



Raúl Santos Morales  
Profesor-Investigador del Centro de Investigación para la Comunicación Aplicada  
raul.santos@anahuac.mx



Arnulfo López Ramos  
Estudiante del Doctorado en Investigación de la Comunicación  
arnulfo80@hotmail.com

## INTRODUCCIÓN

El lenguaje y las acciones sociales de un grupo específico hacen evidentes las representaciones sociales, entendidas como el conocimiento espontáneo que tenemos a partir de nuestras experiencias, informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento a través de la tradición, la educación y la interacción social con determinados objetos o sujetos[1]. En el caso de las instituciones de gobierno, dichas representaciones sociales han estado ligadas históricamente al concepto de burocracia, convirtiéndose en un obstáculo para la comunicación organizacional a nivel intersubjetivo, especialmente en las áreas de atención y ventanillas de trámites.

## MATERIAL Y MÉTODO

Como parte de un proyecto de investigación más amplio, que trata de diseñar un modelo de comunicación organizacional para las dependencias de gobierno de Tabasco, durante el mes de junio de 2019 se realizó un análisis de correspondencias a partir de la palabra *burocracia*, usándola como un estímulo que alude al objeto social a indagar, en este caso, a los servidores públicos que trabajan en la Receptoría de Rentas del municipio de Centro, Tabasco, donde se recaudan impuestos, por lo que se le pidió a 50 contribuyentes que hicieran una asociación libre para conformar campos semánticos para construir la dimensión informativa de la representación social de dichos empleados, analizando las correspondencias semánticas y estableciendo las similitudes o diferencias que existen entre los diversos campos obtenidos[2].

La muestra estuvo constituida por 31 mujeres y 19 hombres de 40 a 44 años, quienes al menos habían tenido una experiencia en la Receptoría de Rentas del municipio de Centro, Tabasco.

## RESULTADOS

Se encontraron 12 adjetivos asociados a la palabra burocracia: *serviciales, honestos, trabajadores, amables, educados, eficientes, corruptos, groseros, lentos, flojos, prepotentes e ineficientes*. Estos adjetivos conformaron dos grandes campos semánticos, uno de aspectos positivos y otro de aspectos negativos sobre los servidores públicos de la Receptoría de Rentas del municipio de Centro, Tabasco, siendo el campo semántico de aspectos positivos con 88 menciones el que predominó por encima del campo semántico de aspectos negativos con 53 menciones; sobresalió el adjetivo negativo de lentos, con 24 menciones, seguido del adjetivo positivo amables con 20 menciones (tabla 1).

## DISCUSIÓN

Se puede concluir que la representación social de los servidores públicos de la receptoría de rentas en el municipio de Centro, Tabasco es ligeramente positiva, puesto que al mismo tiempo converge con varios aspectos negativos, por lo que es necesario realizar este tipo de análisis en las 20 receptorías de renta restantes del Estado de Tabasco, además de ampliar las características de la muestra respecto a la edad y al número de experiencias en dichas instituciones públicas, con la finalidad de encontrar una tendencia más clara que permita saber de manera más profunda cómo están conformadas las representaciones sociales de los servidores públicos en esa zona del país.

| Campo Semántico 1: aspectos positivos |           |            |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| Adjetivos asociados                   | Menciones | Porcentaje |
| Serviciales                           | 19        | 38%        |
| Honestos                              | 4         | 8%         |
| Trabajadores                          | 17        | 34%        |
| Amables                               | 20        | 40%        |
| Educados                              | 12        | 24%        |
| Eficientes                            | 16        | 32%        |
| Campo Semántico 2: aspectos negativos |           |            |
| Adjetivos asociados                   | Menciones | Porcentaje |
| Corruptos                             | 4         | 8%         |
| Groseros                              | 8         | 16%        |
| Lentos                                | 24        | 48%        |
| Flojos                                | 7         | 14%        |
| Prepotentes                           | 5         | 10%        |
| Ineficientes                          | 5         | 10%        |

Tabla 1. Campos semánticos y adjetivos asociados a la palabra burocracia de los servidores públicos de las oficinas recaudadoras de impuestos en el municipio de Centro, Tabasco

## REFERENCIAS

- Jodelet D. La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En: Moscovici S, editor. Psicología social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Barcelona: Paidós; 1986. p. 469-494.
- Di Giacomo JP. Teoría y método de análisis de las representaciones sociales. En: Páez D, editor. Pensamiento, individuo y sociedad: cognición y representación social. Madrid: Fundamentos; 1987. p. 278-295.

