pendejos", en otro tuit.

"Me molesté muchísimo. Bah, perdón, quiero disculparme y que ya se termine este asunto. Alguien me dijo burro, entonces yo le contesté más burro es el que cree todo lo que lee", dijo ayer el Canciller al terminar la reunión del Gabinete de Gobierno.

“Él está incitando a perder la sensibilidad humana hacia el dolor de la gente. Que lo esté calificando de esa manera no tiene otra explicación que esta expresión del racismo institucional del Estado”, añadió Tuyuc.

En el Congreso, diputados también criticaron los comentarios del ministro de Relaciones Exteriores. Leonel Lira, de Encuentro por Guatemala, dijo: "Sólo alguien con escasa razón puede decir que ocho muertos no son para tanto".

Según Lira, "ello demuestra que el presidente no necesita de en-

migos políticos, porque los tiene en su equipo de gobierno".

"Cómo puede ser que su propio canciller, que es un diplomático que debería tratar los temas con pinzas y delicadezas, salga diciendo eso", cuestionó el legislador.

Selvin García, congresista de Compromiso, Renovación y Orden, lamentó que el encargado de llevar las relaciones internacionales del país haya enviado un mensaje "ofensivo" a los guatemaltecos, y advirtió de que esos comentarios pueden afectar la gobernabilidad del país.

“Como puede ser que su propio canciller, que es un diplomático que debería tratar los temas con pinzas y delicadezas, salga diciendo eso”, cuestionó el legislador.

Selvin García, congresista de Compromiso, Renovación y Orden, lamentó que el encargado de llevar las relaciones internacionales del país haya enviado un mensaje "ofensivo" a los guatemaltecos, y advirtió de que esos comentarios pueden afectar la gobernabilidad del país.

Lo de pendejos, "eso

Fuente: (Morales & Contreras, Prensa Libre) 10 octubre 2012

EDITORIAL

Imprudencias del canciller

Las imprudentes declaraciones del canciller Harold Caballeros respecto de los trágicos acontecimientos de la semana pasada en Totonicapán, al continuar de manera festinada, se han convertido en uno de los factores que incrementan las reacciones negativas tanto dentro como fuera del país, con motivo de la muerte de ocho participantes en la manifestación.

Nadie puede afirmar que el canciller guatemalteco actuó con la intención de causarle problemas al Gobierno, pero lo expresado dejó claro que no tiene suficiente capacidad para analizar la situación, medir las consecuencias de sus palabras ni darse cuenta del tipo de audiencia frente a la cual habla.

Esto último se comprobó ayer por la mañana, cuando utilizó su cuenta de la red social Twitter para responder a las críticas que le llegaron por ese medio. La primera sorpresa se relaciona con la dificultad que se tiene de creer que un miembro del Gabinete tiene tiempo y voluntad para utilizar ese tipo de medios de comunicación, que por su inmediatez mundial magnifican los errores a niveles insospechados.

Según admitió después, lleno de ira por el tono de las críticas, arremetió empleando términos como "burros" y "pendejos" en sus respuestas. Luego, cuando reflexionó, ofreció disculpas. Esto no es motivo de alabanza, sino es lo mínimo que debía hacer en vista de su monumental error. Esas debieron haber sido enviadas al mundo inme-

diatamente después de sus declaraciones iniciales, acompañadas por acusaciones a la Prensa por haber tergiversado o sacado de contexto, con lo cual cayó en lo mismo que muchos políticos, que culpan al mensajero. Esto lo repitió ayer al mediodía, cuando se dirigió a los invitados a la celebración del 101 aniversario de la República de China en Taiwán.

El Gobierno pasa por serios problemas derivados de la tragedia de Totonicapán. El presidente debió desdiseñarse de su inicial afirmación de que los soldados no habían disparado, y luego, al haberse publicado las fotos de prensa que mostraban a uno de ellos con el arma horizontal, dijo que estas no eran de ataque, sino de defensa, lo que ocasionó que grupos interesados y algunas personas se unieran de manera espontánea a las peticiones de renuncia al mandatario y a los ministros de la Defensa y de Gobernación.

Esto, además de ser un ejercicio del derecho de petición garantizado constitucionalmente, a juicio nuestro no tiene suficiente justificación, porque no soluciona los problemas, cuya complejidad va mucho más allá de la salida de funcionarios. Es la más seria crisis sufrida por el Gobierno, y por tanto es el peor momento en que declaraciones afiancen las críticas de la sociedad.

El presidente Otto Pérez Molina se encuentra ante la disyuntiva de mantener a este funcionario y por ello arriesgarse a más equivocaciones, o tomar la decisión de terminar la relación con Harold Caballeros. La política es una actividad donde se debe actuar con el cerebro, no con el hígado ni con el corazón. Los ciudadanos esperan ver lo que ocurrirá.

PRENSA LIBRE

FUNDADO EN 1951
CASA EDITORA PRENSA LIBRE S.A.
13 calle 9-37 zona 1, Guatemala

Presidente: María Mercedes Gilón de Hilar
Vicepresidenta: Mario Antonio Sandoval
Director editorial: Miguel Ángel Méndez Zetina
Gerente general: Luis Enrique Solísano C.

Teléfono: 2412-5000 • Redacción: 2412-5600 • Fax: 222-8768
Correo electrónico: prensa@prensa-libre.com.gt

Fuente: (Prensa Libre) 10 octubre 2012



Opinión

Minutero de "La Hora"

Ocho muertos son muy pocos para que se conmueva el pastor; mejor hacerse los locos que ver que vamos p'a peor



Guatemala, 9 de octubre de 2012. Página 12

¡Renuncie, Canciller!

Ayer el ministro de Relaciones Exteriores de Guatemala, hablando ante los embajadores acreditados en el país sobre si los sucesos de Totonicapán serían causa de un alto en el camino para evaluar nuestra realidad, dijo literalmente: "Reconozco con dolor de que en ciertas latitudes ocho muertos es una cosa muy grande y nosotros, desgraciadamente, tenemos muchos años de oír lo mismo todos los días. No es, tampoco, aunque suene muy mal decirlo, eh, pues todos los días tenemos el doble de muertos de ocho, ¿no? Entonces, como que tampoco es como una llamada de atención tan grande como debiera ser".

Miles de comentarios se produjeron ayer luego de que *La Hora* recogió las palabras de Harold Caballeros y su primera reacción a las críticas en su cuenta de Twitter fue: "Creo que es más burro el que cree todo lo que lee." Seguidamente lamentó la "tergiversación que hizo *La Hora* hoy con mis palabras."

Esas palabras groseras y, para usar su propia expresión, propias del más burro de los burros, están grabadas y pueden ser escuchadas porque hemos publicado el audio en la página de Internet de *La Hora*. Que un individuo que se gana la vida hablando a multitudes de fieles que le creen a pie juntillas sea tan torpe para expresarse de esa manera ante la comunidad internacional, es imperdonable.

Un ministro de Relaciones Exteriores tan notablemente insensible al sufrimiento humano y que no dimensiona el impacto que esos hechos tienen en la comunidad internacional y que lejos de ofrecer explicaciones le resta importancia porque según él ocho muertos no es un número suficiente como para que su tragedia se convierta en una llamada de atención muy grande, tiene que renunciar por decoro o tiene que ser destituido por sinvergüenza si no toma la decisión de irse. Pérez Molina debe escuchar el audio para darse cuenta que nombró a un "burro" (otra vez repitiendo la expresión de Caballeros) como Canciller de la República porque solo alguien que no tiene dos dedos de frente puede expresar algo de ese calibre, en forma insensible.

Si hubieran sido ocho muertos de la congregación de fieles de Caballeros y de su estrato social, seguramente que se hubiera dolido y conmovido por la tragedia. Pero como son ocho indígenas pobres de Totonicapán, su muerte no es razón suficiente para que la sociedad guatemalteca sienta un llamado de atención para reparar en el tipo de sociedad que tenemos. No es la cantidad de muertos lo que le parece insignificante al pastor metido a político, sino la condición de las víctimas y su recóndita procedencia.

Muy valiente, sin embargo, esta mañana luego de quejarse porque los guatemaltecos no tenemos sentido del humor, decidió borrar todas las burradas que escribió en su cuenta de Twitter, incluyendo la forma en que se refirió a lo que publicó *La Hora*.

Ninguna tergiversación, señor Ministro y Pastor



Oscar Clemente Marroquín
ocmarroq@lahora.com.gt

Si algo no puede ser un pastor es mentiroso y eso nos resultó el señor Harold Caballeros al querer zafar bulto luego de la garrafal metida de pata que tuvo frente al Cuerpo Diplomático ayer, cuando minimizó la importancia de los ocho muertos de Totonicapán al decir que no era algo tan importante como para forzar al país a una reflexión. Su primera reacción fue decirle "burros" a los que leyeron la noticia en *La Hora* por creer lo que leían y la segunda fue lamentar la tergiversación que, según él, hicimos de sus palabras.

Ayer, cuando vino el reportero y nos trajo la noticia de lo que había dicho Caballeros no lo pude creer porque le dije al jefe de redacción que no podía haber un funcionario tan bruto para decir eso. El reportero me puso el audio de lo que había dicho el Ministro de Relaciones Exteriores y me di cuenta que sí, que todo es posible y por ello personalmente redacté el titular que iba en primera página para explicar que el Canciller no le daba la debida importancia a un tema que ha provocado malestar en la comunidad internacional y que compromete al gobierno de Guatemala, sobre todo por la suspicacia que ya existía sobre

posibilidades de una nueva militarización tras la elección de un general del Ejército como Presidente de la República. Ese hecho, que está allí en la mesa de discusiones, tenía que haber sido tomado en cuenta por el Ministro para referirse a los hechos en una forma menos torpe.

Es cantaleta que cuando un funcionario mete la pata, dice que le tergiversaron sus palabras y culpa a la prensa del error. Eso mismo hizo Caballeros cuando dijo que le sacaron sus palabras de contexto. Nadie sacó nada: fue él quien literalmente se zurró fuera de la bacinica y eso no es culpa de los periodistas sino del pastor que se siente iluminado y que acostumbrado a largas peroratas ante miles de fieles que se emblesan con sus predicaciones, creyó que estaba hablando ante su congregación y no frente a diplomáticos y periodistas que ponen atención en las palabras que pronuncian en nombre de Guatemala los funcionarios al hablar de cara a la comunidad internacional.

Yo tengo un mal antecedente con Caballeros porque aquí en *La Hora* publicamos los cheques millonarios, literalmente hablando, que los hijos de Serrano le daban cada mes, provenientes de los confidenciales, como diezmo durante el gobierno de ese otro dirigente de la iglesia protestante. Vino a reclamar, con Jorge Eduardo García Salas y tuvo que reconocer la veracidad de nuestra información porque tenemos en nuestro poder copia fiel de los documentos. En la campaña pasada vino a una visita

de cortesía acompañado de mi amigo, el abogado Manuel Villacorta y platicamos cordialmente sobre el papel de la prensa y cómo en *La Hora* tratamos de actuar con mucha responsabilidad. Debe haber recordado el anterior incidente, pero no quise traerlo a cuento en esa oportunidad porque ya era historia pasada.

De suerte que Caballeros sabe perfectamente que *La Hora* no inventa ni tergiversa. *La Hora* informa e interpreta y la única interpretación posible a las palabras textuales de Caballeros es que mostró una insensibilidad tremenda. Posiblemente para él no sea una llamada de atención muy fuerte, pero lo es para muchos guatemaltecos, especialmente para los deudos de las víctimas, y lo es para la comunidad internacional. Si para el gobierno no es una llamada de atención muy fuerte, según Caballeros, estamos en un gravísimo problema porque esto puede ser el preludio de una situación sumamente grave y conflictiva.

No es culpa de Caballeros todo este problema porque, al fin y al cabo, su oficio es y ha sido el de hablar y hablar a cautos auditores y quien mucho habla mucho se equivoca. La culpa es de quien encomienda las relaciones exteriores del país a alguien sin preparación ni conocimientos, aunque se sienta iluminado.

Y por cierto,afortunadamente tenemos foto de lo que publicó ayer en su cuenta de Twitter porque si no diría que la prensa está inventando las tonterías que puso.

PUNTO DE VISTA

Seguimos sin autoridad en el tránsito

Al finalizar la mañana del jueves 4 de octubre circulaba por las calles de la zona 11 de la ciudad capital, cuando me rebasó un automóvil de reciente modelo a toda velocidad y detrás de él pasó como bala un motociclista de la Policía Municipal de Tránsito. Al llegar al cruce de la 22 calle, un taxi colisionó al primer vehículo citado, del cual descendieron dos jóvenes no mayores de 18 años de edad con golpes contusos, reclamándole al taxista haber provocado el accidente. ¿Y el policía municipal? Vaya decepción, el agente al ver lo ocurrido, giró violentamente hacia la izquierda y desapareció como por arte de magia.

Esa es la clase de agentes que tiene a cargo el control del tránsito municipalidad capitalina. Útiles únicamente para complicar el ya de por sí desordenado transitar de vehículos y para poner remisiones a quienes los estacionan en lugares prohibidos. No necesito informarle al amable lector la accidentalidad ocurrida durante la primera semana del mes de octubre, mucho menos la cantidad que se acumula en lo que va del año, muertos, heridos, daños y perjuicios abundan por doquier y nadie mueve un dedo para evitarlos. Toda nota informativa termina en que los choferes y ayudantes salen huyendo del lugar del accidente y ¡Viva la pepa! Pues al fin y al cabo no hubo ningún miembro de la familia damnificado. Así nos hemos vuelto los chapines. Incapaces de llamar a la autoridad para que mande a componer los semáforos



Francisco Cáceres Barrios
fracaceres@lahora.com.gt

que se descomponen a cada rato porque ¿A dónde se llama? Y si se hace, nadie contesta. Llevamos muchos años de no oír, ver o comprobar alguna campaña de prevención de accidentes, salvo la que no se me olvida por su soledad en el espectro preventivo

el uso del cinturón de seguridad. El gobierno central apenas puede con la múcura de la seguridad ciudadana, por lo que pregunto ¿A dónde vamos ir a parar?, ¿al hospital o al cementerio? Y omito la cárcel porque si la mayoría de agentes se comportan como el que relaté al principio, se podrán imaginar qué clase de resultados podremos lograr.

Este comentario no lo hago en son de crítica, ni de censura, mucho menos de queja porque seguirla haciendo está comprobado que no sirve de nada. Ninguna autoridad escucha y si lo hace se hace la loca y con esto más, que cada vez que miran nuestra estampa solo sirve para mentarnos a la familia, la que no tiene ninguna culpa de la terquedad del aprendiz de escribiente. Insisto en tratar el tema para ver si así puedo llegar a sensibilizar al sector privado para que hagamos algo en conjunto para evitar accidentes. Las pérdidas de vidas, los daños y perjuicios que ocasionan y el monto de dinero perdido inútilmente es multimillonario, por lo que sí vale la pena unir esfuerzos.

La Hora Fundado en 1970
9a. Calle "A" 1-56 zona 1, Guatemala, C.A.
P.B.X. 2423-1800
www.lahora.com.gt
lahora@lahora.com.gt FAX: 24231837 / 38

Director General: Oscar Clemente Marroquín Director: Pedro Pablo Marroquín P.
Jefe de Redacción: Mario Cordero Ávila | Jefe de Información: Javier Estrada Tobar

**Bancadas
Citarán a Canciller
por fallidas
declaraciones**

POR ANA GONZÁLEZ
agonalez@lahora.com.gt

Las declaraciones del ministro de Relaciones Exteriores, Harold Caballeros sobre la muerte de campesinos en la manifestación publicadas ayer en La Hora provocó molestia en algunos diputados, al punto que algunos lo citarán para que explique la situación. Ese es el caso de la Bancada de la UNE, Winaq y URNG.

El diputado Carlos Barrera consideró que las declaraciones del funcionario fueron muy desatinadas. "Le queremos decir que él es un estúpido, sino entiendo un estúpido es un adjetivo que utiliza el lenguaje español para referirse a una persona torpe de poca inteligencia y de una conducta poco pertinente", resaltó el congresista.

Las críticas del congresista se suman a los múltiples comentarios que circulan en las redes sociales en contra de las declaraciones del Canciller. El funcionario participó ayer en una actividad con el cuerpo diplomático donde señaló que "en ciertas latitudes ocho muertes es una cosa muy grande y nosotros desgraciadamente tenemos mucho año de oír lo mismo todos los días...aunque suena muy mal decirlo, pues todos los días tenemos el doble de muertos de ocho", concluyó.

Conic

**Repudian
declaraciones de
Canciller**

POR EIDER JUÁREZ
ejuarez@lahora.com.gt

Tras las declaraciones del ministro de Relaciones Exteriores Harold Caballeros, por la muerte de ocho personas y 40 heridas Pedro Esquina de la Coordinadora Nacional Indígena y Campesina (Conic) dijo que es de lamentar la postura del ministro sin pensar en la población indígena y campesina, ya que se olvida que es la mayoría de población rural indígena que ha votado por cualquier gobierno que llegara al poder, además dijo que es triste y doloroso que un funcionario se exprese de esa forma porque es una falta de respeto a la dignidad de las familias afectadas y las propias víctimas.

Esquina dijo que espera que Caballeros se retracte de ese error garraful que ha cometido al expresar que "no es tampoco, aunque suena muy mal decirlo, pues todos los días tenemos el doble de muertos de ocho". Entonces, "como que tampoco es una llamada de atención tan grande como debiera ser".

Además expresó que se debe lamentar cualquier vida humana que sea afectada por un hecho de violencia, así que rechazan esa actitud irresponsable, de falta de conciencia.

CANCILLER: Por comentarios publicados ayer; tras críticas, borró sus comentarios de la cuenta

En Twitter, Caballeros criticó a "La Hora" de tergiversar sus declaraciones

Las palabras del canciller Harold Caballeros, al Cuerpo Diplomático el día de ayer, en las que manifestó que el resultado de incidentes en la Cumbre de Alaska "no es una llamada de atención tan grande" para mejorar condiciones de diálogo entre los sectores sociales del país y publicadas por La Hora, causó la reacción del funcionario.

POR LUIS AREVALO
larevalo@lahora.com.gt

El Ministro de Relaciones Exteriores, publicó, la tarde de ayer, en su cuenta de Twitter, que "es lamentable la tergiversación que hizo La Hora hoy con mis palabras". Y agregó que cree que "es más 'burro' el que cree todo lo que lee". Un poco más tarde, escribió que retiraba lo de "burros" y lo sustituyó por "pendejos", considerando que veía que "no todos tienen sentido del humor".

El Ministro manifestó que sus palabras habrían sido tergiversadas, como suele ser la recurrencia de varios funcionarios de gobierno incluida la Vicepresidenta.

A pesar de que lamentó lo ocurrido, Caballeros expresó que los acontecimientos del 4 de octubre no son suficientes para cambiar la forma en que en el país se resuelven los conflictos.

Según el funcionario, basó su respuesta al diplomático que hizo la consulta sobre si esos hechos podían interpretarse como un punto de inflexión para la sociedad, el español Manuel Lejarreta, reflexionando sobre los 36 años de guerra interna, también meditando respecto al crimen organizado transnacional que pesa sobre los 15 años de paz desde la firma de los Acuerdos respectivos en 1996.

Caballeros confirmó hoy sus palabras de respuesta al diplomático y agregó que trataba de darles contexto, pero que se arrepentía de haberlo expresado de esa manera porque "se malentendió".

Según el Canciller, respondió de acuerdo al nivel de vida o experiencia que tiene el diplomático español y el propio Caballeros. "Lamentablemente, como quisiera yo decirle que sí lo creo, pero no es así. Me duele decirle que tenemos un índice de muertes, que hemos tenido por mucho tiempo, mucho más



CUENTA DE TWITTER de Harold Caballeros hasta anoche, en donde se veía a "La Hora" de tergiversar, y llamó "burros" y "pendejos" a quienes creían en lo que leían.

alto que eso", en referencia al saldo mortal de los incidentes en la Cumbre de Alaska, dijo que trató de explicar.

EL TWITTER

El funcionario borró hoy los comentarios en su cuenta de Twitter porque explicaría luego del gabinete su versión de la situación, según indicó. No habría tenido presión de parte de ningún miembro del gabinete para hacerlo sino solamente de su equipo de trabajo cercano. Agregó que es neófito en el tema de las redes sociales.

REACCIONES

Daniel Pascual, del Comité de Unidad Campesina, dijo que el Canciller carece de sentido humano y común sobre la vida. Según indicó, Caballeros habría reducido el sentido de la vida, que demostraría que los funcionarios de su nivel "no tienen el nivel real no solo como seres humanos sino como ministros para atender esos problemas sociales".

Según indicó, no se debe comparar la violencia cotidiana con la "masacre" del pasado jueves, que serían a su parecer ejecucio-



Por la mañana, Caballeros borró todos los comentarios, dejando solo los verificados hasta mayo de este año.

nes extrajudiciales.

Por aparte, José Carlos Sabnabria, analista político de la Asociación de Investigaciones Económicas y Sociales (Asies), comentó que las palabras de Caballeros en lugar de contribuir a solucionar lo acontecido, pueden exacerbar las tensiones que ya existen.

Gabriel Orellana, excanciller, manifestó que depende de quién interprete las palabras de Caba-

GABINETE

Fuerza de Tarea Maya

El presidente de Guatemala, Otto Pérez Molina, visita hoy la zona 18 de la ciudad capital para corroborar los avances de la Fuerza de Tarea Maya, recientemente implementada en esa área, considerada una de las más violentas del casco urbano.

En días recientes, el gobierno celebraba que la reducción de homicidios en esa zona era notoria al no haberse registrado un solo evento de ese tipo en el tiempo que llevaba operando la referida fuerza combinada.

Por aparte, el mandatario viajó hoy al departamento de Huehuetenango, para participar en el Congreso Nacional de Magisterio que se desarrolla en ese lugar. También, la sesión de Gabinete que regularmente se lleva a cabo la tarde del día domingo, se realizó hoy en Casa Presidencial.

AUDIO

**Declaraciones del
Canciller**

Debido a las acusaciones de Harold Caballeros, canciller guatemalteco, sobre que Diario "La Hora" tergiversa, en nuestra página de Internet se incluye el audio de sus declaraciones. A continuación está la transcripción textual.

"Desde el principio, desde el 14 de enero, ha habido una plena conciencia en todo el Gobierno, pero especialmente en el Presidente de la República, de un compromiso con el respeto a los derechos humanos, el Estado de derecho, la transparencia y sobre todo, y ahí incluyo al Ministro de Gobernación, el respeto estricto a la ley."

"Esto verdaderamente podría ser aprovechado por la sociedad guatemalteca para abonar en cuanto a producir condiciones más convenientes de diálogo, aunque los números que nos dice el comisionado Zapata [inaudible] mil trescientos y pico de conflictos también lo hacen complicado, pero creo que debe ser tomado de una forma positiva y debe empujarnos a nosotros a reconsiderar algunos procedimientos."

"Sin embargo, también, reconozco con dolor de que en ciertas latitudes ocho muertos es una cosa muy grande y nosotros, desgraciadamente, tenemos muchos años de oír lo mismo todos los días. No es, tampoco, aunque suene muy mal decirlo, eh, pues todos los días tenemos el doble de muertos de ocho, ¿no? Entonces, como que tampoco es como una llamada de atención tan grande como debiera ser."

llos así podría ser la orientación. Sin embargo, señaló que a nivel internacional, y principalmente en los países europeos, el mensaje de Caballeros podría ser malinterpretado. En ese sentido, "sí corren ese peligro de que sean malinterpretadas", señaló Orellana.

Anexo E

(Elaborado por Mónica Herrera, 25 de octubre 2013)

Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales
Tema de tesis:

Agradezco la oportunidad de responder las preguntas de esta entrevista que servirán para enriquecer el proyecto de tesis: "Efectos en la comunicación y la opinión pública de la Cancillería como, consecuencia de la crisis octubre 2012. Un análisis desde los medios de comunicación"

Esta entrevista consta de 10 preguntas abiertas y estructuradas.

Entrevista

Nombre del entrevistado _____

Cargo que ocupa _____

1. ¿Cómo analiza usted la gestión del ex canciller Harold Caballeros?

2. ¿Cuáles logros considera son relevantes en la gestión del ex canciller Harold Caballeros?

3. ¿Cuáles fueron las crisis y dificultades que afrontó el ex canciller Harold Caballeros en su gestión y su forma de gestionarlo?

4. ¿Cómo analizaría las declaraciones del ex canciller ante el cuerpo diplomático y los medios de comunicación de los incidentes del 4 de octubre 2012 en Totonicapán, sobre que ocho muertos no era para una llamada de atención tan grande de parte de la comunidad internacional?

5. ¿Cómo considera que fue la comunicación del ex canciller Harold Caballeros y del ministerio durante su gestión?

6. Según su análisis ¿qué pudo haber motivado las declaraciones del ex canciller Harold Caballeros con respecto a los incidentes en Totonicapán?

7. ¿Qué rol desempeñaron los medios de comunicación y las redes sociales después de las declaraciones del ex canciller Harold Caballeros en los incidentes en Totonicapán?

8. ¿Considera usted que el Ministerio de Relaciones Exteriores, debido a su gran importancia necesita una oficina de comunicación especializada en el área de comunicación de crisis?

9. Según su experiencia ¿cuál es la importancia del asesoramiento en comunicación y su repercusión en la opinión pública de la comunidad internacional a la hora de hacer declaraciones y querer firmar o ratificar tratados?

10. ¿Guatemala, mantiene relaciones comerciales y diplomáticas con muchos países, cree usted que las declaraciones de un ministro pueda ocasionar desconfianza con esos países?

Anexo F

Elaborado por: Mónica Herrera. Fecha 25 de octubre 2013

Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales

Tema de tesis:

Agradezco la oportunidad de responder las preguntas de esta encuesta que servirán para enriquecer el proyecto de tesis: "Efectos en la comunicación y la opinión pública de la Cancillería como, consecuencia de la crisis octubre 2012. Un análisis desde los medios de comunicación"

Encuesta

Nombre del Twitter _____ sexo _____

Instrucciones

Esta encuesta consta de preguntas las cuales tienen entre dos y tres opciones para elegir una. Marcar con una X la que a su criterio es la correcta

1. Recuerda las declaraciones en Twitter del canciller Harold Caballeros

a. si _____

b. no _____

2. Recuerda porque sucedió ese incidente?

a. Declaraciones a la comunidad internacional?

b. Su discurso en la ONU

c. Acusación a otro Ministro

3. ¿Cómo califica la gestión del Canciller Caballeros?

a. buena

b. regular

c. mala

4. ¿Cómo califica la imagen del Ministerio en la gestión del Canciller Harold Caballeros

a. buena

b. regular

c. mala

5. ¿Cómo califica su imagen de Harold Caballeros después de haber dejado el ministerio

- a. buena
- b. regular
- c. mala

6. Recuerda algunas los mensajes que emitió el ex canciller Harold Caballeros por medio de su cuenta de twitter?

- a. *Burro y pendejo*
- b. *listos y bonitos*
- c. *abusivos e hipócritas*

Anexo G
Elaborado por Mónica Herrera.

“Efectos en la comunicación y la opinión pública de la Cancillería como, consecuencia de la crisis

#3	COMPLETO
	Recopilador: Web Link (Enlace web) Comenzó: martes, 26 de noviembre de 2013 16:51:11 Última modificación: martes, 26 de noviembre de 2013 16:52:47 Tiempo destinado: 00:01:36 Dirección IP: 148.177.1.215

PÁGINA 1

P1: Escriba su usuario de Twitter	pulgaramirez
P2: sexo	M
P3: Rango de edad	30-39

PÁGINA 2

P4: 1. Recuerda las declaraciones en twitter del canciller Harold Caballeros	a. sí
P5: 2. Recuerda porque sucedió ese incidente?	a. Declaraciones a la comunidad internacional?
P6: 3. ¿Cómo califica la gestión del Canciller Caballeros?	c. mala
P7: 4 ¿ Cómo califica la imagen del Ministerio en la gestión del Canciller Harold Caballeros	b. regular
P8: 5. ¿Como califica su imagen de Harold Caballeros después de haber dejado el ministerio	c. mala
P9: 6. Recuerda algunos de los mensajes que emitió el ex canciller Harold Caballeros por medio de su cuenta de twitter?	a. Burro y pendejo

Fecha: 26 de noviembre 2013⁴

⁴ Modelo de encuesta enviada por medio de la cuenta de Twitter a los seguidores de Diario La Hora.



Señores
Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales
Universidad Galileo
Presente.

Estimados Señores:

Reciban un cordial saludo. A través de la presente asumo la responsabilidad del contenido de la tesis "EFECTOS EN LA COMUNICACIÓN Y LA OPINIÓN DE LA CANCELLERÍA COMO, CONSECUENCIA DE LA CRISIS OCTUBRE 2012, UN ANÁLISIS DESDE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN", para ser publicado en la página de la Escuela Superior de Diplomacia y Relaciones Internacionales con el fin de compartir el conocimiento sobre este tema.

Mónica Anabella Herrera Rivera

Carné 9610607

Licenciatura en Diplomacia y Relaciones Internacionales