

ESTUDIO DE IMAGEN INSTITUCIONAL EN MÉXICO. EL CASO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA Y LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES EN EL ESTADO DE TAMAULIPAS.

Gilda Gadea Aldave¹

Resumen

En esta investigación el lector encontrará un estudio orientado a la comunicación externa de dos instituciones de México. Se estudiará específicamente en el estado de Tamaulipas, las delegaciones locales pertenecientes a la Procuraduría General de Justicia y a la Secretaría de Relaciones Exteriores. El estudio se abordará desde una perspectiva pluralista vinculando las disciplinas científicas de la Comunicación y las Relaciones Internacionales. Desde esta perspectiva se ha de plantear la investigación y el objeto de estudio: la comunicación externa de la Procuraduría General de Justicia y de la Secretaría de Relaciones Exteriores y de ambas, su impacto en la población. Se estudiarán ambas instituciones desde el enfoque multidisciplinario planteado, apoyándose en la Comunicación para el análisis de los aspectos comunicativos externos de las dos instituciones, y en las Relaciones Internacionales para el estudio específico de la Secretaría de Relaciones Exteriores a fin de determinar su injerencia en la población potencialmente migrante. Es decir, a partir de la imagen que perciben los potenciales migrantes mexicanos de la referida institución, se evaluará en qué medida la comunicación institucional externa de esta repercute en sus decisiones, a fin de determinar las consecuencias internacionales en materia migratoria surgidas de este fenómeno supuesto. Esto último planteado respecto a ambas instituciones objeto de este estudio, representa la segunda instancia mencionada al inicio de esta introducción referente al carácter proposicional de una investigación: considerado el impacto en la población y los efectos en la ciudadanía en general estipular las bases teóricas para brindar la aportaciones científicas de aplicación práctica para el beneficio ciudadano.

Palabras Clave

Instituciones, imagen, procuraduría, migración.

Abstract

In this investigation the reader will find a study to external communication of two institutions in Mexico. Be studied specifically in the state of Tamaulipas, local branches belonging to the Attorney General's Office and the Ministry of Foreign Affairs. The study was approached from a pluralistic perspective linking the disciplines of Communication and International Relations. From this perspective has been to raise the research and subject matter: the external communication of the Attorney General's Office and the Ministry of Foreign Affairs and of both its impact on the population. Both institutions will be studied from a multidisciplinary approach proposed, based on the analysis of communication for external communication aspects of the two institutions, and international relations for the specific study of the Ministry of Foreign Affairs to determine their interference with potentially migrant population. From the image perceived by potential Mexican migrants that institution will assess the extent to which external corporate communications of this affects their decisions, to

determine the consequences of international migration issues arising from this phenomenon course .

Connexion with the latter two institutions aim of this study represents the second instance mentioned at the beginning of this introduction to the propositional nature of research, considered the impact on the population and the effects on the general set out the theoretical bases to provide the practical application of scientific contributions to benefit citizens.

Keywords

Institutions, image, attorney, migration.

1. La imagen institucional como elemento vinculante institución-ciudadano

La comunicación de las instituciones públicas es en la actualidad una obligación institucional, establecida en base a las necesidades relacionales entre las instituciones y los ciudadanos. Las organizaciones que están destinadas al servicio de la sociedad desde el punto de vista instrumental y estructural, como son las instituciones públicas, poseen la demanda específica del entorno en el cual se encuentran los medios de comunicación y los ciudadanos.

Desde esta perspectiva comunicativa, es importante definir las instituciones públicas como agentes comunicativos más allá de su función organizacional en la sociedad. Según Heffron una “institución es toda organización humana en la que varias personas, a partir de unos principios configuradores y bajo una estructura concreta, coordinan diversas actividades para lograr determinados fines en el ámbito de una entidad social superior; a la que sirve y proporciona cohesión y paradigma”(Heffron, 1989:2).

En primer lugar se destaca la necesidad de legitimidad de la organización. “Legitimidad dada por el desarrollo de la institución de acuerdo con unas creencias, normas y valores” como dice Sotelo Enríquez (2001:25). Se entiende que la institución se conforma en una sociedad con arreglo a una cultura y a un desarrollo social concreto. La organización se concede la condición de legítima al integrarse y pervivir en un universo social determinado. Una institución no sólo debe administrar eficazmente sus recursos sino también integrarse en el universo cultural de la sociedad. También se destaca en la definición el hecho de que la institución dependerá de los principios configuradores. Dichos principios están compuestos por principios legales, principios morales y principios formativos. Estos últimos son los que diferencian a las organizaciones. Cada organización posee y emite una información distinta que aporta a la sociedad y al resto de organizaciones.

Conforme a la necesidad de legitimación institucional, se deriva la obtención de la misma a través de la gestación de un vínculo entre las instituciones y los ciudadanos. Debido principalmente a que la acción legitimadora la ejercen los ciudadanos a través de su uso e

interacción institucional. En la sociedad actual una institución es legítima en la medida en la que los ciudadanos recurren a ella como elemento funcional y estructural de la sociedad.

Por lo tanto en este sentido podemos señalar que las instituciones adquieren su valor social gracias al desarrollo de la labor para la cual nacieron y además, por los conceptos y significados que adquieren las personas al entrar en contacto con ellas. La comunicación institucional es la expresión de su legitimidad económica, social, política y cultural. A raíz de esto último, aparece, por lo tanto, la necesidad de una interacción entre las instituciones y su entorno, interacción basada en la comunicación. La comunicación ayuda a edificar los significados que serán compartidos por la sociedad en la que vive y se desarrolla la organización.

En este punto de desarrollo de la actividad comunicativa institucional, adquiere importancia el concepto de imagen como elemento de construcción de la percepción ciudadana de este tipo de organizaciones. Para Sotelo Enríquez la imagen organizacional tiene las siguientes características fundamentales (2001:171):

1. Constituye una representación mental aunque provenga de imágenes físicas. Este autor alude de esta forma a las expresiones visuales que tienen las organizaciones como logotipo, colores corporativos, etc. La imagen está en la mente del público y se enlaza con otras percepciones de los públicos. Los públicos manifiestan su percepción de la organización a través de su posición ante ella.
2. Es un proceso acumulativo aunque se manifieste de forma unitaria. La información llega al público por distintas vías y formas, pero toda la información confluye en una percepción determinada de la organización. También es necesario hacer patente que no todos los públicos poseen los mismos lazos con la organización y, por lo tanto, la imagen que se creen variará en función del grado de conocimiento o relación que tengan con la institución.
3. El concepto de imagen corporativa se relaciona con el prestigio y el reconocimiento social que tenga la institución. La actuación de la institución que perciben los públicos desde la institución puede ser tan beneficiosa para la organización que se genere de la misma una imagen de organización modélica por

su servicio a la sociedad. El concepto al que aludíamos al principio de esta fundamentación teórica sobre el “bien común” entronca con el reconocimiento social de la labor de la institución.

Con esta aportación de Sotelo Enriquez es consecuente indicar que la construcción de imagen por parte de los ciudadanos es fruto directo del contacto y la proactividad institucional. Es decir, la imagen institucional parte en si misma de la relación establecida entre las instituciones públicas y los ciudadanos a los que sirven. En consecuencia de esto es importante con el fin de conocer la comunicación institucional, detectar previamente la imagen institucional que poseen los ciudadanos, en este caso de México. Para tal fin se han tomado dos casos de estudio de dos instituciones públicas que suponen dos instrumentos básicos de la articulación de la vida ciudadana: la Procuraduría de Justicia y la Secretaría de Relaciones Exteriores en Tamaulipas.

2. La Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Relaciones Exteriores en el Estado de Tamaulipas. Definición y planteamiento metodológico del estudio.

La Procuraduría General de Justicia del Estado es la dependencia del Poder Ejecutivo que representa a la institución del Ministerio Público que defiende los intereses de la sociedad, debiendo por lo tanto organizar, controlar y supervisar esta institución; vigilar el cumplimiento de las leyes; promover y coordinar la participación ciudadana en la actividad de la prevención del delito, e intervenir como representante legal del Poder Ejecutivo del Estado en los juicios en que éste sea parte, con las excepciones que marca la ley.

La Secretaría de Relaciones Exteriores de México es la Secretaría de Estado a la que según Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su Artículo 28 le corresponde principalmente el despacho de promover, propiciar y asegurar la coordinación de acciones en el exterior de las dependencias y entidades de la administración pública federal. Asimismo conduce la política exterior, para lo cual interviene en toda clase de tratados, acuerdos y convenciones en los que el país sea parte. Adicionalmente dirige el servicio exterior en sus aspectos diplomático y consular en los

términos de la Ley del Servicio Exterior Mexicano e imparte protección a los mexicanos en el extranjero. Promueve comercial y turísticamente el país a través de sus embajadas y consulados; y se encarga de mantener una buena imagen de México mediante su representación, en otros países. Interviene en las cuestiones relacionadas con los límites territoriales del país y aguas internacionales, y es la encargada, entre otras funciones, por conducto del Procurador General de la República, en la extradición conforme a la ley o tratados, y en los exhortos internacionales o cartas rogatorias para hacerlos llegar a su destino, previo examen de que llenen los requisitos de forma para su diligencia y de su procedencia o improcedencia, para hacerlo del conocimiento de las autoridades judiciales competentes. Desde este punto de vista internacionalista la Secretaría de Relaciones Exteriores es la encargada de la representación nacional en el extranjero a través de sus diferentes unidades ejecutoras como lo son los consulados y embajadas.

Ambas instituciones son elementales para el desarrollo seguro y total de los ciudadanos debido a que cumplen funciones de seguridad, protección e información social. En el caso de la Procuraduría su función en sí misma toma como objetivo la protección ciudadana, instancia que también cumple la Secretaría de Relaciones Exteriores en un país con alta actividad migratoria como es México.

Por todo ello se ha gestado una investigación con el fin de definir los siguientes planteamientos hipotéticos:

1. Los ciudadanos mexicanos que migran a Estados Unidos de América desde el estado de Tamaulipas desconocen sus derechos y obligaciones en ese país.
2. La Secretaría de Relaciones Exteriores de México no influye en las decisiones migratorias de sus ciudadanos.
3. La imagen que poseen los ciudadanos de la Procuraduría General de Justicia se ha formado fundamentalmente a través de los medios de comunicación.

4. Los ciudadanos desconocen la amplitud de las acciones y las competencias de la Procuraduría General de Justicia debido a que en los medios de comunicación solo se difunden hechos noticiosos.
5. La comunicación institucional asertiva contribuye de forma significativa a mejorar la imagen de una institución y a legitimarla en su entorno.

Los instrumentos metodológicos utilizados con el fin de responder a las premisas anteriormente consignadas se basan fundamentalmente en la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas a la población tamaulipeca con especial elección de ciudadanos concurrentes a la Procuraduría de Justicia y la Secretaría de Relaciones Exteriores durante el segundo semestre del año 2009.

3. Análisis de la percepción de los ciudadanos acerca de la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Relaciones Exteriores del estado de Tamaulipas.

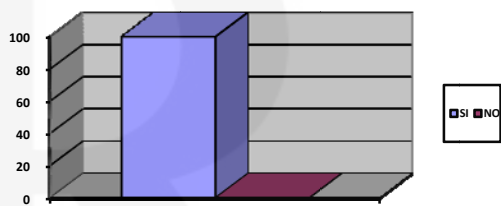
Para conocer la comunicación de las instituciones públicas de México en general, se han realizado las siguientes acciones:

- a. Aplicación de encuestas a ciudadanos usuarios de instituciones a través del estudio de dos casos (PGJ y SRE).

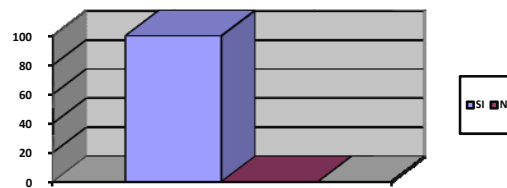
A partir del estudio de dos casos específicos como ser la Procuraduría General de Justicia y la Secretaria de Relaciones Exteriores se generó la primera aproximación al estudio y conocimiento de las instituciones en México. Para ello se utilizaron diferentes instrumentos metodológicos como es el caso de cuestionarios de preguntas cerradas y/o abiertas. En líneas generales los ciudadanos mexicanos de Tamaulipas hacen uso regularmente de sus instituciones, las identifican y aceptan en el marco de la sociedad sin inconvenientes y están informados de las funciones que realizan y que utilidad representan para los usuarios de las mismas. Asimismo manifiestan tener una imagen determinada de cada una de ellas que se adecua al desarrollo y los hechos propios de cada institución en particular.

¿Conoce usted la PGJ?

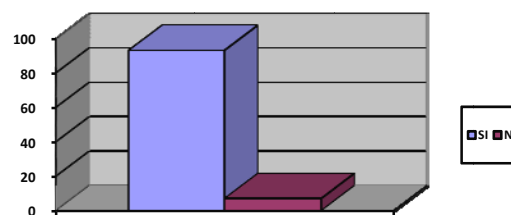
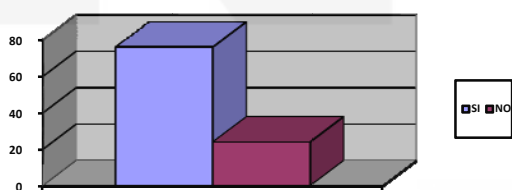
¿Conoce usted la SRE?



Como ciudadano,
 ¿Hizo uso de la PGJ?



Como ciudadano
 ¿Hizo uso de la SRE?



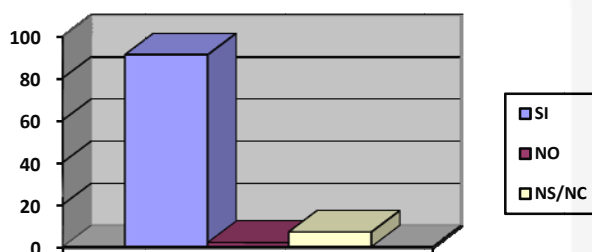
2

No obstante del uso y del conocimiento de la institución gran parte de los mexicanos coincide en que hay problemas a mejorar.

Difieren por el contrario en la imagen que posee cada institución. La imagen de la Procuraduría General de Justicia es percibida de manera negativa; y la imagen de la Secretaría de Relaciones Exteriores se percibe entre positiva y mayormente desconocida.

A continuación se detalla la información numéricamente representada:

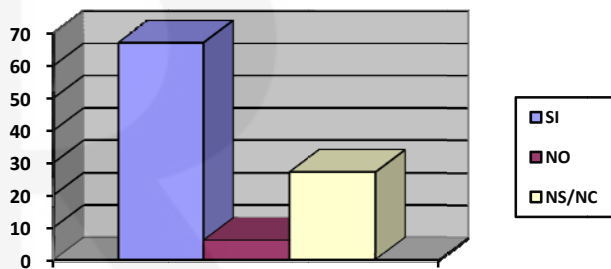
¿Cree que hay problemas a mejorar en la PGJ?



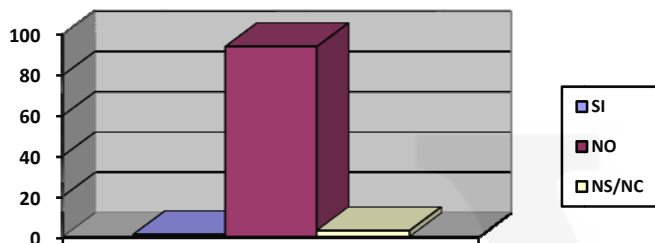
3

mejorar en la SRE?

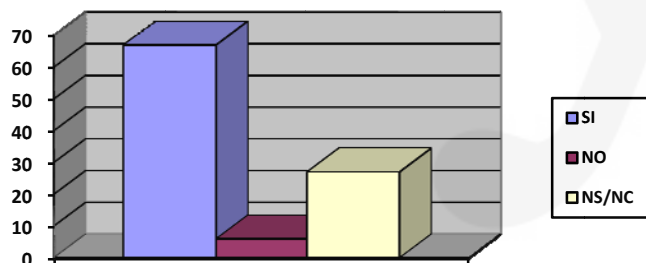
¿Cree que hay
 problemas a



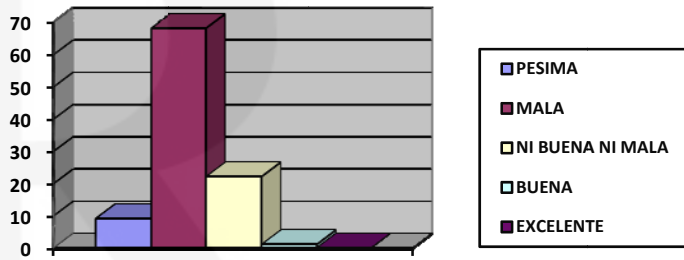
¿Cree que la PGJ goza de buena imagen?



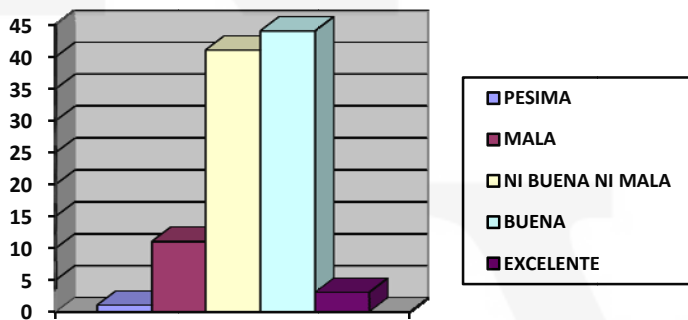
¿Cree que la SRE goza de buena imagen?



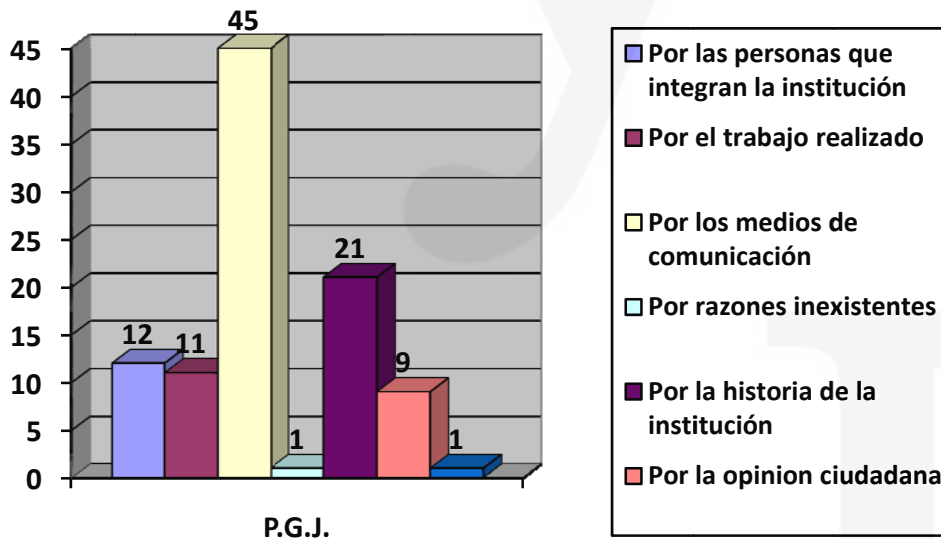
¿Cuál considera que es la imagen que todos los ciudadanos poseen de la PGJ?

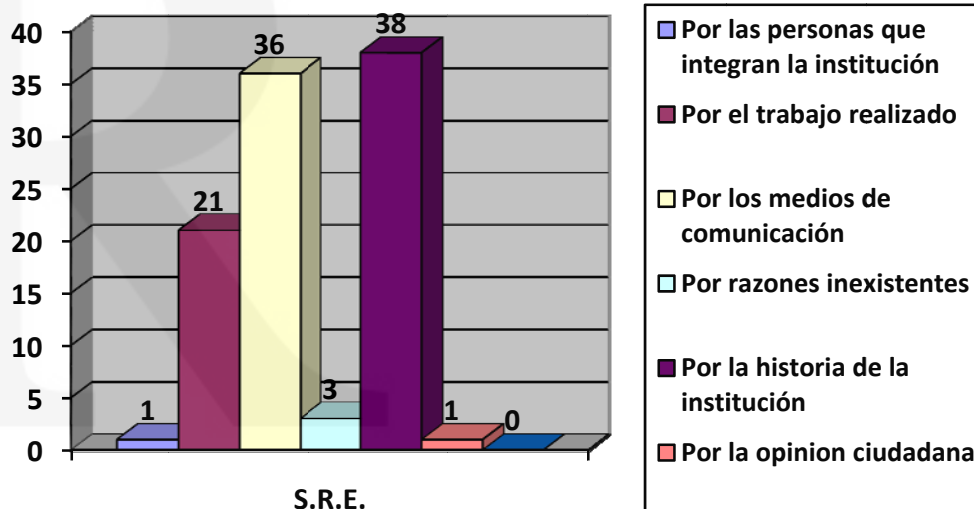


¿Cuál considera que es la imagen que todos los ciudadanos poseen de la SRE?

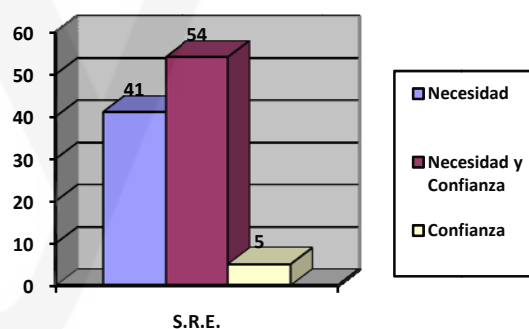
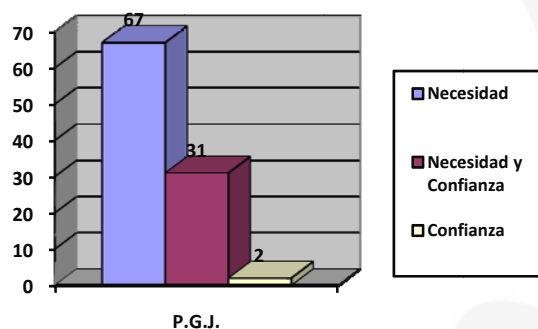


¿Por qué cree Usted que se posee esa imagen?

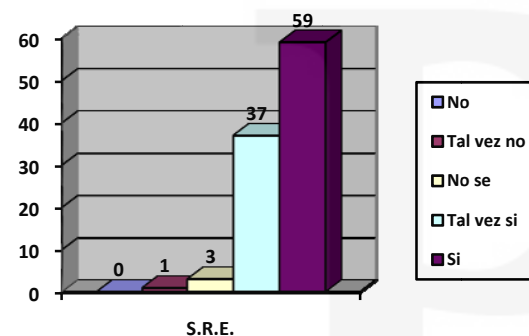
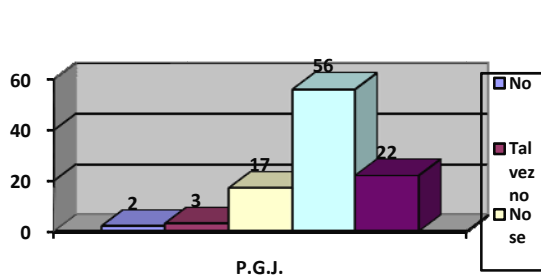




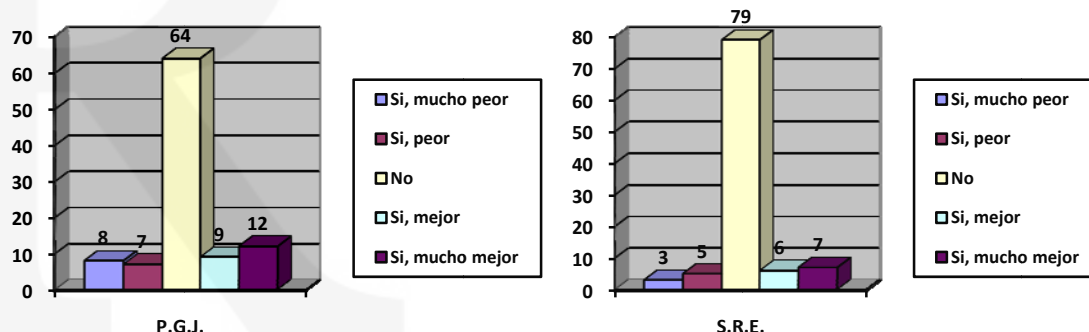
¿Qué le motivó a acercarse a la institución?



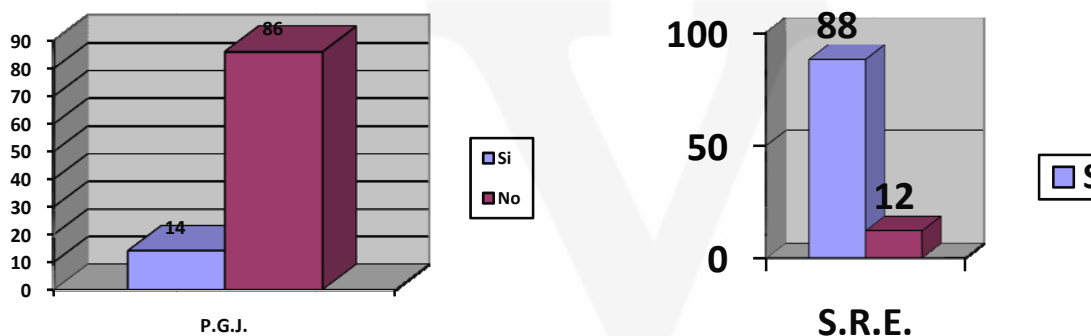
En caso de requerirlo, ¿Volvería a acercarse a la institución?



*Luego de haber recibido los servicios de la institución,
 ¿Tiene Usted una opinión diferente de la misma?*



¿Recomendaría el uso de la institución a otros ciudadanos?



7

b. Cuestionarios a familiares de inmigrantes indocumentados en Estados Unidos de América.

Se han aplicado cuestionarios de preguntas abiertas y preguntas cerradas a familiares de inmigrantes indocumentados con la pretensión de lograr un primer acercamiento a este segmento poblacional que permita el conocimiento del mismo. Los resultados recogidos de tales encuentros con familiares de inmigrantes, son los siguientes:

- El 67% de los consultados que tiene un familiar indocumentado en EEUU ha considerado ir a ese país de igual manera.
- El 53% de los consultados desconoce los requisitos y procedimientos para ingresar a EEUU de forma documentada.
- El 87% de los consultados concurre en algún momento de su vida a la SRE con el objeto de tramitar su pasaporte. No así para solicitar información migratoria.

- d) El 92% de los consultados considera de utilidad la Guía del Inmigrante que realizó la SRE que enseña a los inmigrantes a cruzar correctamente el Rio Bravo.
- e) El 79% de los consultados no ha visitado nunca EEUU. De ese porcentaje el 76% considera positivamente al país de alguna forma.

4. Conclusiones sobre la construcción y percepción de la imagen de la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Relaciones Exteriores de Tamaulipas

A tenor de los resultados arrojados por la investigación anteriormente expuesta se extraen las siguientes conclusiones y aportaciones organizacionales:

1. La mala imagen percibida por parte de la sociedad de la Procuraduría General de Justicia de Tamaulipas, es debida en su mayor medida a la difusión indiscriminada, por parte de los medios de comunicación, de hechos noticiosos negativos.
2. La falta de comunicación controlada por parte de la Procuraduría General de Justicia va en detrimento de la proyección de imagen positiva que toda organización desea emitir. Como consecuencia de ello la imagen es generada en sus públicos externos exclusivamente a través del trato directo con la institución y su aparición en los medios de comunicación.
3. La imagen conformada por parte de los ciudadanos acerca de la Secretaría de Relaciones Exteriores, está compuesta del desconocimiento real de sus competencias y funciones y la ausencia de noticias negativas en los medios de comunicación acerca de esta organización.
4. Las acciones institucionales de la Secretaria de Relaciones Exteriores no alientan a la profusión de movimientos migratorios de ciudadanos mexicanos hacia Estados Unidos de América.
5. La buena imagen institucional actualmente percibida por parte de la sociedad de la Secretaria de Relaciones Exteriores es debida en mayor medida a los antecedentes históricos de la institución y al correcto mantenimiento de esa imagen en la actualidad.

La comunicación institucional asertiva es fundamento primordial para el buen funcionamiento y pervivencia de la institución en el marco de la sociedad en la que está

inmersa. Los ciudadanos integrantes de una sociedad se forman una imagen institucional como consecuencia directa de las acciones derivadas de las propias instituciones y la interpretación de estos hechos por parte de terceros. Por todo ello es fundamental la inserción en las organizaciones públicas de gabinetes de comunicación que en base de un plan de comunicación integral, proyecten una imagen positiva de la institución. Esta debe estar respaldada y derivada por la propia realidad institucional.

Bibliografía

Del Arenal Moyua, C. (1990). *Introducción a las Relaciones Internacionales*. Madrid: Tecnos.

Hefron, F. (1989). *Organization theory and public organizations, the political connection*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Marín, A. (1996). *La comunicación en empresas y organizaciones*. Barcelona: Bosch.

Rousseau, J. (1992). *El Contrato Social. Discurso sobre las ciencias y las artes*. México: Porrúa

Sotelo Enríquez, J. (2001). *Introducción a la comunicación institucional*. Barcelona: Ariel.

¹ Licenciada en Relaciones Internacionales por la Universidad Autónoma de Tamaulipas (México). Estudios de Ciencia Política en la Universidad de Buenos Aires (Argentina). Master en Unión Europea por el Instituto Europeo (España). Candidata a Maestra en Derecho con especialización en Derecho Constitucional por la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Coordinadora del Área Formativa del Centro de Formación e Investigación en Comunicación e Imagen BC-UAT (Universidad Autónoma de Tamaulipas). ggadeaa@gmail.com.

² Serie de gráficos Nro. 1

³ Grafico Nro. 2

⁴ Serie de gráficos Nro. 3

⁵ Serie de gráficos Nro. 4

⁶ Serie de gráficos Nro. 5

⁷ Serie de gráficos Nro. 6