

Universidad del Salvador
Facultad de Ciencias de la Educación y de
la Comunicación Social
Licenciatura en Relaciones Públicas
Ciclo de Licenciatura en Relaciones
Públicas

Tesis monográfica/Tesina

La comunicación en los municipios para incentivar el

turismo.

Beneficios aportados.

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Realizado por: Ayelén Echarte

Director de la carrera de Relaciones Públicas: Prof. Manuel Montaner

Tutor/a de la tesis monográfica/tesina: Prof. Lautaro Bustos Suarez

Asesor metodológico: Prof. Leonardo Cozza

Cátedra: Presentación de Tesina

Buenos Aires, 4 de Octubre de 2012

ayecharte@gmail.com

02227-15504874/422608

Índice general

Abstract.....	2
Agradecimientos.....	3
Introducción.....	4
Capítulo 1: El gobierno local	
1.1. Conceptualización sobre municipio.....	6
1.2. Breve reseña histórica acerca del municipio.....	14
1.3. Breve reseña histórica de la conformación del Municipio de Lobos.....	15
1.4. Breve reseña histórica de la conformación del Municipio de Cañuelas.....	17
Capítulo 2: Introducción a las Relaciones Públicas	
2.1. Concepto de Relaciones Públicas.....	19
2.2. Historia de las Relaciones Públicas.....	22
2.3. Estrategias y Tácticas de Relaciones Públicas: Concepto.....	25
2.4. Pilares fundamentales de la gestión y aplicación de las Relaciones Públicas	
2.4.1. Identidad.....	26
2.4.2. Imagen.....	37
2.4.3. Marca.....	39
2.4.4. Discurso.....	41
Capítulo 3: Gestión y aplicación de las estrategias de Relaciones Públicas en relación al Turismo	
3.1. Difusión de estrategias de Relaciones Públicas.....	44
3.2. Beneficios y desventajas de las Relaciones Públicas y el Turismo.....	47
Capítulo 4: Presentación de los casos de estudio	
4.1. Partido de Lobos	
4.1.1. Ubicación, accesos, partidos limítrofes y datos actuales.....	51
4.1.2. Inicio de las localidades que conforman el partido de Lobos.....	51
4.1.3. Escudo del partido de Lobos.....	54
4.1.4. Atractivos turísticos lobenses.....	54
4.2. Partido de Cañuelas	
4.2.1. Ubicación, accesos, partidos limítrofes y datos actuales.....	63

4.2.2. Inicio de las localidades que conforman el partido de Cañuelas.....	64
4.2.3. Escudo del partido de Cañuelas.....	65
4.2.4. Atractivos turísticos cañuelenses.....	66
Capítulo 5: Propósito de la utilización de estrategias de Relaciones Públicas	
5.1. Lobos.....	73
5.2. Cañuelas.....	87
Capítulo 6: Conclusiones.....	91
Bibliografía.....	96
Sitios web consultados.....	97
Anexo.....	98



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Abstract

A partir de la hipótesis de que algunas instituciones municipales comprenden la importancia de implementar estrategias de comunicación adecuadas para la incentivación del turismo, se desarrolla una investigación teniendo en cuenta los Municipios de Lobos y Cañuelas como ejemplificadores de los beneficios y de las desventajas que conlleva esta realidad.

Por lo que se hizo necesario conceptualizar y mostrar el proceso histórico del Municipio, las Relaciones Públicas y su implementación por medio de las estrategias. Además de presentar los atractivos turísticos que poseen las ciudades seleccionadas para demostrar la hipótesis. Para lo cual se requirió de un análisis exhaustivo de folletería, documentos institucionales y legales, publicaciones en la web.

Municipio-Relaciones Públicas-Turismo



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Quiero agradecerle a mi familia, a mis amigos y a los profesores

Marisa Ramos y Lautaro Bustos Suarez.

Gracias de corazón!



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Introducción

A partir del desarrollo de la presente tesis se reflejan los beneficios aportados por las estrategias de comunicación implementadas por las organizaciones municipales en relación al Turismo. Frente a esta diferenciación aparecen también las desventajas derivadas de la ausencia de estrategias de comunicación en la gestión de las organizaciones municipales.

Los objetivos planteados fueron los siguientes:

- Analizar e indagar sobre los beneficios obtenidos por la gestión e implementación de las estrategias de comunicación en las organizaciones municipales.
- Evaluar en qué medida las organizaciones de tipo públicas aprovechan los beneficios aportados por las Relaciones Públicas.
- Investigar los motivos por los cuales se desarrollaron las estrategias de comunicación en las organizaciones municipales.
- Investigar cuál es el uso que las organizaciones públicas le dan a las estrategias de comunicaciones y con que fines/objetivos.

El marco teórico de la tesis cuenta con aportes de asuntos públicos y de las relaciones públicas, ya que sobre estos ejes se estructura el problema de investigación.

En relación al área de Ciencias Políticas, fue necesario y de fundamental utilidad para determinar a que se denomina organizaciones municipales, cómo están constituidas y los actores intervinientes en la toma de decisiones gubernamentales a nivel municipal. Por lo que se realiza una comparación donde se muestren los beneficios y las desventajas que experimentan las organizaciones comunales en su gestión cuando llevan a cabo estrategias de comunicación.

El área de Relaciones Públicas es el tronco esencial de la investigación, ya que aporta el concepto de estrategias de comunicación. Proporciona una visión global e integrada de las diversas estrategias de comunicación que las organizaciones municipales pueden realizar. Permite realizar un análisis de la situación de cada organización seleccionada como caso de estudio.

Las teorías y modelos que se utilizan son:

- El proceso de la comunicación de David K. Berlo: análisis del proceso comunicacional distinguiendo la acción del emisor y su estrategia e intención de la del receptor. Berlo

propone los fenómenos de la comunicación como una síntesis o simplificación en la que se definen las reglas o normas de la comunicación. Se investiga si el objetivo principal que la Municipalidad de Lobos buscaba a través de la implementación de estrategias de comunicación, la atracción de mayor cantidad de turistas, lo pudo lograr.

- Teoría situacional de James Grunig: se desarrolla la relevancia de conocer la información y la interacción entre una organización y sus públicos para facilitar la gestión. En relación a las organizaciones municipales, en este caso la Municipalidad de Lobos y Cañuelas, se exponen los beneficios que se obtuvieron de la gestión de estrategias de comunicación y los efectos negativos de la ausencia de estrategias de comunicación. Se muestran los cambios positivos que experimentaron los turistas que visitan Lobos y las dificultades con las que se encuentran los turistas que visitan la ciudad de Cañuelas.

La investigación se lleva a cabo en un contexto donde las Relaciones Públicas cada vez adquieren mayor importancia y se convierten en una ventaja competitiva para todo tipo de organizaciones. Conjuntamente a nivel global las crisis financieras están repercutiendo en las organizaciones, por lo tanto deben salir en la búsqueda de métodos efectivos y que tengan un bajo costo.

Para el trabajo de campo se seleccionan las Municipalidades de Lobos y Cañuelas. Ambas ciudades comparten similares características institucionales y demográficas.

El espacio temporal del estudio fue desde marzo 2010 a diciembre 2011, analizando los beneficios extraídos de la utilización de las estrategias de relaciones públicas en organizaciones municipales.

Luego de explicitar el tema, los objetivos, el marco teórico y de referencia; se enuncia la hipótesis: Algunas instituciones municipales comprenden la importancia de implementar estrategias de comunicación adecuadas para la incentivación del turismo.

Capítulo 1: El gobierno local

1.1. Conceptualización sobre municipio

La vida política empieza de abajo hacia arriba, desde una comunidad pequeña o mediana hacia otras más grandes. La persona primero está en contacto con la comunidad política denominada municipio, a través de éste con la provincia y por fin con el Estado federal o Nación Argentina -tal como es el sistema de gobierno adoptado por el país-. Entonces la primera participación del hombre en la vida política se produce en el municipio.

Una primera aproximación permite afirmar que el *municipio* es una comunidad que aparece inmediatamente después del primer grupo primario en el que se encuentra inserto el hombre, la familia. Se origina en la vecindad y agrupa a todos los que viven en un mismo espacio territorial.

Existen cuatro corrientes de pensamiento con respecto a la esencia del municipio. La primera postura es la de las Escuelas Sociológicas, que plantea que el municipio “es una consecuencia natural de la convivencia de una comunidad en un espacio territorial determinado”¹. Es una entidad natural ya que su existencia busca satisfacer las necesidades comunes de los miembros de la comunidad local. Una postura contraria es la adoptada por las Escuelas Legalistas o Jurídicas que sostienen que “el municipio es una creación de la ley, un árbitro de la voluntad del legislador”². El municipio puede o no existir sin que altere el orden natural. La tercera postura niega el carácter natural del municipio y afirma que el legislador puede crear o no la institución. Finalmente, se identifican posturas intermedias o pragmáticas. Se trata de concepciones ideológicas en las cuales se reconoce la sustancia social del municipio pero se niega su carácter de institución natural.

La municipalidad es la primera organización local de la comunidad vecinal. Es una asociación organizada, constituida como entidad destinada a lograr el bien común, en todos los aspectos referentes a la convivencia general.

El municipio tiene naturaleza política porque afecta la convivencia general que alcanza un fin que se destina a la totalidad de los habitantes. Además ese fin es público porque es del pueblo

¹ Iván Darío Tenaglia, *Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires*, La Plata, Platense, 2000, p. 46.

² *Ibid.*, p. 48.

formado por la comunidad vecinal de un mismo espacio territorial, es común a todos lo que integran ese público. También es público porque atiende a todas las necesidades comunes de la comunidad local.

El municipio pertenece al nivel inferior de funcionamiento del Estado-Nación (nivel local), por lo que sus fines no pueden ser diferentes a los fines propios del Estado, solo referidos al orden de actuación, la comunidad local. El fin que persigue toda organización estatal es el *bien común*. Esta concepción fue formulada originariamente por la corriente aristotélico-tomista del pensamiento filosófico. El bien común es un “conjunto de condiciones comunes, apropiadas para que las personas y los grupos que conforman la sociedad alcancen su plenitud y perfección”. Se trata del *bien común público* porque se está haciendo referencia a toda la comunidad.

El municipio se presenta, entonces, como una entidad organizada naturalmente como estructura social y política, que tiene a la vez organización jurídica y administrativa [...] Es una sociedad local, vecinal, territorial y organizada políticamente³.

La organización municipal tiene su gobierno propio que tiene como finalidad establecer normas obligatorias para organizar las actividades de la población de la comuna. Las normas municipales se denominan *ordenanzas* y las personas y las instituciones que conviven en esa localidad deben cumplirlas.

El municipio es una *descentralización local y territorial* de naturaleza política. Por lo que se le confiere autonomía porque se da a sí mismo su propia ley, su propio gobierno. Cuando se afirma que el “municipio es una parte de un todo más grande” significa que posee un gobierno y una administración local para ocuparse del bien público de cada habitante que vive en ese territorio con la colaboración del gobierno provincial y nacional.

Los elementos que conforman el municipio son:

- Territorio: espacio físico en el cual el municipio ejerce su poder;
- Población: conjunto humano permanente en forma voluntaria en el territorio del municipio;
- Poder: facultad que los hombres le confieren al municipio, para que en lugar suyo y representándolos, puedan ejecutar acciones, tomar decisiones;
- Gobierno: a cargo del ejercicio del poder municipal.

³ Germán J. Bidart Campos, *Educación Cívica I*, Buenos Aires, Estrada, 1984, p. 68.

Durante la presidencia de Bartolomé Mitre y la gobernación de Pastor Obligado, puntualmente en abril de 1854, se dicta la primera Constitución de la Provincia de Buenos Aires –la que fue reformada en 1868- reconociéndose la división territorial y la administración de los mismos bajo un Municipio. En 1934 se modifica nuevamente la Constitución provincial que se mantiene hasta 1994, cuando se vuelve a reformar y se determina el régimen municipal en la sección séptima, desde el artículo ciento noventa al ciento noventa y siete. Al respecto se cita el art. N° 190, que hace referencia al poder que delega el gobierno provincial en las municipalidades:

La administración de los intereses y servicios locales en la Capital y cada uno de los partidos que formen la Provincia, estará a cargo de una Municipalidad, compuesta de un departamento ejecutivo unipersonal y un departamento deliberativo, cuyos miembros, que no podrán ser menos de seis ni más de veinticuatro, durarán cuatro años en sus funciones, renovándose cada dos años por mitad y serán elegidos en el mismo acto que se elijan los senadores y diputados, en la forma que determine la ley.

También el artículo 1 del Decreto-Ley N° 6.769/58, denominado Ley Orgánica de las Municipalidades, remite a la descentralización del gobierno provincial:

La Administración local de los Partidos que forman la Provincia estará a cargo de una Municipalidad compuesta de un Departamento Ejecutivo, desempeñado por un ciudadano con el título de Intendente, y un Departamento Deliberativo, desempeñado por ciudadanos con el título de Concejal.

Las provincias tienen plena autonomía en la elección de la forma de organización del gobierno político y administrativo de sus municipalidades, pero están obligadas a elegir una forma de organización de gobierno. La *autonomía* comprende cuatro aspectos primordiales:

1. Autonomía política: en cuanto al aspecto político de la autonomía, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en la Sección Séptima, art. 191 expone lo siguiente:

La legislatura deslindará las atribuciones y responsabilidades de cada Departamento, infiriéndoles las facultades necesarias para que ellos puedan atender eficazmente a todos los intereses y servicios locales, con sujeción a las siguientes bases: 1) El número de miembros del Departamento Deliberativo se fijará con relación a la población de cada distrito. 2) Serán electores, los ciudadanos inscriptos en el Registro Electoral del distrito y además los extranjeros mayores de edad que sepan leer y escribir en idioma nacional, con dos años de residencia inmediata en el Municipio, que estén inscriptos en un registro especial y paguen impuestos fiscales o municipales que en conjunto no bajen de doscientos pesos. 3) Serán elegibles todos los ciudadanos mayores de veinticinco años, que sepan leer y escribir, vecinos del distrito, con un año de domicilio anterior a la elección y si son extranjeros, tengan además cinco años de residencia y estén inscriptos en el registro especial⁴.

Es decir, es la capacidad que posee la organización municipal de elegir a sus autoridades libremente, sin que interfieran los otros niveles del Estado.

⁴ *Ibid*, p. 87 y 88.

2. Autonomía institucional: se vincula con la autoridad que posee el Municipio para dictarse su propia Carta Orgánica-la que equivale a la Constitución del gobierno local-.
3. Autonomía administrativa: significa que el gobierno local es el encargado de prestar los servicios públicos y demás actos de la administración.
4. Autonomía económica y financiera: es la facultad que tiene la mencionada institución para fijar su presupuesto, determinando libremente los ingresos y gastos correspondientes.

La Constitución Nacional reglamenta las relaciones de las provincias con el Estado federal y de las provincias entre sí en el art. N° 5 y, posteriormente, la Segunda Parte, en el Título Segundo: “Gobierno de Provincias” –artículos N° 121 a 128-. Por su parte, la Constitución de cada provincia reglamenta el gobierno municipal y las relaciones de éstos con la provincia.

Nuestro país adoptó la forma de organización federal. El sistema federal se basa en tres principios:

- Subordinación: ya que existe un orden jerárquico. El gobierno municipal está subordinado al provincial y éste al nacional para lograr una unidad.
- Participación: permite a las provincias colaborar con el gobierno municipal.
- Coordinación: se delimita la competencia de cada nivel.

De acuerdo con estos principios los gobiernos nacionales, provinciales y municipales se articulan de forma armónica.

En nuestro país las normas de cada provincia fija un número mínimo de habitantes para que cada localidad pueda convertirse en municipio. Los municipios están conformados por una autoridad local, *Intendente*, por un *Concejo Deliberante* y *Tribunales Municipales de Faltas*. Cabe tener en cuenta que tanto el Intendente como los concejales son electos por el pueblo por un período determinado de tiempo -4 años- y, según la Carta Orgánica de cada Municipio, se habilita o no la reelección indefinida.

El Departamento Ejecutivo tiene una autoridad unipersonal: el Intendente. Entre otras las funciones correspondientes a este cargo son: aprobar las ordenanzas dictadas por el Concejo Deliberante y darlas a conocer en la localidad; ocuparse de las obras públicas que presta la municipalidad y de su ejecución; adoptar medidas preventivas para evitar el incumplimiento de las ordenanzas y ordenar las inspecciones para verificar su cumplimiento. Además,