

Universidad Intercultural de Chiapas

División de Procesos Sociales

Licenciatura en Comunicación Intercultural

Tesis de Investigación

**La comunicación organizacional en la  
fiesta del Dulce Nombre de Jesús en el  
barrio de Cuxtitali**

Que para obtener el título en Licenciado en  
Comunicación Intercultural

Modalidad de Titulación:  
Tesis Profesional

Presentan:  
Luis Enrique Torres Tovilla  
Deysi Jannany López Méndez

Directora: Dra. Christel Ayanegui León

San Cristóbal de Las Casas, Chiapas; enero  
de 2025.

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO 1 CUXTITALI Y SU ENTORNO SOCIAL</b>	<b>8</b>
1.1 Descripción general del barrio de Cuxtitali	8
1.1.1 Ubicación geográfica	11
1.1.2 Población	12
1.1.3 Situación política y económica	13
1.1.4 Contexto ecológico	14
1.2 Historia del barrio de Cuxtitali	15
1.2.1 Costumbres y tradiciones	18
1.2.2 Generalidades sociales	19
1.2.3 Organizaciones sociales	20
1.2.4 Conflictos sociales	23
1.3 Fiesta del Dulce Nombre de Jesús	26
<b>CAPÍTULO 2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA FIESTA PATRONAL DEL DULCE NOMBRE DE JESÚS</b>	<b>34</b>
2.1 Elementos de la comunicación	35
2.2 Tipos de comunicación	39
2.2.1 Comunicación verbal	39
2.2.2 Comunicación no verbal	40
2.3 Comunicación organizacional	41
2.3.1 Organización social	43
2.3.2 Estructura organizacional	44
2.3.3 Proceso organizacional	45
2.3.4 Cultura organizacional	46
2.3.5 Flujo de la comunicación	46
2.3.5.1 Comunicación ascendente	47
2.3.5.2 Comunicación descendente	47
2.3.6 Enfoques de la administración	48
2.3.6.1 Teoría clásica	48
2.3.6.2 Teoría de relaciones humanas	49
2.4 Problemas de la comunicación organizacional	49
<b>CAPÍTULO 3 PROCESO ORGANIZACIONAL DE LA FIESTA DEL DULCE NOMBRE DE JESÚS</b>	<b>51</b>
3.1 Metodología	51
3.2 Elementos de la comunicación	54
3.3 Tipos de comunicación	55
3.4 Comunicación organizacional	56
3.5 Organización social	58
3.6 Estructura organizacional	59
3.7 Proceso organizacional	60
3.8 Cultura organizacional	61
3.9 Flujo de la comunicación	62
3.10 Enfoques de la administración	63
3.11 Problemas de la comunicación organizacional	64

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS CONSULTADAS</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, mediante la comunicación verbal y no verbal, se han transmitido conocimientos, costumbres y tradiciones de generación en generación y gran parte de ellas aún se siguen llevando a cabo. En el caso de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús en el barrio de Cuxtitali en San Cristóbal de Las Casas, es una celebración que se hace desde hace mucho tiempo y en ella demuestran una ferviente devoción al santo desde su organización, su fé y su fiesta. La fundación del barrio data aproximadamente entre mediados del siglo XVI y principios del siglo XVII (R. Villafuerte, comunicación personal, 2019). Este último dato reafirma el reconocimiento de la comunidad como uno de los primeros barrios en fundarse dentro de San Cristóbal de Las Casas con la distinción de sus prácticas culturales.

En el barrio de Cuxtitali, encontramos en esta celebración elementos que hacen referencia a la hegemonía cultural de la comunidad, porque mayormente, la población del barrio es católica, por lo que permiten que esta fiesta sea central para el reconocimiento de los que allí habitan y de los que participan. Además, se fortalecen los procesos de pertenencia comunitaria y de reconocimiento de su fiesta ante las celebradas por otros barrios.

La mirada desde la comunicación organizacional es importante para comprender cuál es el proceso que se da en el barrio de Cuxtitali, dentro de la organización de la fiesta patronal, como la comunicación ascendente, descendente, líneal y circular, de manera eficiente y efectiva gracias a la división de trabajo y a la comunicación escalonada que tienen. Para ello, tomamos en cuenta que el barrio se caracteriza por tener una población unida y organizada para realizar la fiesta, tanto es el esfuerzo que se ha convertido en una de las fiestas patronales más grandes e importantes dentro de la ciudad de San Cristóbal de Las Casas.

Cuxtitali es territorio habitado y vivido que complementa a San Cristóbal de Las Casas y se ha caracterizado por ser un barrio relativamente independiente, un ejemplo de ello es en la distribución de agua potable, no es por parte del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Municipal (SAPAM), sino que tienen su propio sistema

de mantenimiento y distribución, en el ámbito laboral la mayoría de los habitantes se dedican al comercio porcino, algo que distingue de los otros barrios de San Cristóbal de Las Casas, desde su fundación, barrios vecinos llegan a la conclusión de que es algo aparte y representativo de San Cristóbal.

Por la centralidad de esta fiesta para el barrio, es de gran interés reflexionar sobre cómo son los procesos de comunicación organizacional desde las juntas que realizan la fiesta del Dulce Nombre de Jesús en el barrio de Cuxtitali. La presente investigación se centró en el proceso organizacional, específicamente en la comunicación como un elemento importante de la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús en el barrio de Cuxtitali, municipio de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Cabe mencionar que esta investigación retoma elementos del Proyecto Integrador desarrollado en esta comunidad, por parte del compañero Luis Enrique Torres Tovilla.

De forma general nos preguntamos:

- ¿Cuál es el proceso de comunicación organizacional y el tipo de comunicación utilizan para realizar la fiesta patronal de Cuxtitali?

Y de manera específica:

- ¿Cuáles son los elementos de la comunicación, que existen en Cuxtitali para realizar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús?
- ¿Cómo se refleja la comunicación organizacional en Cuxtitali para realizar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús?
- ¿Cuál es la división de trabajo que tienen los habitantes de Cuxtitali para realizar la fiesta patronal?
- ¿Cómo están organizados jerárquicamente en Cuxtitali para realizar la fiesta patronal?
- ¿Cuáles son los problemas más comunes de la comunicación organizacional en Cuxtitali para realizar la fiesta patronal?

A partir de estas interrogantes el objetivo general fue:

- Describir el proceso de comunicación organizacional al interior del Patronato del barrio de Cuxtitali para realizar la fiesta del “Dulce Nombre de Jesús”.

Y los Objetivos específicos fueron:

- Describir los elementos del proceso de comunicación organizacional y los tipos de comunicación que utiliza el patronato vecinal para la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.
- Describir la organización social y la división de trabajo del patronato vecinal del barrio de Cuxtitali.
- Caracterizar los elementos de la estructura organizacional de la fiesta patronal y describir la cultura organizacional.
- Describir los problemas de la comunicación organizacional: técnicos, semánticos, de efectividad, filtración y percepción selectiva.

Para esta investigación se retomaron conceptos en base a la comunicación organizacional, división de trabajo, cultura organizacional, etc. de autores como Fernández (2012), Adler (2005), Chiavenato (2017), Guzmán (2012), entre otros; con la finalidad de tener un mayor conocimiento sobre el tema y discutir con los datos obtenidos de la fiesta patronal del Cuxtitali.

La finalidad de esta investigación es profundizar en los procesos de comunicación organizacional que favorezcan el desarrollo de la fiesta patronal en Cuxtitali y retroalimentar al patronato con algunas recomendaciones para el desarrollo de la fiesta. Hay que recalcar que este evento además de ser religioso tiene un valor sociocultural porque aparte de que el barrio tiene una propia cultura también cada familia perteneciente a la comunidad tiene la suya, haciendo que durante la fiesta haya ese intercambio de culturas y creen una identidad única.

La comunicación intercultural inconscientemente se hace presente en este evento religioso porque la cultura que tienen los organizadores y habitantes de Cuxtitali aporta un lenguaje, significado y una connotación diferente a las demás

fiestas patronales de San Cristóbal de Las Casas. La importancia que tiene este concepto es que se comprenda la cultura y la comunicación a través de las costumbres, tradiciones y las expresiones comunicativas para darle un significado a las cosas.

La metodología calitativa fue una parte fundamental para esta investigación para conocer mejor el barrio de Cuxtitali a través del contacto que se tuvo con la comunidad. Toda la información se obtuvo por medio de entrevistas semiestructuradas con los representantes de las juntas de la fiesta del Nombre de Jesús y también a personas que pertenecen a las mesas directivas del patronato vecinal y el sistema de agua "Chupactic", observaciones no participantes y diarios de campo durante las actividades que se hicieron durante la fiesta, con el fin de entender la comunicación organizacional y tener un panorama más amplio de este evento patronal.

El documento está estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo uno se abordan temas en donde describe al barrio de Cuxtitali como datos geográficos, y también sobre la historia de este lugar, el cual va explicando las costumbres y tradiciones, a que se dedican gran parte de la población comercialmente, así mismo, se menciona brevemente los problemas que han tenido en los últimos años y culmina explicando la fiesta patronal de este lugar.

En el capítulo dos se dan a conocer los conceptos como el proceso de la comunicación, la organización social, cultura organizacional y enfoques de la administración con el objetivo de saber cuál es la comunicación organizacional de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús. Por su parte, en el capítulo tres se analizan y se describen los resultados de las actividades que ellos realizan en la fiesta patronal a través de las observaciones y entrevistas que se realizaron durante la investigación relacionándolos con los conceptos que se mencionan en el capítulo dos.

## **CAPÍTULO 1. CUXTITALI Y SU ENTORNO SOCIAL**

En este capítulo se presentará información respecto al barrio de Cuxtitali, con el fin de describir el lugar y también para comprender el por qué es uno de los barrios más característicos de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Al mismo tiempo se explicarán los acontecimientos de la fiesta Patronal del Dulce Nombre de Jesús para tener un mejor panorama referente a esta celebración religiosa.

### **1.1 Descripción general del barrio de Cuxtitali**

La ciudad de San Cristóbal de Las Casas se localiza en el estado de Chiapas, región V-Altos Tsotsil-Tseltal colindando con los municipios de Chamula, Tenejapa, Huixtán, Teopisca, Totolapa, San Lucas y Zinacantán. Este municipio cuenta con una gran diversidad cultural y tradición colonial, considerado como pueblo mágico desde 2003 por parte de la Secretaría de Turismo Federal de México.

El barrio de Cuxtitali es conocido por habitantes de San Cristóbal de Las Casas por la matanza y comercialización porcina, la cual se ha mantenido por diversas generaciones. Esta tradición ha sido bien vista por las familias que laboran en este tipo de actividades, determinados a conservar las formas de comercio que sus padres, y los padres de sus padres, haciendo que estas prácticas dejen una herencia cultural. Algunas familias también se dedican a la herrería, carpintería y a la confitería, además de diversos negocios de abarrotes, lavanderías, fruterías, entre otros.

En el barrio se encuentran múltiples celebraciones que pertenecen a la historia, fiestas que se han transmitido de generación en generación y que hoy en día siguen siendo un bastión general de Cuxtitali. Una de las fiestas más importantes y representativas de la comunidad es la fiesta de “Dulce Nombre de Jesús” que se celebra el 2 de enero.

## Figura 1

Celebración de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.



Nota. En la imagen se da a conocer la celebración del Dulce Nombre de Jesús, antes de que comience la misa principal correspondiente al dos de enero. Fotografía tomada por L. Torres (2024) .

En el deporte, los habitantes de Cuxtitali se han caracterizado por ser muy buenos, varios de ellos han participado en competencias estatales y nacionales, siendo los deportes de más relevancia el fútbol y el boxeo. El barrio cuenta con una liga llanera de fútbol, siendo una de las más importantes de San Cristóbal de Las Casas y también tienen un centro de entrenamiento de box, en donde varios aficionados a este deporte van a entrenar.

Datos obtenidos del Proyecto Integrador (2018) que se realizó en el primer semestre, menciona que el idioma que predomina en Cuxtitali es el castellano, pero también parte de los habitantes del barrio hablan algunas lenguas originarias como Tsotsil, Tzeltal y Ch'ol, aunque la población hablante de ellas es limitada, el mayor porcentaje que habla dichas lenguas es longeva, esto se debe a que en su juventud adquirieron los conocimientos por medio de sus padres y posteriormente surgió la necesidad de aprender el idioma dominante.

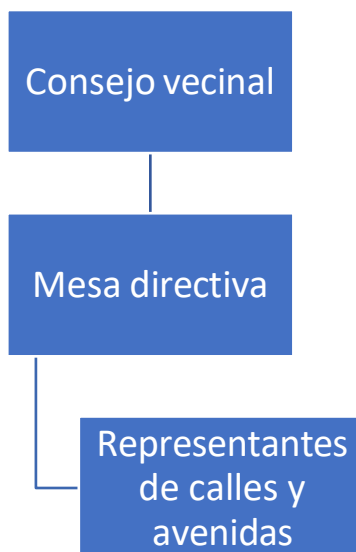
Hay excepciones que se presentan como un caso contrario de lo anterior, el hecho de tener el idioma castellano “desde la cuna” y adquirir una lengua originaria por motivos laborales o de interés propio. Cabe destacar que algunos miembros de las generaciones hablantes de lenguas originarias ya no han transmitido estos

conocimientos porque las generaciones siguientes no muestran interés en aprender o ven como prioridad aprender castellano. También habitan personas extranjeras, por lo que algunos de ellos tienen como lengua madre el inglés, francés, entre otros.

La organización social de Cuxtitali está conformada en tres partes, el patronato vecinal cuya función tiene la organización, mantenimiento de las calles, mantener orden en el barrio (evitar robos, asaltos, realizar vigilancia), entre otros, la junta procuradora es el grupo que se encarga de la realización de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, el mantenimiento y administración de la iglesia, etc.; y el comité de agua potable el cual se encarga del cuidado de los manantiales para abastecer de agua potable a la comunidad y al mantenimiento de las tuberías. A continuación, se presenta un organigrama para tener mayor conocimiento de cómo está conformada la organización social del barrio de Cuxtitali.

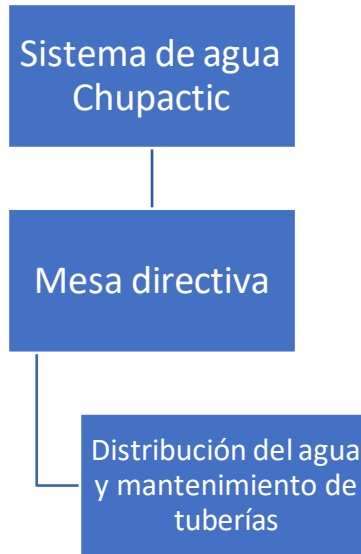
**Figura 2**

Organigrama del consejo vecinal del barrio de Cuxtitali.



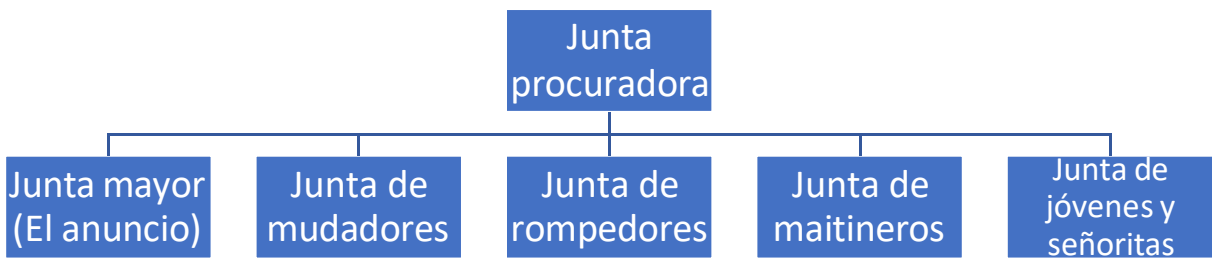
Nota. En la figura se muestran los cargos del consejo vecinal de Cuxtitali. Elaborado por D. López.

**Figura 3**  
Organigrama del Sistema de Agua Chupactic



Nota. El organigrama da a conocer la estructura del Sistema de Agua Chupactic y las funciones que tienen como organización social. Elaborado por D. López.

**Figura 4**  
Organigrama de la junta procuradora.



Nota. En esta figura se dan a conocer los cargos de la iglesia del Dulce Nombre de Jesús y como están constituidos jerárquicamente. Elaborado por D. López.

### 1.1.1 Ubicación geográfica

El barrio de Cuxtitali pertenece a la cabecera municipal del estado de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, Región V-Altos Tsotsil-Tseltal; sus coordenadas

son 16°44'29.92" N 92°36'52.51" O 2203 msnm (Google Earth, 2022). Se puede llegar de distintas formas a partir del centro histórico de la ciudad, en coche se tarda aproximadamente 10 minutos (sin tráfico) y 30 minutos caminando. El sitio se puede buscar por medio de internet en la plataforma Google maps, se puede agregar la opción "añadir destino" y aparecerá una guía indicando qué calles tomar y las rutas existentes para llegar desde el centro histórico de la ciudad hasta el corazón del barrio de Cuxtitali.



**Figura 5**  
Territorio del barrio de Cuxtitali.

Nota. En la imagen se muestra el territorio de Cuxtitali como parte del municipio de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Fuente: Google Maps (2022).

### 1.1.2 Población

Según datos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020), la población del barrio de Cuxtitali es de 5090 habitantes en un área de 79 hectáreas aproximadamente. De estas personas que habitan en la comunidad, el 39.29 % de la población son menores de 14 años, el 39.29% tienen entre 15 y 29 años de edad, mientras que el 15.32% de los pobladores son de 30 y 59 años y el

6.09% de los habitantes tienen más de 60 años. En el ámbito de la educación, Cuxtitali cuenta con las siguientes instituciones públicas:

- Preescolar “Benito Juárez”.
- Primaria “Águiles Serdán”.
- Secundaria “Manuel Velasco Suárez”.
- Telebachillerato de Chiapas núm. 122.

### Figura 6

Collage de las instituciones educativas del barrio de Cuxtitali.



Nota. La figura muestra las instalaciones de las escuelas de educación básica con las que cuenta el barrio de Cuxtitali. Fotografías tomadas durante el Proyecto Integrador. Elaborado por L. Torres (2023).

### 1.1.3 Situación política y económica

La situación política de Cuxtitali es bastante peculiar, empezando porque no tienen un comité que atienda todas las necesidades y beneficios del barrio, sino que hay tres comités, el Patronato vecinal, el Sistema de agua Chupactic y la Junta procuradora, cada una se ocupan de realizar actividades distintas y ni una depende de la otra. Desde la elección de las personas que conformarán las mesas directivas, la organización y el manejo de cada comité son diferentes, pero, aun así, aunque

cada junta trabaje por su lado, logran que en Cuxtitali haya un bienestar con la comunidad.

En el aspecto económico, la matanza del puerco y la producción de sus derivados es la fuente principal de ingreso en el barrio, ya que muchas familias se han dedicado a este comercio por varias generaciones, haciendo que muchos habitantes externos al barrio caractericen a Cuxtitali por este oficio.

Anteriormente, muchas familias oriundas de Cuxtitali se dedicaban al comercio, como la venta de tamales, confites, ropa, comida preparada, entre otros; que incluso viajaban a otros lugares para vender sus productos, pero con el paso de los años eso ha ido cambiado, al grado de que ya son pocas familias que se dedican a estas actividades y las nuevas generaciones optan por trabajar en relación con la licenciatura que estudiaron o laboran en otros ámbitos como taxistas, carpinteros, mecánicos, comerciantes de abarrotes, etc.

#### **1.1.4 Contexto ecológico**

La situación ecológica que ha vivido Cxtitali en los últimos tiempos, ha hecho que la preocupación de los habitantes aumente debido a que se abastecen de agua potable del manantial que hay en la reserva Quemvó, además de conservar la flora y fauna para beneficio de ellos y también a la población de San Cristobal de Las Casas. Toda la información respecto a este tema se obtuvo entrevistando a Zafiro Mercado (2020) y Saúl Martínez (2020), ambos habitantes del barrio y también al periodista Alejandro Ruiz (2020).

En los últimos años, el barrio ha tenido problemas con personas ajenas a la comunidad. En el noreste de San Cristóbal de Las Casas se encuentra la reserva Quemvó, que a la vez es perteneciente al barrio de Cuxtitali, es considerada por muchos el pulmón de la ciudad gracias a su basta vegetación.

La reserva representa una gran importancia para Cuxtitali ya que tiene un valor cultural y simbólico, pues ahí se encuentran los manantiales que distribuyen el agua a todo el barrio y también a colonias vecinas.

En el año de 1994 se dio la invasión del recinto, tras la influencia del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), por peones que cuidaban la reserva. Dieciséis familias decidieron unirse para la toma violenta de la reserva, primero quemaron la casa de la familia Martínez, quienes fungían como los guardabosques de la familia Pelizzi, de ahí sacaron a la misma familia Pelizzi que era la dueña de la reserva.

S. Martínez (comunicación personal, 2020) explica que el barrio está peleando la reserva debido a que ahí se encuentra el manantial que distribuye agua potable a más de 1300 familias. La lucha de esta reserva comienza en 2012, los invasores siempre habían respetado esta área natural, pero en ese año, cuando llega a la presidencia Francisco Martínez Pedrero, ahí es cuando se da el primer intento de despojo, a pesar de que llegan líderes nuevos, el constante cambio provoca que pierdan fuerzas y en vez de que el conflicto aminore, sube de intensidad.

Por su parte, A. Ruíz (comunicación personal, 2020) periodista y extrabajador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Municipal (SAPAM) comentó que en el año de 2015 aproximadamente, fue a una negociación entre Francesco Pelizzi y la colonia Molino de los Arcos, Pelizzi ofrecía una cuarta parte de la reserva para el grupo invasor, sin embargo, fue rechazada por el lado contrario por motivos de quedarse con todo.

Z. Mercado (comunicación personal, 2020) menciona que el barrio ha hecho varias demandas, órdenes de aprehensión, orden de saqueo (los últimos dos puntos lo han llevado a cabo las autoridades judiciales), también de la embajada italiana intervino en contra del gobierno del estado y de la colonia invasora, pero, aún así, estos métodos no han sido suficientes para la recuperación y protección de la reserva. Actualmente, la situación continúa, por lo que los habitantes del barrio están en constante lucha para que la ley de una solución que beneficie a esta situación que vive Cuxtitali.

## **1.2 Historia del barrio de Cuxtitali**

De acuerdo con los habitantes longevos de Cuxtitali, el barrio es uno de los primeros barrios en fundarse, para ser más precisos, fue el cuarto que se creó en

San Cristóbal de Las Casas y que tiene su origen en la época de la conquista de La Nueva España, en la cual los conquistadores trajeron esclavos al valle para ayudarles a luchar contra los Chamulas.

Este barrio se fundaría con quichés “indios aliados”, que fueron un grupo acompañados por Pedro de Portocarrero. Este grupo maya fue traído del norte de Guatemala y el territorio que se les dio para vivir fue la zona donde se encuentra actualmente el barrio de Cuxtitali (Paniagua, 2010).

El barrio ocupaba la posición social más baja en el orden jerárquico de San Cristóbal, situado entre la ciudad y el campo, en los intersticios poco definidos y manipulables de las percepciones sancristobalenses sobre el lugar del ladino-productor artesanal de la ciudad y el del indio-campesino, fuera de ella (Toledo, et, al. 2020).

Hace aproximadamente 90 años el barrio de Cuxtitali era solamente campo y no habían casas, mucho menos había una gran población, todo era terrenos extensos y estos a su vez fueron divididos por “Don Ernesto” el abuelo del señor Félix Fortunato Martínez, en conjunto con “Don Pedro” y “Don Chilo” (sobrenombre), estos últimos vivieron los orígenes de Cuxtitali.

F. Álvarez (comunicación personal, 2018) comentó que anteriormente la gente tenía de diez a veinte hectáreas y su forma de medir dichas hectáreas fue de manera no reglamentaria, es decir, de modo libre y sin escatimar en tratados de división política o privada”. Con la llegada de hijos y nietos de las personas que dividieron las hectáreas se volvieron a dividir los terrenos correspondientes. En la actualidad solo siguen vigentes dos terrenos grandes de cuando se dividieron por primera vez.

A lo largo del tiempo, al ser un lugar que estaba en las orillas de San Cristóbal de Las Casas en ese entonces, el barrio fue creando su propia cultura y tradición, y también empezaron a dedicarse a diversas actividades laborales como la producción de harina de maíz, cosecha de manzanas, trabajo de campo y a la crianza y matanza de puercos.

Esta situación generó un sincretismo cultural que permitió desarrollar una rica y diversificada tradición gastronómica, formas particulares de producción de alimentos y relación entre las personas y grupos sociales (Molina, 2018).

Actualmente, Cuxtitali es uno de los barrios más representativos de San Cristóbal de Las Casas, debido a que es un lugar cuya población es unida con el objetivo de ser un barrio seguro y también de conservar su cultura y tradición que es lo que caracteriza este territorio, además cuenta con diversos servicios educativos y sociales, todo lo que los habitantes han hecho por el barrio es con el fin de que haya un bienestar en la comunidad.

En el ámbito comercial, son reconocidos por la población sancristobalense por el comercio porcino, una labor que se ha transmitido por varias generaciones y que han conservado hasta la actualidad, también hay algunas familias que se dedican a la confitería, venta de tamales y comida, además, hay personas que son carpinteros, mecánicos y balconeros. Asimismo, Cuxtitali cuenta con tiendas de abarrotes, verdulerías, purificadora de agua y lugares para jugar videojuegos.

#### **Figura 7**

Plazuela del barrio de Cuxtitali.



Nota. En la imagen se muestra uno de los puntos de encuentro importantes del barrio de Cuxtitali. Fotografía tomada por L. Torres (2022).

### **1.2.1 Costumbres y tradiciones**

En este apartado se puede relacionar el barrio de Cuxtitali con la comparación de fenómenos, que surge a raíz de una de las fiestas más importantes que se realizan en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, hablamos de la celebración católica del Dulce Nombre de Jesús, usualmente se lleva a cabo a partir de una cronología asociada a un calendario de conocimiento general por los pobladores de la comunidad.

A partir de la observación que se realizó durante el Proyecto Integrador y la obtención de información que se hizo para esta tesis de titulación, al recorrer las calles de Cuxtitali y ejecutar la viculación comunitaria, se puede decir que la zona donde reside la plazuela del barrio ubicada al noreste del complejo, representa un acopio de cultura y tradición. En este lugar encontramos cuatro ejes de comunicación que corresponden a la comparación de fenómenos, contacto interpersonal, análisis de interacción y por supuesto a los medios de comunicación.

De una u otra forma, la plazuela es un centro social donde se llevan a cabo diferentes reuniones de organizaciones locales, comités o simplemente personas que se reunieron con algún motivo singular, se observa una manifestación de individuos como adeptos que se identifican con la fé católica pues la iglesia del Dulce Nombre de Jesús se encuentra al lado de esta misma plazuela, por ende las fiestas son inherentes a la aglomeración de este espacio y se puede obtener mucha información, llegando a tener este como un punto de referencia desde el primer día en el que comenzamos a realizar esta investigación.

Si continuamos con el contacto de comunicación interpersonal, la plazuela se le reconoce como un punto de encuentro social en toda la comunidad. Se sabe que desde el principio de su fundación y de su consolidación como barrio, se utilizó la plazuela con fines de recreación, como unificación y con fines comerciales, el contacto con personas originarias de Cuxtitali, así como ajenos al barrio o incluso ajenos a San Cristóbal es muy común en ciertas fechas de festejo o de eventos en general.

Los principales puntos de referencia del barrio como la cruz, la plazuela y el puente de Peje de Oro son lugares muy importantes y especiales para los habitantes,

generando una gran carga social para generaciones recientes como para longevas. Los múltiples usos que le dan a la plazuela para fines recreativos o culturales, la cruz de Cuxtitali como el inicio territorial del barrio y el puente Peje de Oro considerado como un lugar muy significativo del barrio debido a que anteriormente era una conexión comercial entre San Cristóbal de Las Casas y pueblos aledaños. Estos lugares generan una identidad porque tienen una historia que representa a Cuxtitali, llena de cultura y tradición.

### **Figura 8**

Plazuela de Cuxtitali.



Nota. En esta imagen se enseña la plazuela de Cuxtitali como el principal punto de encuentro para los habitantes del barrio. Fotografía tomada por L. Torres (2022).

### **1.2.2 Generalidades sociales**

El barrio de Cuxtitali, se caracteriza por ser un barrio unido y también como un lugar que lucha constantemente por el bienestar de la comunidad. La organización que hay dentro del barrio es importante porque genera un valor agregado dentro de la comunidad, pues, si no fuera por este rubro, existirían disyuntivas mucho más considerables al momento de debatir diversos temas que competen al barrio, como

la tranquilidad y seguridad del barrio, las constantes luchas por no perder la reserva Quemvó y la realización de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.

La comunicación juega un papel muy importante en la organización del barrio de Cuxtitali, habiendo organizaciones como el Sistema de Agua Chupactic, siendo la más longeva del barrio, fungiendo como los precursores de la comunidad, además de que el barrio cuenta con otras asociaciones civiles como Ángeles de amor, Casa Colibri y el Intituto de Estudios Interculturales (INESIN). En ese sentido, también podemos observar a nuevas generaciones siendo fundamentales en las decisiones organizativas del barrio.

Una representación gráfica general de los puestos en la organización en el barrio se puede definir como la cúspide jerárquica como la Asamblea General barrio, que, así mismo, es complementada con los funcionarios del Sistema de Agua Chupactic y del Consejo Vecinal. A su vez, ambas organizaciones son representadas por una mesa directiva. En ese sentido, sus diligencias competen a la distribución de agua y mantenimiento de tuberías, y a la representación de las calles y avenidas de Cuxtitali.

### **1.2.3 Organizaciones sociales**

A continuación, se presentan algunas de las organizaciones sociales que existen en Cuxtitali, explicando los servicios que ofrecen cada una de ellas y en que beneficia a los habitantes internos y externos del barrio.

- **Ángeles de amor:** G. Gutiérrez (comunicación personal 2020), fundadora de esta asociación civil nos explicó que es una organización que se dedica al apoyo de personas mayores de edad con capacidades diferentes, voluntarios de diferentes lugares suelen prestar sus servicios para impartir diversas actividades como la elaboración de artesanías, el cuidado de un huerto, deportes y valores para que así puedan acoplarse a la sociedad.

### Figura 7

Entrada de Ángeles de Amor.



Nota. Se muestra la entrada de Ángeles de amor como parte de las instalaciones de la asociación civil. Fotografía tomada por L. Torres (2018).

- **Casa Colibrí:** C. Eduardo (comunicación personal, 2020) integrante de Casa Colibrí, expusó que este espacio se creó en el año 2008 por la Dra. Ana de La Cruz; este lugar se dedica al acompañamiento de la mujer durante el embarazo, el parto y posparto, así como también el acompañamiento conyugal para este proceso. Se brinda asesoría y educación en lactancia, alimentación de los bebés, primeros auxilios, etapas de desarrollo del bebé, alimentación de la mujer, consulta médica general con opciones de tratamiento natural, atención a la salud sexual y reproductiva, servicios de diagnóstico, cuidados en el posparto para la mamá y el bebé, parto a domicilio y en agua.

### Figura 8

Casa Colibrí.



Nota. En la figura se da a conocer el establecimiento de Casa Colibrí, en el barrio de Cuxtitali. Fotografía tomada por L. Torres (2022).

- **Instituto de Estudios Interculturales A. C. (INESIN):** Es una organización fundada en 1994 con la finalidad del convenio es desarrollar trabajos colectivos en beneficio social consistentes en cursos bíblicos-teológicos, alfabetización, desarrollo de proyectos productivos y programas de salud comunitaria.

### Figura 9

Instalaciones de INESIN.



Nota. La imagen muestra el lugar donde esta asociación civil lleva a cabo sus actividades. Fotografía tomada por L. Torres (2022).

- **Sistema de Agua Chupactic:** F. López (comunicación personal, 2020), integrante de la mesa directiva de esta junta, explicó que el Sistema de Agua Chupactic es una organización fundada en 1972 por habitantes del barrio de Cuxtitali y se encargan de la distribución de agua potable, mantenimiento de las tuberías, el cobro de los servicios y el pago a la comunidad Chupactic. Están constituidos por un comité y tienen un cargo por tres años.

**Figura 10**

Logo del Sistema de Agua Chupactic.



Nota. En esta figura se da a conocer el logo que representa el Sistema de Agua Chupactic. Fotografía tomada por L. Torres (2022).

A partir de estas organizaciones que forman parte del barrio se busca obtener un mejor bienestar social entre los habitantes del barrio mismo y también personas externas al lugar, de forma colectiva y organizada con el fin de lograr beneficios tanto de los habitantes como de quienes forman parte de estas organizaciones que son fundamentales para el barrio de Cuxtitali.

#### **1.2.4 Conflictos sociales**

Cuxtitali, es de los pocos lugares de San Cristóbal de Las Casas que aún conserva esa cultura y esencia de un barrio, su gente, sus calles, las actividades económicas, la celebración del Dulce Nombre de Jesús, entre otras; todos estos

puntos hacen que se distinga de los otros barrios y las personas que más se identifican a esta identidad son las que viven cerca de la iglesia.

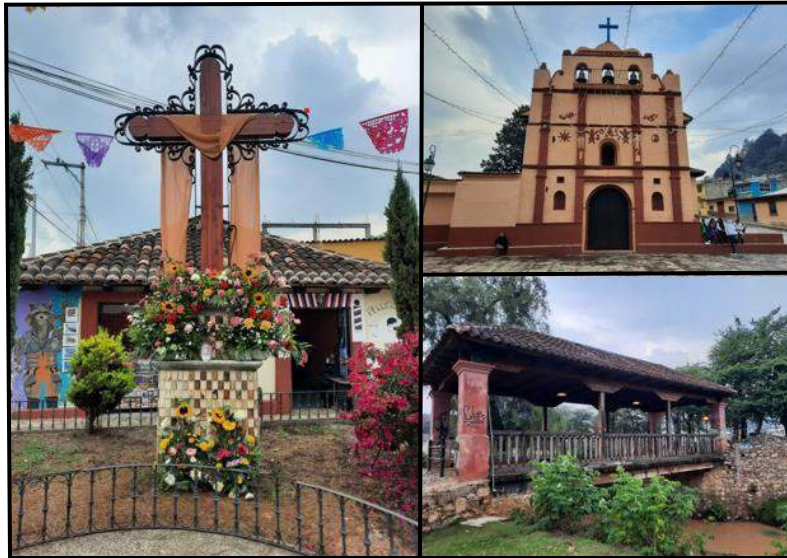
Los paisajes que hacen referencia al barrio, como eje central del paisaje, comienza con la iglesia del Dulce Nombre de Jesús y la cruz de Cuxtitali, estos son los referentes socioculturales por excelencia, la tierra roja representa el origen del nombre del barrio, la deforestación en las reservas ecológicas y la manifestación por el ecocidio junto a la lucha de los pobladores por la conservación de ellas.

El puente de Cuxtitali es uno de los límites del territorio que conforma al barrio, así como un lugar lleno de historia para los habitantes de la comunidad; el agua representa a los manantiales los cuales han sido protegidos por décadas de la intervención del gobierno y otros barrios, El Peje de Oro es una de las leyendas más populares “La leyenda cuenta que cuando una pareja que se ame de verdad se acerque al borde del manantial donde vive esta criatura, esta saldrá a saludarlos determinando así que la pareja tendrá amor eterno”.

Por su parte, el comercio porcino, es la principal razón por la que caracterizan al barrio, siendo una práctica importante para los comerciantes de este ámbito comenzando con la matanza y elaboración de cortes y sus derivados, hasta la venta de estos productos, volviéndose una actividad a resaltar porque aún se conserva y se ha transmitido por varias generaciones, convirtiéndose también en una las fuentes de ingresos más importantes de la comunidad.

## Figura 11

Collage de algunas referencias socioculturales del barrio de Cuxtitali.



Nota. Esta figura muestra algunos lugares socioculturales que representan a Cuxtitali.  
Collage elaborado por L. Torres (2023).

Los conflictos sociales se han marcado en cierta parte por gente foránea que llegó a vivir en el barrio, sobre todo en la periferia y en zonas boscosas que en algún momento pertenecieron al barrio de Cuxtitali y que desafortunadamente se ha visto invadidos lugares como Molino Utrilla, Molino Los Arcos y el Peje de Oro.

Estos problemas se presentan, debido a que ellos han llegado con ideas de igualdad, compartimiento de la tierra, etc. y han habido diversos conflictos con el territorio porque también se ha invadido la reserva Gertrude Duby y esta invasión ha dejado casi nada de la reserva, haciendo que las personas que lleguen a vivir a los alrededores del barrio haya una mezcla de personas, siendo curioso porque anteriormente, Cuxtitali era de los barrios más grandes territorialmente, pero con la llegada de otras colonias se ha delimitado algunas colindancias, sin embargo, sigue conservando algunas fronteras como La Garita y el barrio de Guadalupe.

### 1.3 Fiesta del Dulce Nombre de Jesús

En el barrio de Cuxtitali se llevan a cabo diversas festividades en las cuales se hace notar un ambiente lleno de costumbres y tradiciones. Las fiestas provocan que los adeptos se aglomeren en el entorno festivo más polifuncional de la comunidad, la plazuela de Cuxtitali.

La iglesia de Cuxtitali celebra la fiesta del Dulce nombre de Jesús, y también la Niñita de Natividad que se festeja el 8 de septiembre con una misa en la que se le venera. Posteriormente, se hace una kermés que tiene como objetivo apoyar a quienes se dedican a organizar la festividad con el fin de reunir fondos específicos, esta involucra un acuerdo entre la mayoría de la población local donde se dedican a vender distintos productos caseros o frituras, dulces y comida típica de San Cristóbal de Las Casas. A partir de ello se realizan misas correspondientes a cada santo de la iglesia de Cuxtitali donde se originan preparativos posteriores para la llamada “fiesta grande” que lleva por nombre “Festividad del Dulce Nombre de Jesús”, la cual representa al barrio.

**Figura 14**

Celebración del Dulce Nombre de Jesús en la plazuela de Cuxtitali.



Nota: Esta imagen se muestra la celebración de la misa correspondiente al 2 de enero en la iglesia del Dulce Nombre de Jesús. Fotografía tomada por D. López (2024).

Anteriormente, llevaban a cabo una festividad que la llamaban “La fiesta de la una octava”, en la cual se hacían las mismas actividades que la fiesta mayor y se realizaba 8 días después de la fiesta del 2 de enero. P. Gutiérrez (comunicación personal, 2022), expresidente de la junta procuradora explicó que el motivo principal por el cual se dejó de hacer esta fiesta fue por motivos económicos, debido a que los costos de las cosas se han elevado en los últimos años.

A continuación, se dará a conocer cómo se realiza la tradicional fiesta del Dulce nombre de Jesús y los días más importantes para el barrio, rumbo a la gran fiesta patronal:

- **Desfile de carros alegóricos:** Se encargan de anunciar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, haciendo un desfile con carros alegóricos, bandas de viento y payasos, recorriendo varias calles de San Cristóbal de Las Casas.

Algo que diferencia esta fiesta con las celebraciones de otros barrios es que la demostración del desfile son pasajes bíblicos y regularmente son los siguientes:

- Nacimiento de Jesús.
- Jesús con los doctores en el templo.
- Las bodas de Caná.
- Jesús es presentado.
- La crucifixión de Jesús.
- Ascensión de Jesús.

No tienen fecha en específico, pero siempre se lleva cabo un día domingo después de la fiesta de la virgen de Guadalupe en el barrio vecino de Cuxtitali y también tratan de que no esté muy cerca con el día de la mudada que es el 25 de diciembre.

**Figura 15**

Collage de los pasajes bíblicos que representan en el anuncio del Dulce Nombre de Jesús.



Nota: La figura se muestra los pasajes bíblicos que se representan con carros alegóricos para el anuncio de la fiesta patronal. Collage elaborado por L. Torres (2023).

**Figura 16**

Anuncio de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.



Nota: La imagen da a conocer parte del anuncio del Dulce Nombre de Jesús, se puede apreciar a personas bailando como parte del desfile. Fotografía tomada por D. López (2023).

- **Cambio de toalla al Dulce Nombre de Jesús:** La junta de mudadores hace su entrada al barrio con el follaje para adornar la iglesia. A las 6:00 de la mañana aproximadamente del 24 de diciembre van a cortar el follaje y juncia para que en la tarde hagan su entrada con bandas de viento y repiques de la campana de la iglesia.

El 25 de diciembre se realiza la mudada de toalla al Dulce Nombre de Jesús; esto empieza a las 6:00 de la mañana con una pequeña peregrinación hasta llegar a la iglesia, para que a las 6:30 se lleva a cabo una misa. Posteriormente, en la plazuela del barrio empieza a tocar una marimba en honor al Dulce Nombre de Jesús y antes del medio día empiezan a quemar bombas pirotécnicas en algún punto del barrio hasta llegar a la iglesia; eso dependerá de la junta en turno dónde quieren iniciar, como parte de la tradición que tienen los organizadores de la fiesta.

Ya por la tarde se realiza una misa y un rosario en la iglesia para posteriormente cambiarle la toalla al santo patrono y el resto del día toca un grupo musical en las afueras del templo.

- **Misas de sacramentos y novenario de rezos:** Estas actividades se llevan a cabo entre el 25 de diciembre y el 2 de enero como parte de la celebración del Dulce Nombre de Jesús, como bautizos, primera comunión, confirmación, hasta incluso bodas y también el tradicional novenario de rezos que se realiza en la iglesia. Sobre los rezos, los organizadores de la fiesta acostumbran a hacer dos en el día, una que es a las 6:30 de la mañana y la otra que se efectúa a las 5:00 de la tarde.

- **Intervención de los rompedores:** La junta de rompedores va a las 8:00 de la mañana a cortar el follaje y después de eso hacen un pequeño convivio para agradecerle a Dios y al Dulce Nombre de Jesús por un año más de vida.

A las 3:00 de la tarde se dirigen al puente de la Almolonga para que la caravana de camiones cargados de follaje haga el recorrido hacia Cuxtitali, acompañado de una banda musical y algunos payasos y parachicos.

Los rompedores hacen la descarga de bombas pirotécnicas, anunciando la víspera de la festividad; esto es a las 12:00 del día. A las 4:00 de la tarde, todos los rompedores se reúnen en la casa de algún compañero para traer las flores y llevarlas al templo, acompañados de música, algunos parachicos y quemando cuetes y toritos. Una vez que llegaron a la iglesia, adornan el altar y preparan todo para el siguiente día, todas estas actividades se llevan a cabo el 31 de diciembre.

El 1 de enero a las 4:00 de la mañana un grupo musical toca las mañanitas en honor al Dulce Nombre de Jesús y a las 5:00 de la mañana, celebran la misa de rompimiento. A las 8:30 de la mañana hay otra misa en donde se expone el santísimo para que las personas vayan a visitarlo.

- **Los maitines:** La junta de maitineros empieza a interactuar el 1 de enero a las 12 del día, empezando con quemar bombas pirotécnicas en las calles del barrio.

A las 5:00 de la tarde como parte de la tradición que tiene esta junta, hacen un rosario y a las 6:30 de la tarde, las personas hacen un recorrido por algunas calles del barrio llevando en sus manos un farolito y también llevan arreglos florares para hacer su entrada a la iglesia y adornar el altar.

A las 8:00 de la noche, inician los maitines en honor al Dulce Nombre de Jesús con una misa y después, empieza a tocar un grupo musical de parte de los maitineros.

### Figura 17

Adornos del altar de la iglesia del Dulce Nombre de Jesús.



Nota: En la imagen se enseña el altar de la iglesia de Cuxtitali para la celebración del Dulce Nombre de Jesús. Fotografía tomada por L. Torres (2023).

- **Junta de jóvenes y señoritas:** La junta procuradora elige a alguien para que sea el presidente para esta junta de jóvenes y señoritas, una vez elegido a la persona empieza a buscar personas que quieran pertenecer a este grupo y otros se incorporan por voluntad propia. Ellos empiezan a fungir el 27 de diciembre, encargándose de adornar las calles principales del barrio de Cuxtitali con nylon picado. A las 10:00 de la noche del 1 de enero, los jóvenes y señoritas hacen un pequeño recorrido, desde la casa de algún miembro de la junta hasta la iglesia para hacer la entrega de flores, una vez llegando a la plazuela, caminan hincados hasta el altar como una promesa; una vez que hayan entrado a la iglesia, se cierran las puertas y empiezan a adornar nuevamente el altar.

A la una de la mañana del 2 de enero, se hace una callejoneada por varias calles del barrio. Luego a las 6:30 de la mañana se celebra una misa en la iglesia del Dulce Nombre de Jesús, después de ello empieza a tocar un grupo musical, ya sea en el kiosco de la plazuela o a un costado de la iglesia para que posteriormente, alrededor de las 12:00 del día empiezan a quemar bombas pirotécnicas, iniciando en la cruz de Cuxtitali hasta llegar a la iglesia.

**Figura 18**

Quema de bombas pirotécnicas por parte de la junta de jóvenes y señoritas.



Nota: La fotografía muestra la participación de la junta de jóvenes y señoritas en la quema de bombas previo a la misa celebrada el 2 de enero. Fotografía tomada por L. Torres (2024).

A la 01:00 de la tarde, se lleva a cabo otra misa celebrada por el obispo de San Cristóbal de Las Casas en donde previamente les da la bendición a todos los integrantes de la junta de jóvenes y señoritas y culminan realizando el último rosario que es a las 5:00 de la tarde.

### Figura 19

Celebración de la última misa en honor al Dulce Nombre de Jesús.



Nota: Esta figura se enseña la entrada del obispo de San Cristóbal de Las Casas junto al grupo de jóvenes y señoritas para celebrar la misa correspondiente al 2 de enero. Fotografía tomada por L. Torres (2024).

Grupos musicales cierran el evento tocando todo el día, incluso hasta la madrugada en honor al Dulce nombre de Jesús y con esto culminan todos los eventos de esta fiesta, esperando con ansias el próximo año para volver a realizar esta bonita tradición.

Como podemos ver, la fiesta del Dulce Nombre de Jesús es un evento lleno de costumbres y tradiciones que se ha transmitido por varias generaciones, sin duda es uno de los eventos religiosos con mas actividades previas al día principal de esta santidad. Es interesante apreciar la devoción y el compromiso que tienen estas personas participar en esta fiesta, por eso es una de las más importantes en San Cristóbal de Las Casas.

## **CAPITULO 2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA FIESTA PATRONAL DEL DULCE NOMBRE DE JESÚS**

Este capítulo se conforma con los temas siguientes: Elementos y tipos de la comunicación y una breve explicación del concepto de comunicación; división de trabajo, comunicación organizacional, así como el flujo, la estructura, proceso, cultura de la misma; los enfoques de la administración y los problemas de la comunicación organizacional. Estos conceptos respaldarán esta investigación, con el fin de analizar la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús, del barrio de Cuxtitali, municipio de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Las siguientes definiciones ayudarán a tener una percepción más concreta de este evento religioso a partir de referentes teóricos.

Hay que recalcar que la cultura abarca diversos valores y una de las características dentro de una organización es comunicar estos conceptos para posteriormente compartirlas y practicarlas, en este caso en la fiesta patronal de Cuxtitali se da a conocer estas actividades, mostrando también su identidad que identifican como grupo.

La comunicación humana tiene alguna fuente, es decir, alguna persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación. Una vez dada la fuente, con sus ideas, necesidades, intenciones, formación y un propósito por el cual comunicarse, se hace necesario un segundo componente. El propósito de la fuente tiene que ser expresado en forma de mensaje. En la comunicación humana un mensaje puede ser considerado como conducta física: traducción de ideas, propósito e intenciones en un código, en un conjunto sistemático de símbolo (Berlo, 1969, p. 18).

La comunicación dentro de esta investigación es fundamental e indispensable, con ella se plantearon modelos de comunicación que permitieron analizar e identificar el contexto de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús desde un punto comunicativo, debido al constante cambio de conductas que muestran los habitantes

del barrio que van de generación en generación. Comunicar es lo que se genera a partir de la organización de la fiesta, con el fin de comprender esta misma.

## **2.1 Elementos de la comunicación**

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la comunicación se define como la interacción, expresión y relación entre uno o más individuos para llegar a un fin, entendernos e interpretarnos. Muchas veces, para que la comunicación entre en curso de forma eficaz, se necesita que tengan cosas en común como la lengua o idioma, analogías, referencias y un balance entre emisor y receptor omitiendo en su mejor aspecto el ruido que puede intervenir y afectar de forma negativa el mensaje que se desea comunicar.

Para que se pueda dar la comunicación, se requiere un proceso el cual consiste en una serie de pasos para poder intercambiar información entre dos o más personas. Para ello, se requiere de los elementos de la comunicación que sirven para poder enviar y recibir un mensaje; la comunicación generalmente implica varios pasos esenciales como el emisor, mensaje, canal, receptor y decodificación. Es importante que se tengan en cuenta todos los elementos ya que, de lo contrario, la comunicación no se daría de manera exitosa.

A continuación, se presentan aportaciones de autores como Martínez, Nosnik (2013) y Chiavenato (2017) sobre los elementos de la comunicación y cuál es la función de cada uno de ellos para tener un mayor panorama de la definición respecto al proceso de la comunicación.

### **Emisor**

El primer elemento de la comunicación es el emisor, el cual se define como la persona que emite o envía el mensaje al receptor a través de un canal y es el inicio del proceso de la comunicación. “Es el emisor o el comunicador que inicia la comunicación al codificar un pensamiento” (Chiavenato, 2017, p. 195).

“En primer lugar, recordemos que la comunicación empieza en el emisor. El emisor puede ser una o varias personas con ideas, información y un propósito para comunicar” (Martínez y Nosnik, 2013, p. 22). Este primer elemento de la

comunicación en el barrio de Cuxtitali son los presidentes de las juntas que conforman a la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, ya que fueron ellos los que empiezan a formar un dialogo con los integrantes de los grupos.

Se entiende que el emisor es de suma importancia, ya que es crucial en el proceso de la comunicación porque siempre hay que tomar en cuenta la capacidad y efectividad de expresar las ideas de manera clara y adecuada al contexto con el fin de que el receptor pueda entender el mensaje.

### **Receptor**

El receptor es el encargado de recibir el mensaje emitido por el emisor. El receptor lleva a cabo un proceso inverso al del emisor ya que decodifica el mensaje del emisor. Es importante que tanto el emisor como el receptor tengan el mismo código, ya que sin ello será muy complicado que ambas partes se entiendan.

Es la persona (o personas) que recibe (n) un mensaje del emisor, y al igual que aquel, está afectando por: sus habilidades comunicativas (por ejemplo, saber escuchar), sus actitudes (hacia sí mismo, hacia el emisor y hacia el contenido del mensaje), el grado de conocimiento sobre el tema que se le comunica y su posición dentro del sistema (estatus) (Martínez, y Nosnik, 2013, pp. 24-25).

### **Mensaje**

El mensaje es la información que emisor envía al receptor por medio de un canal, ya sea de manera oral, escrita o dependiendo el contexto en el que estén. Para que un mensaje pueda darse, se requiere de signos o códigos. “Es la forma en que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor, ya sea en forma verbal o no verbal” (Martínez y Nosnik, 2013, pp. 22-23). En la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, el mensaje es el discurso que dan los integrantes de las juntas y las transmiten de forma oral o escrita.

## **Canal**

Una vez que el emisor tiene una idea y la ha decodificado en su mensaje, debe transmitirla al receptor mediante un medio o canal que va a depender el contexto en el que esté para que se pueda hablar de comunicación como tal. El medio o canal es el vehículo por el cual el mensaje viaja del emisor al receptor. Las organizaciones suministran información a sus miembros a través de distintos medios o canales.

Los medios de comunicación en la organización incluyen tanto los contactos personales como los diversos medios impresos, visuales, de audio y audiovisuales y otros medios electrónicos (páginas web, mails, etc.) que son o pueden ser usados por la organización. Incluso los gestos faciales y movimientos corporales son medios de transmisión de información. Para aumentar nuestra afectividad comunicativa, hablaremos siempre de ver qué tipo de canal es el más adecuado para el mensaje que queremos transmitir, los receptores que lo recibirán y la respuesta que espero de ellos (Martínez y Nosnik, 2013, p. 23).

## **Codificación**

La codificación es el contexto de la comunicación en la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús, refiriéndose en cómo se transmiten y comprenden los mensajes dentro del entorno. Es por eso que tienen sus propios códigos como el lenguaje verbal y no verbal. Por eso es importante la codificación en este evento religioso saber cómo se relacionan los diferentes elementos culturales y cómo mantener la esencia de la celebración.

Al momento en que llega el mensaje al receptor, este elemento debe interpretar y entender los signos que emitió el emisor, en otras palabras, entender lo que la otra persona dijo. "Para que el mensaje sea transmitido debe ser codificado, es decir, sus símbolos deben ser traducidos a una forma (escrita o verbal) que se pueda transmitir adecuadamente a través del canal escogido" (Chiavenato, 2017, p. 195).

El proceso de decodificación es esencial para que el mensaje sea transmitido de manera efectiva y comprendida correctamente por el receptor. La decodificación fue el uso de la interpretación del mensaje que le hicimos llegar a los receptores y también los mensajes que ellos transmiten para organizar la fiesta patronal.

### **Retroalimentación**

La retroalimentación es el proceso de la comunicación, pero a la inversa, el receptor se convierte en emisor y el emisor en receptor. El receptor le manda una respuesta de lo que dijo el emisor.

La línea final del proceso de comunicación es la retroalimentación. Cuando la fuente de comunicación decodifica el mensaje y codifica una respuesta tenemos retroalimentación, que es el proceso que permite verificar si el mensaje ha sido transmitido con éxito. La retroalimentación indica si el mensaje fue comprendido. La retroalimentación puede ser verbal o no verbal” (Chiavenato, 2017, p. 196).

### **Ruido**

El ruido, es la interferencia que afecta al intercambio de mensajes. “Son los factores internos o externos que pueden distorsionar un mensaje o inducir alguna forma de interferencia o intromisión en el proceso. Se puede presentar en cualquier etapa del proceso de comunicación” (Chiavenato, 2017, p. 196).

Es algo común que se da en todos lados, por ejemplo, en el barrio de Cuxtitali se da en las reuniones para organizarse en cómo llevarán a cabo la fiesta patronal, ya sea que mientras establecen acuerdos, otra persona interfiere con un punto de vista distinto o pase alguna interferencia externa, haciendo que el mensaje que transmite el emisor no logre ser captada o entendida de la mejor manera.

En la comunicación, es importante que tanto la persona que envía el mensaje como la que lo recibe tenga una forma de comunicarse y entenderse, de lo contrario esto no tendría ningún sentido. También hay que recalcar la intención con la que se envía y recibe el mensaje, con el fin de hacer buen uso de las funciones lingüísticas y corporales para que no exista el ruido dentro del proceso de comunicación.

La comunicación con los organizadores de la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús es muy importante porque a través de eso pueden transmitir sus ideas para preparar y realizar este evento. Este fenómeno siempre estará presente en todo por lo que las personas siempre entablarán una conversación, ya sea de forma oral, escrita, por signos, señas, entre otros.

## **2.2 Tipos de comunicación**

La comunicación no solo queda en un proceso, sino que también nos podemos comunicar de otras formas, ya sea de manera oral, con movimientos, de forma escrita, con signos o señas, o incluso puedes usar todas o varias de ellas en un mismo contexto, pero uno elige cuales llevar a cabo dependiendo la situación en la que estés conversando con otra u otras personas.

En este apartado se abordará acerca de la comunicación verbal y no verbal con el propósito de conocer cuáles son las formas para emitir un mensaje y también nos ayudará a elegir cual es el indicado para entablar una conversación.

### **2.2.1 Comunicación verbal**

La comunicación verbal es un tipo de comunicación el cual se basa en el uso de signos lingüísticos para transmitir el mensaje deseado. Este tipo de mensaje se da en dos formas distintas, ya sea de manera oral, el cual consta de signos orales y palabras; y la otra es de manera escrita y consiste en que el mensaje es transmitido por medio de un mensaje en una hoja o similar.

La comunicación verbal tiene importancia dado que en los encuentros interculturales se pueden dar tres situaciones. Primero, es posible que uno de los interlocutores tenga que utilizar una lengua que no es la misma con la que fue socializado, mientras que el otro usa su lengua materna. Los otros dos casos serían que teniendo la misma lengua materna ambos interlocutores, su cultura sea distinta y que utilizaran una tercera lengua común para ambos o intentaran comunicarse con un lenguaje común, ya sea por gestos, aunque no siempre son suficientes (Arriaga et. al, 2003).

## 2.2.2 Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la transmisión de mensajes que se da a través de señales, expresiones, posturas, entre otros. Según Ronald B. Adler y Jeanne Elmhorts (2005) clasifican la comunicación no verbal a partir de estos puntos:

- Voz: Su experiencia le demuestra que la voz se comunica de formas que nada tienen que ver con las palabras del hablante. Por ejemplo, seguramente recuerda a dos personas que alegaban en un departamento contiguo y, a pesar de que no podía entender lo que decían, su discusión y emociones eran evidentes por el tono de voz. Asimismo, es probable que haya oído a personas hablar en un idioma que usted no entendía, pero sus voces transmitirán sus sentimientos (emoción, deleite, agotamiento, aburrimiento, pena).
- Apariencia personal: La apariencia personal tiene un papel fundamental para determinar cómo serán recibidos los mensajes del comunicador en los negocios y en otras partes. Generalmente, las personas que lucen atractivas son consideradas agradables y persuasivas y casi siempre tienen carreras exitosas.
- El rostro y los ojos:
  - ❖ Los ojos pueden decir mucho. Por ejemplo, un hábil comunicador no verbal puede controlar una interacción si sabe cuándo y cómo mirar para obtener los resultados deseados. Como la mirada de frente es una invitación a que la otra parte hable, el interlocutor que no quiera ser interrumpido tal vez no vea directamente hasta que llega el momento de las preguntas del público o de conocer sus reacciones.
  - ❖ La mirada de frente puede ser un buen indicador de que tanto se involucran las personas en una situación, aunque algunas investigaciones arrojan resultados contrarios al consejo de mirar siempre a los ojos.
- Postura y movimientos: Un conjunto menos evidente de pistas corporales se deriva de los movimientos y gesticulaciones de todos los comunicadores. Casi todo el mundo se concentra en las expresiones faciales y tiene menos conciencia de los movimientos de las manos, las piernas y los pies.

- Espacio personal y distancia: La distancia, además de reflejar actitudes, también despierta sentimientos. En un estudio se calificó a las personas que se comunicaban a mayor distancia de menos amables y comprensivas frente a las que se colocaban más cerca. Por supuesto, la proximidad tiene sus límites.
- Contexto físico: El contexto físico de una organización también tiene repercusiones importantes para la comunicación interna y externa. La ubicación y el diseño de un edificio dicen mucho a los empleados y al público acerca de la filosofía y estructuras de poder.

Estos elementos de la comunicación no verbal enriquecen y fortalecen el sentido de la comunidad y la celebración dentro del barrio de Cuxtitali del Dulce Nombre Nombre de Jesús. La comunicación no verbal tiene una infinidad de significados y van de la mano con las actitudes y emociones, y los significados siempre varían del lugar en el espacio el que estén y la cultura que tienen. Este tipo de mensajes siempre lo llevará a cabo el ser humano ya que es algo inevitable de hacer.

Como se puede observar, las personas tienen el alcance y la libertad de elegir las formas y posibilidades para transmitir un mensaje, una idea o una acción, y como se mencionó al principio de este apartado, esto se elige dependiendo de la intención, situación, necesidades y circunstancias que la persona tenga.

Con una buena comunicación, el receptor obtendrá credibilidad y confianza en lo que el otro esté transmitiendo, pero para eso, hay que conocer bien cuáles son los tipos y los elementos de este intercambio de información. Una comunicación afectiva puede aumentar la credibilidad y confianza del receptor al emisor y para lograrlo es crucial entender los tipos de comunicación.

### **2.3 Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional es el flujo de las comunicaciones internas, realizándose en una empresa tanto en el interior como al exterior para establecer

ciertas relaciones. En ellos se establecen procesos y estrategias para difundir mensajes, contenidos y los valores de la organización.

A partir de ello, los empleados tenían que estar informados sobre los acuerdos que tenía la organización para que las pudieran cumplir de manera estricta con el fin de hubiera mayor productividad; todo esto se realizaba a través de la comunicación descendente que venía de los altos mandos de la organización.

Para indagar en la relación y comunicación que hay detrás del Patronato de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús se comenzó investigando desde los puntos de análisis de la comunicación organizacional. “Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y los diferentes públicos que tiene en su entorno” (Fernández, 2012, p. 12).

De acuerdo con Fernández (2012) la comunicación organizacional es el intercambio de mensajes que se dan dependiendo del contexto en el que se encuentren. Se puede dar de distintas formas según su contexto, el mensaje puede ir acompañado de aptitudes y conductas para una mejor comunicación, con el fin de que el mensaje sea claro, preciso y rápido.

En el 2005, Andrade comenta que la comunicación organizacional se da a partir de tres puntos:

- Como fenómeno: La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y los diferentes públicos que tiene en su entorno.
- Como disciplina: Cuyo objeto de estudio es, precisamente, la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre estas y su medio.
- Técnicas y actividades: La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y

conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

La comunicación organizacional es un elemento importante para Cuxtitali porque con ello, se mantiene una buena coordinación, además de que incrementa la efectividad de realizar actividades, así como detectar los problemas que surjan y cómo estos puedan resolverse. Esto también refuerza a que haya una mejor integración, motivación y satisfacción con el patronato de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús en el barrio de Cuxtitali.

La comunicación organizacional beneficia y dirige el medio de comunicación que se encuentra dentro de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, gracias a la productividad e integración que genera la interacción colectiva entre el patronato de la fiesta del Barrio, que se encargan de realizar la fiesta acompañadas de emociones, actitudes e intereses con las que cuenta cada uno de los habitantes.

También forma parte de esta celebración católica gracias al patronato vecinal que son quienes se reúnen meses antes para la realización de la fiesta, proceso en el que se encuentra el mensaje que se transmite en la organización que mantiene el patronato, así como el emisor y receptor que forman parte de la comunicación organizacional.

### **2.3.1 Organización social**

Cuando crean una organización, es fundamental tener en claro cuáles son sus metas y objetivos por cumplir, pero no todos pueden hacer las mismas actividades, por lo que se tienen que dividir en grupos con una actividad en específico y para que cada grupo logre hacer las actividades, el objetivo se cumplirá mejor y más rápido.

Las relaciones entre individuos y grupos que participan en una organización crean expectativas de la conducta de los individuos que dan como resultado que se desempeñen ciertos papeles. Algunas personas deben desempeñar el papel de líder, mientras que otras deben desempeñar los de seguidores (Gibson et. al., 2013, p. 6).

La organización social que se observa en el barrio de Cuxtitali contribuye a una interacción que se genera entre los habitantes del mismo barrio con el objetivo de mantener una buena comunicación organizacional al realizar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús orientando las conductas de cada uno, además de cumplir los objetivos que establecen en un principio.

### **2.3.2 Estructura organizacional**

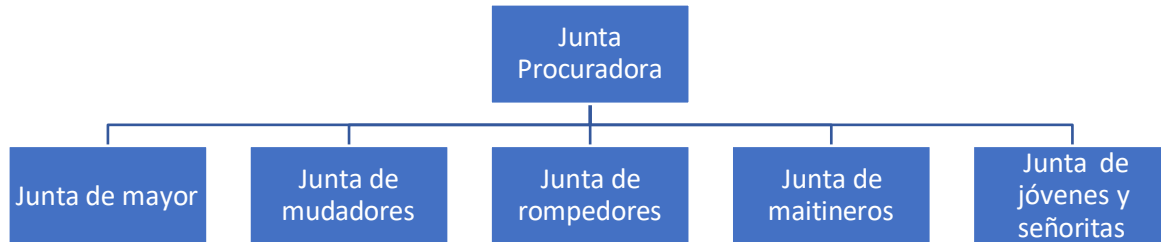
La estructura organizacional consiste en asignar los cargos y las funciones que tienen que cumplir los miembros de una empresa u organización para alcanzar los objetivos que se establecen en un principio y también para tener en claro cuales son los niveles jeraquicos de cada grupo.

Para que una empresa u organización tenga un buen funcionamiento, es necesario crear una estructura organizacional y para ello se necesita una planeación de las actividades laborales, establecer los puestos que se requieren de forma jerárquica y colocar a todo el personal en las áreas de trabajo. “Patrón de puestos y grupos de puestos que existe en una organización; es causa importante de la conducta individual y de los grupos” (Gibson et. al., 2013 p. 388).

A continuación, se presenta un organigrama, en donde se muestra la estructura organizacional que tiene el barrio de Cuxtitali para poder realizar la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús.

**Figura 20**

Estructura organizacional de la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús.



Nota. En esta figura se dan a conocer los cargos de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús y como están constituidos jerárquicamente. Elaborado por L. Torres.

### 2.3.3 Proceso organizacional

En 2012, Verónica Guzmán comentó en su libro “Comunicación Organizacional” que la mayoría de los organismos sociales están interesados en crear o proporcionar un bien o servicio para uso de otros. De este modo, al aumentar las actividades de un organismo, o cuando se diversifica su acción, es necesario distribuir estas actividades entre las personas idóneas, delegando con claridad y precisión la responsabilidad, y otorgando la autoridad correspondiente para su ejecución.

Este proceso se divide en dos aspectos, que es la división del trabajo o la departamentalización y la jerarquización. “Se define a la división del trabajo como un término es empleado el nivel en que se encuentran divididas o fragmentadas las tareas, trabajos separados dentro de la organización” (Amorós, 2007, p. 171).

La división de trabajo se relaciona con la departamentalización ya que con ello también se logra que la organización pueda realizar sus actividades con eficiencia. “La departamentalización incrementa la eficacia organizativa, dado que las personas

con conocimientos similares trabajan unidas para desempeñar funciones similares” (Quinn, 1994, p. 115).

#### **2.3.4 Cultura organizacional**

La cultura organizacional juega un papel fundamental en las fiestas patronales como la del Dulce Nombre de Jesús en Cuxtitali, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. La investigación sobre este tema es crucial para comprender mejor cómo la organización, el desarrollo y el impacto de esta celebración se ven influenciados por la cultura compartida de los comités organizadores y la comunidad en general.

Llamamos cultura organizacional al conjunto de creencias y de valores compartidos que proporcionan un marco común de referencia, a partir del cual las personas que pertenecen a una organización tienen una concepción más o menos homogénea de la realidad y, por tanto, un patrón similar de comportamientos ante situaciones específicas (Fernández, 2012, p. 90).

La cultura organizacional que tienen los integrantes del patronal de la fiesta, se da a conocer a través de símbolos, lenguajes, ideologías, ambiente y comportamientos, que favorece el contenido que nos brindaron porque se abasteció de las creencias y valores compartidos que se tienen en la comunicación organizacional como bien señala Fernández (2012). Esto se ve reflejado en los valores, creencias y prácticas que llevan a cabo cada uno de los integrantes que forman parte de las juntas para la realización de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.

#### **2.3.5 Flujo de la comunicación**

El flujo de la comunicación es el proceso mediante el cual la información se transmite desde un emisor ya sea uno o más receptores a través del canal o medio de comunicación y esto tiene como objetivo que el mensaje que desea transmitir sea de manera efectiva.

El flujo de comunicación dentro del barrio de Cuxtitali tiene que implicar varios pasos para garantizar que la información que se desea transmitir, que en este caso

sería la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús, se llegue a lograr a todos los involucrados y que se desarrolle de manera adecuada, un ejemplo sería como la reunión de las juntas organizadoras de la fiesta para ponerse de acuerdo en las actividades que van a realizar; este flujo permite que la comunicación fluya de manera eficiente.

#### **2.3.5.1 Comunicación ascendente**

La comunicación ascendente se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos (Guzmán, 2012, p. 75).

Este tipo de comunicación se da cuando las personas de los niveles bajos transmiten un mensaje a las personas que están en un rango jerárquico mayor, ya sea de manera oral o escrita, dependiendo las circunstancias. Un ejemplo de esto es cuando las personas que tienen algún cargo menor en la fiesta patronal del barrio de Cuxtitali dan a conocer alguna sugerencia o punto de vista a los encargados de la fiesta para realizar mejor el evento religioso. La comunicación ascendente, mejora el mensaje que pueda darse entre las personas que conforman las juntas de la fiesta, logrando ser escuchadas por los integrantes de dichos grupos.

#### **2.3.5.2 Comunicación descendente**

La comunicación descendente, es la forma en que las personas que tienen un rango mayor en una organización emiten un mensaje a los empleados o a las personas que están en un rango menor. Este tipo de mensaje puede ser una orden, dar a conocer los objetivos que se tienen que lograr, realizar actividades, nuevas normas, estructuras, entre otros.

Es el tipo de comunicación que se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores. Esto quiere decir que por comunicación descendente no se entenderá exclusivamente aquella

que se origina en la gerencia y termina en los empleados, sino también y de manera muy importante, la que se origina en los niveles directivos y que fluye a la gerencia, ya que, sin esta última, la primera no tendría ningún sentido (Martínez, 2013, pp. 37 - 38). Respecto a la fiesta patronal, la comunicación descendente tiene que ver con los mensajes que dan los presidentes de las juntas que organizan la fiesta del Dulce Nombre de Jesús hacia los integrantes que los conforman.

### **2.3.6 Enfoques de la administración**

Los enfoques de la administración se refieren a cómo las organizaciones que estructuran y optimizan sobre los procesos de comunicación para garantizar que la información que se desea transmitir, fluya de manera adecuada.

Refiriendonos al barrio de Cuxtitali, se aplican estos enfoques con el fin de tener una buena coordinación como la toma de decisiones o resolver algún inconveniente que pueda surgir, con el objetivo de que todo salga de acuerdo a lo planeado. Esta es la clave para poder garantizar todo este proceso, desde cómo lo planifican, hasta cómo lo ejecutan y que esto se lleve a cabo de manera estructurada y participativa.

#### **2.3.6.1 Teoría clásica**

Los autores de esta primera corriente compartieron algunas ideas centrales acerca de cómo debería funcionar una organización; muchos de sus principios y propuestas han tenido un impacto relevante aun hoy en día (Fernández, 2012, pp. 20 - 23).

Los ponentes más influyentes en el estudio de este tema de la comunicación organizacional son de Max Weber, W. Taylor y Henri Fayol donde dan a conocer un proceso lineal en el que el mensaje es enviada al emisor, para por un canal y llega al receptor. Este enfoque ha sido complementado y ampliado por teorías más modernas que incorporan la interacción y la retroalimentación en el proceso comunicativo.

### **2.3.6.2 Teoría de relaciones humanas**

El objetivo de llevar a cabo esta teoría en las empresas u organizaciones es que tengan un bienestar entre los empleados y jefes para que hay un equilibrio con los grupos que los conforman. Esto hace que los empleados tengan un ambiente laboral agradable y también trabajan con motivación para cumplir los objetivos tanto personal y laboral como de la empresa.

Los autores más importantes aquí considerados parten de una visión más completa de la naturaleza humana y de su impacto en el desempeño y los logros de la empresa. Debido a ello, aquí se consolidan premisas importantes sobre aspectos como el liderazgo, la motivación, las relaciones y la comunicación informal, el cambio y el desarrollo de recursos humanos (Fernández, 2012, p. 24).

## **2.4 Problemas de la comunicación organizacional**

Dentro de las organizaciones se pueden generar algunos problemas comunicación, como el lenguaje y la percepción del mensaje, haciendo que la comunicación no sea dinámica y práctica. A continuación, se dará a conocer cuáles son los problemas más comunes que se da en las organizaciones según Verónica Guzmán (2012):

- **Técnicos:** Los problemas técnicos inciden especialmente a la fidelidad con que la información se transmite desde el emisor hasta el receptor. Estos problemas se pueden presentar en todas las formas de comunicación, ya sea, por ejemplo, en el lenguaje escrito (símbolos discretos), en la transmisión telefónica a radiofónica (señal variable), o en la televisión (imagen bidimensional variable).
- **Semántico:** Las dificultades en la semántica se refieren al significado de las palabras. En definitiva, si el código empleado para difundir el mensaje es un idioma, no es extraño que una mala utilización semántica pueda producir distorsiones en la comunicación.

- De efectividad: Los problemas de la influencia o la efectividad radican en la medida en el que significado transmitido al receptor da lugar por su parte, a la conducta que nosotros deseamos de él.
- Filtración: Se refiere a la modificación de los mensajes conforme pasan por cada eslabón de una cadena ascendente de transmisores, de forma que se adecuen a lo que se cree que los destinatarios desean percibir.
- Percepción selectiva: La percepción selectiva se relaciona con la dificultad o incluso incapacidad de ver la realidad ajena a los propios antecedentes, intereses y experiencias.

En el barrio de Cuxtitali se identificaron problemas de comunicación organizacional como el semántico, en ocasiones quienes nos brindaron la información que requeríamos mal interpretaban nuestras palabras y preferían no contestar pocas de nuestras preguntas. Sin embargo, son problemas que pueden solucionarse y al final nos brindaron la información necesaria.

## **CAPITULO 3. PROCESO ORGANIZACIONAL DE LA FIESTA DEL DULCE**

### **NOMBRE DE JESÚS**

En este capítulo se hizo un análisis de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús en el barrio de Cuxtitali aunado desde la perspectiva de la comunicación organizacional, con el fin de dar a conocer el proceso organizacional que tiene esta fiesta patronal y también para tener un mejor panorama por el cual es de las festividades más importantes de San Cristóbal de Las Casas.

#### **3.1 Metodología**

La metodología es la forma de llevar a cabo una investigación, en la que se requieren de herramientas y técnicas de investigación con el fin de alcanzar el objetivo que el investigador se plantea previamente. Para esta investigación se utilizó la metodología cualitativa, realizando entrevistas las cuales no se basaron en guías cerradas y altamente estructuradas, si no entrevistas más abiertas cuya máxima expresión es la entrevista cualitativa en profundidad.

El presente trabajo de investigación corresponde a un desarrollo que pretende ser encaminado a entender el proceso de organización y ejecución de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús y para ello utilizamos el método cualitativo, el cual nos sirvió para analizar esta búsqueda de información a partir de la interpretación del proceso que vaya generando la investigación.

La metodología cualitativa ayuda a describir de una manera más específica los lugares, eventos, hechos, personas, comportamientos, la relación que hay entre la cultura organizacional, la comunicación e interacciones que se observan mediante el trabajo de campo; todos esos puntos se anexan a las experiencias, pensamientos, actitudes, entre otros. Este método nos ayudó a recolectar información acerca del barrio y conocer más sobre el lugar; los aspectos que se tomaron en cuenta para la primera parte de la investigación son la historia de Cuxtitali, la organización social que han hecho como barrio, la dedicación laboral que tienen los habitantes y sobre todo la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús.

El método de investigación cualitativa se comenzó realizando gracias al contacto que se tuvo con los habitantes del barrio y a las juntas que conforman para realizar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús del barrio de Cuxtitali, con el fin de conocer más al barrio y también la fiesta patronal. Hay que recalcar que toda esta información se obtuvo gracias al Proyecto Integrador que se hizo entre 2018-2020 y también a la investigación que se realizó después para conocer a fondo este evento patronal.

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los *estudios cualitativos* pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio”. (Hernández, 2014, p. 7).

En esta investigación cualitativa, se pretendió trabajar con las diferentes técnicas de investigación para obtener la información necesaria, como entrevistas, observación no participante y diario de campo. Esta investigación se enfocó en la explicación y comprensión de los aspectos relacionados a la comunicación organizacional de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.

Las entrevistas nos sirvieron para obtener datos específicos y opiniones sobre el barrio entre ellos se encuentran: una suma de labor comercial o profesional, aportes al barrio, los cargos que tiene cada junta de la fiesta patronal, entre otros; hay que recordar que la entrevista se le conoce como un diálogo entablado entre dos o más personas donde él o las personas que entrevistan manifiestan sus interrogantes preestablecidas al entrevistado, quien contesta de manera

correspondiente cada pregunta. También se observaron ciertos factores fundamentales de la investigación para complementar el proyecto.

Janesick (1998) define la entrevista como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Hernández, 2014, p. 403).

En esta investigación se realizaron entrevistas abiertas con el fin de que si el entrevistado diera algún dato o información relevante y que no lo teníamos contemplado previamente y a partir de ello podemos hacer más preguntas de manera improvisada. Durante el transcurso se pueden relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y ese instante construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas. “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández, 2014, p. 403).

La observación es la acción de mirar con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento. La observación no participante se caracteriza por llevar a cabo el estudio del evento o situación sin tener que participar en él. Hernández (2014, p. 399) menciona que la observación no participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.

El diario de campo es una herramienta que nos sirvió para tener un registro de información en las visitas a la comunidad de vinculación. En ello incluyen notas, fotografías, reportes, entre otras actividades que realizamos en el barrio. Hernández (2014, p. 376) comenta que es común que las anotaciones se registren en lo que se denomina diario de campo o bitácora, que es una especie de diario personal, donde además se incluyen:

- a) Descripciones del ambiente (iniciales y posteriores) que abarcan lugares, personas, relaciones y eventos.
- b) Mapas.
- c) Diagramas, cuadros y esquemas (secuencias de hechos o cronología de sucesos, vinculaciones entre conceptos del planteamiento, redes de personas, organigramas, etcétera).
- d) Listado de objetos o artefactos recogidos en el contexto, así como fotografías y videos que fueron tomados (indicando fecha y hora, y por qué se recolectaron o grabaron y, desde luego, su significado y contribución al planteamiento).
- e) Aspectos del desarrollo de la investigación (cómo vamos hasta ahora, qué nos falta, qué debemos hacer).

Estas técnicas de investigación como las entrevistas, observación no participante, diario de campo y captura de fotografías se aplicaron con las juntas que conforman de la fiesta, el cual están distribuidos a partir del enfoque cualitativo. Se obtuvo información respecto a la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús y también las actividades que realizan para realizar este evento religioso a partir de las experiencias que han tenido en los últimos años. Con toda esta recopilación de información, se hizo un análisis acerca de la fiesta patronal a partir del proceso organizacional y los aspectos referente a la comunicación organizacional, verificando cuáles de ellos si lo llevan a la práctica, y las que no, explicar el por qué no lo hacen.

### **3.2 Elementos de la comunicación**

La comunicación se define como la interacción, expresión y relación entre uno o más individuos para llegar a un fin, para entendernos e interpretarnos. Para que se lleve a cabo la comunicación, se requiere de los elementos de la comunicación para poder enviar y recibir un mensaje; los elementos son: Emisor, receptor, mensaje, canal, decodificación, retroalimentación y ruido. Es importante que se tengan en

cuenta todos los elementos ya que, de lo contrario, la comunicación no se daría de manera exitosa.

El barrio de Cuxtitali lleva a cabo el proceso de comunicación en todo momento, ya que es la base para poder organizar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús. La comunicación ayuda a entender el panorama de lo que los presidentes de las juntas quieren transmitir. El proceso de comunicación de este evento patronal se da cuando las juntas se reúnen y los presidentes informan sobre las actividades a realizar y si algunos de los integrantes tienen algún punto de vista, lo puede dar a conocer. Ahí podemos ver que el emisor es el presidente que está emitiendo el mensaje a sus integrantes, el canal en el que está emitiendo el mensaje es de forma verbal ya que está interactuando en presencia de los demás; los receptores en este caso son los miembros de las juntas quienes decodifican el mensaje y hacen la retroalimentación con las sugerencias que ellos dan para que salga mejor lo que están planeando.

El ruido se hace presente cuando en la reunión realizada por alguna de las juntas, un integrante interfiere para aclarar alguna duda o dar su punto de vista justo en el momento en que el presidente está explicando alguna actividad o tema y hace que el mensaje se distorsione.

### **3.3 Tipos de comunicación**

Los tipos de comunicación son las diferentes formas que tenemos de transmitir un mensaje. Estos tipos tiene que ver con el modo de comunicarnos, el lugar y la situación. La comunicación verbal se basa en el uso de signos lingüísticos para transmitir el mensaje deseado. Este tipo de mensaje se da de manera oral, el cual consta de signos orales y palabras, mientras que la comunicación no verbal es la transmisión de mensajes que se da a través de señales, expresiones, posturas, entre otros.

La comunicación verbal es todo aquello que expresamos a través de palabras en este caso lo situamos con el festival del Dulce Nombre de Jesús en el barrio de

Cuxtitali cuando desean organizarse bien ya sea algo que falta por hacer dentro de sus festividades como los adornos u otros pendientes, siempre tienen un punto de reunión ya sea en la plazuela de Cuxtitali o en algún otro lugar en el que ellos puedan platicar y compartir las diferentes opiniones que tiene cada miembro de cada grupo y así poder llevar a cabo lo que solicitan un ejemplo sería como quien adornaría el altar y como quedaría.

La comunicación no verbal dentro del barrio de Cuxtitali se da a partir de las expresiones, movimientos de las partes del cuerpo, tonos de voz y sentimientos. Uno de los integrantes de la junta del anuncio, comentó que algunas personas les llegan a pedir su cooperación para la fiesta, sobre todo los de la tercera edad lloran de felicidad porque aún los toman en cuenta para contribuir en este evento religioso; ahí uno se da cuenta que la emoción interpretan un mensaje que las personas quieren transmitir. Otro ejemplo puede ser el tono de voz de los integrantes de la junta sobre todo los presidentes y personas que han participado en varias ocasiones; cuando hacen reuniones, ellos pueden hablar con una voz autorizada y de jerarquía.

Hay que recalcar que todas las personas y no sólo de Cuxtitali, sino que también de cualquier lado, al momento de comunicarse siempre se hacen señas y expresiones, ya que se transmite un mensaje más completo y ayuda a que el receptor interprete lo que el emisor quiere decir.

### **3.4 Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional, de acuerdo a Fernandez (2012) es el flujo de las comunicaciones internas, es la comunicación que hace una empresa tanto al exterior como al interior. O las que se dan dentro de una organización para establecer ciertas relaciones. En ellos se establecen procesos y estrategias para difundir mensajes, contenidos y los valores de la organización. Todas las juntas organizadoras de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús hacen reuniones para organizarse en las actividades que van a realizar, cotizar el presupuesto de las cosas

que van a necesitar y en algunos casos buscar a personas que quieran participar en algunas actividades.

En este caso tomaremos de ejemplo a la junta del anuncio; una vez que hayan conformado su grupo, se comunican por medio de un grupo de WhatsApp para acordar una fecha y lugar para llevar a cabo las reuniones. Esta aplicación se puede considerar como un canal importante para la comunicación de los organizadores ya que es una forma efectiva de organizarse a la distancia. Una vez estando en ella, empiezan a repasar las actividades que tienen que realizar, checar el presupuesto aproximado que necesitarán para ver qué adornos llevarán los carros alegóricos para los pasajes bíblicos y también buscar a las personas que se disfrazarán para interpretar los pasajes bíblicos, que regularmente son:

- Nacimiento de Jesús.
- Jesús con los doctores en el templo.
- Bodas de Caná.
- Jesús es presentado.
- Crucifixión de Jesús.
- Ascensión de Jesús.

Retomando las festividades, también incluyen un carro más para que vaya Santa Claus ya que el anuncio de la fiesta se lleva a cabo en fechas próximas a navidad. La persona que representa este personaje lo elijen la junta del anuncio y en otras ocasiones alguien se ofrece como voluntario para interpretarlo.

La junta del anuncio también se encarga de buscar los carros para que puedan arreglarlos, de igual manera, cotizan precios para el adorno del altar, la estudiantina, la comida que se les da a todas las personas que acompañaron al anuncio, checar lo de la misa y ver que grupo musical contratarán acorde al presupuesto que tienen.

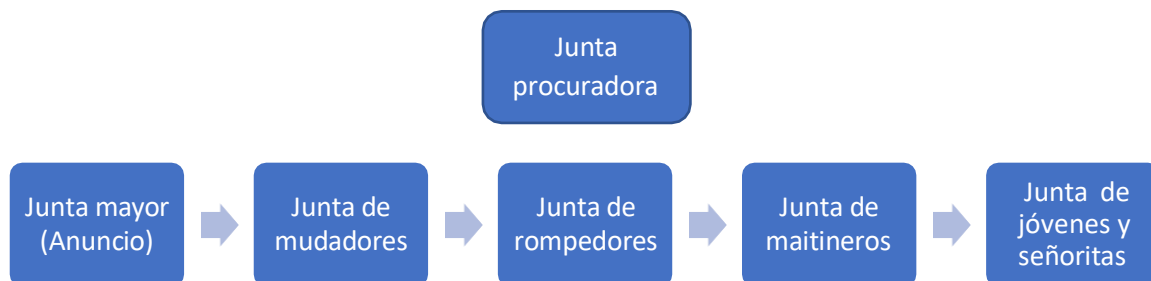
### 3.5 Organización social

Una organización social se refiere a un grupo de personas que interactúan entre ellos, donde comparten ideas, sus divisiones respecto al tema que tratan con el fin de mantener relaciones sociales y cumplir ciertos objetivos en común.

La organización social dentro del barrio de Cuxtitali se da en las juntas donde tiene asignado a un líder y los que se encargan de tomar esta decisión es la junta procuradora. La junta del anuncio, los mudadores, los rompedores, los maitineros y la junta de los jóvenes y señoritas siempre tienen un presidente quien los guíe y cada presidente tiene su vicepresidente, su mano derecha, ya que es un grupo de varias personas donde interactúan en conjunto las tareas que se da dentro de la festividad del Dulce Nombre del Jesús y se coordinan con el fin de alcanzar el objetivo y la meta que desean llegar.

**Figura 21**

Organización social en la fiesta patronal del Dulce Nombre de Jesús.



Nota. En esta figura se dan a conocer los cargos de la iglesia del Dulce Nombre de Jesús y como están constituidos jerárquicamente. Elaborado por D. López.

Un ejemplo de ello es con la junta de señoritas y jóvenes, ellos analizan los grupos musicales que van a contratar, ver qué cosas van a necesitar, también dan

ideas para adornar las calles del barrio y el altar de la iglesia y ven la forma en cómo recaudar los fondos para poder cubrir los gastos. Ahora si nos referimos a la interacción que tienen entre una junta y otra, es que todos los organizadores hacen acto de presencia durante la fiesta que inicia desde el anuncio hasta el día principal que es el 2 de enero para acompañar y disfrutar de esta celebración .

### **3.6 Estructura organizacional**

La estructura organizacional consiste en asignar los cargos y las funciones que tienen que cumplir los miembros de una empresa u organización con el propósito de alcanzar los objetivos que establecieron en un principio. La junta procuradora es la que se encarga de todo lo que tenga que ver con la iglesia, como agendar misas, mantenimiento de las instalaciones, realizan clases de catecismo y hacer algunas actividades de ámbito administrativo, conformándose de la siguiente manera:

1. Presidente
2. Vicepresidente
3. Secretario
4. Tesorero

Esta Junta cambia de directiva cada tres años y los nuevos integrantes son elegidos por el grupo que está por terminar el cargo y para la elección de estos puestos son muy selectivos porque quieren gente que realmente cumplan con sus funciones.

En relación a la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, cada año la junta procuradora se encarga de elegir a los presidentes que van a representar a las diversas juntas las cuales son las siguientes:

- Junta del anuncio: Se encargan de anunciar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús haciendo un desfile con carros alegóricos, bandas de viento y payasos recorriendo varias calles de San Cristóbal de Las Casas.

- Junta de mudadores: Esta junta celebra el cambio de toalla del Dulce Nombre de Jesús, acompañado de un grupo musical y también checan los adornos para el altar de la iglesia.
- Junta de rompedores: La función que tiene esta junta es hacer el descargue de bombas pirotécnicas en las principales calles del barrio para anunciar la víspera del santo patrono.
- Junta de maitineros: Ellos se encargan de celebrar el inicio de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, empezando con la quema de bombas pirotécnicas, después hacen un rosario en la iglesia y luego celebran los maitines con una misa en la noche y al finalizar este evento, toca un grupo musical en la plazuela del barrio.
- Junta de jóvenes y señoritas: Esta junta se encarga de adornar las calles del barrio. Después el 1 de enero hacen su entrada a la iglesia con flores para luego adornar la iglesia y el 2 de enero hacen una callejoneada por las calles de Cuxtitali.

Cada una de estas juntas tienen una directiva que está conformada por un presidente, un vicepresidente y un tesorero, con el fin de tener una división de trabajo, organizarse y cumplir con las funciones que tiene cada grupo para que la fiesta del Dulce Nombre de Jesús se haga de la mejor manera.

### **3.7 Proceso organizacional**

El proceso organizacional se refiere a los miembros de la organización que tienen la manera de comunicar el liderazgo o las diferentes tomas de decisiones y contar con las personas que realizan ciertos procedimientos. Todo esto se da dentro del barrio de Cuxtitali, llevándose a cabo en las siguientes etapas:

1. Como cada año, en la forma en que se organizan se reúnen entre todos los que habitan dentro del barrio, para poder buscar una persona (el presidente), quien pueda llevar el mando y sobre todo cumpla con su compromiso durante el plazo que dure la fiesta del Dulce Nombre de Jesús. En este caso estamos

hablando de quien podría ser el presidente. Esta situación en particular lo lleva a cabo la junta de mudadores, ya que, a diferencia de las otras juntas, una vez que hayan cumplido su misión, llevan a cabo una reunión de todos los mudadores que han participado en los últimos años para elegir al nuevo presidente.

2. Todo liderazgo tiene personas que influyen dentro de la actividad, es decir el presidente ahora es quien se encargara de buscar entre 15 a 20 personas ya sea de su confianza, tener comunicación entre ellos para poder trabajar en equipo y así poder lograr los resultados que se desea dar dentro de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.

### **3.8 Cultura organizacional**

La cultura organizacional es un sistema o es el conjunto de creencias, valores las normas y reglas que es lo que define como el comportamiento de una organización, es decir la forma en como interactúan en cómo deben tomar las decisiones y llevar a cabo la actividad dentro de la organización. Durante la fiesta siempre tratan de conservar esta esencia cultural y organizacional para darle un valor especial y demostrar la autenticidad que tienen como barrio y también a la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.

La cultura organizacional que se da dentro del barrio de Cuxtitali es que ellos siguen teniendo las creencias de hacer la festividad a cada año representando algún personaje del Dulce Nombre de Jesús, siempre personajes bíblicos. En cada junta, siempre se ponen de acuerdo de conseguir a los personajes bíblicos y sobre todo en como adornar los carros alegóricos ayudándose de unos a otros sin importar a que grupo de junta pertenecen, siempre tratándose de ayudarse para que su publicidad este todo en orden y que el recorrido salga bien.

### **3.9 Flujo de la comunicación**

El flujo de la comunicación es la que permite tener una comunicación interna y eso permite que la información que se desea dar, o las ideas que se quieran llevar a cabo, circulen por todos los sectores dentro de la organización; esta se lleva a cabo de dos formas, ascendente y descendente. La comunicación ascendente se da cuando las personas de los niveles bajos transmiten un mensaje a las personas que están en un rango jerárquico mayor, ya sea de manera oral o escrita, dependiendo las circunstancias, mientras que la comunicación descendente es aquella que se transmite desde la dirección o gerencia de una organización hacia los empleados que tienen un rango menor.

El flujo de comunicación en la fiesta del Dulce Nombre de Jesús es ascendente y descendente. Cuando se llevan a cabo las reuniones de las juntas si tienen establecidos puestos jerárquicos, pero en ese momento todos valen por igual y el mismo derecho de opinión del presidente, también lo tienen los demás integrantes.

La comunicación descendente se da cuando los presidentes de las juntas explican las actividades que se van a realizar, en qué fechas y que elementos se van a necesitar; ahora, la comunicación ascendente se aplica en el momento en el que los integrantes de las juntas dan sugerencias o puntos de vista de los acontecimientos que se abarcan para hacer la fiesta, como donde conseguir los adornos para la iglesia, el presupuesto con el que van a contar, elegir las cosas que van a utilizar, entre otros.

Es bastante interesante el flujo de comunicación que tienen ellos porque en otros lugares, es algo más estricta la forma de comunicarse por lo mismo que si respetan las jerarquías, cosa que en Cuxtitali no y aún así, es efectivo el método que llevan a cabo porque así lo han hecho a lo largo de este tiempo.

### **3.10 Enfoques de la administración**

Los enfoques de la administración se encargan de estudiar el rendimiento de una empresa junto con el comportamiento de los miembros y a partir de ello identificar las consecuencias de las conductas que se da en su organización.

La teoría clásica se encarga de que haya un orden en la empresa con el fin de tener una mayor y mejor productividad. Esta teoría se caracteriza por tener una jerarquía definida; establecer reglas, derechos y deberes de los empleados, tener un personal capacitado y tener un informe de todo lo que sucede en la empresa.

La teoría de relaciones humanas se encarga del bienestar del empleado respecto al grupo al que pertenece y también en el equilibrio de la relación entre los empleados y los jefes de las organizaciones o empresas, algo contrario de la teoría clásica, que eran tratados como máquinas.

Las juntas de la fiesta del Dulce Nombre Jesús siempre tratan de ser lo más eficientes posible y también tratan de que los integrantes de la junta se sientan a gusto con lo que hacen. Es ahí donde puede observarse la comunicación organizacional que va de acuerdo con los objetivos de la fiesta patronal, y la comunicación es participativa.

Si alguno de ellos tuviera un problema, ya sea con alguna cooperación o alguna situación personal en el cual no está cumpliendo como debería ser, la junta habla con esa persona para ver si se le puede ayudar o darle una solución. Ahora, si ven que, en el transcurso de la organización, esa persona no es un buen elemento, para la próxima ocasión ya no lo tomarán en cuenta porque lo que ellos quieren es gente comprometida y responsable con el fin de realizar la fiesta lo mejor posible; pero esto casi no se da, debido a que todos ya se conocen y se ya tienen cierta coordinación porque ya son varias veces en el que participan en la fiesta patronal.

### **3.11 Problemas de la comunicación organizacional**

Dentro de las organizaciones, el proceso de comunicación hace que todo sea más eficiente, sin embargo, esto también puede generar diversos problemas, los cuales pueden ser técnicos, semánticos, de efectividad, filtración y percepción selectiva. Esto hace que haya retrasos en la organización, generando un ambiente difícil para trabajar y desmotiva a los integrantes de la empresa.

Los problemas de comunicación organizacional que se presentan en la fiesta del Dulce Nombre de Jesús son la de efectividad y percepción selectiva. El problema de percepción selectiva se da cuando los habitantes del barrio no pertenecen a ninguna junta y solo llegan a la fiesta patronal como espectadores, sin considerar la magnitud del compromiso que tienen las juntas para organizar y llevar a cabo esta fiesta patronal. También se presenta cuando alguien se integra por primera vez a una junta, como desconoce el proceso organizacional, es normal que haya este problema de comunicación.

El problema de efectividad se da en la reunión que hacen los mudadores después de hacer la mudada de la toalla del Dulce Nombre de Jesús, debido a que algunos de ellos están en estado de ebriedad y eso hace que al momento de elegir al nuevo presidente y los integrantes que conformaran esa junta no haya una conducta adecuada con los mensajes que transmiten; esto hace a la hora de organizarse para ver sus actividades relacionadas a la fiesta, algunos de ellos ya no participen.

## CONCLUSIONES

En definitiva, con todo lo que se ha expuesto en la presente investigación, se puede confirmar que la comunicación organizacional es un elemento fundamental y estructural de una persona, o de una comunidad y por lo tanto esto nos enseña que este es un factor principal y una herramienta importante que no se puede concebir aislado, tal como se representa de la fiesta del Dulce nombre de Jesús para que esta celebración se realice, es necesario que la comunicación se dé como proceso, desde el emisor hasta la retroalimentación.

En esta investigación nos permitió concluir, que la utilización correcta de la comunicación y en especial la organizacional es un elemento fundamental para poder llevar a cabo lo que se desea comunicar o transmitir a una persona, debido a que sin ello, no se mantendría una buena coordinación y no se detectarían algunos problemas que puedan surgir al instante y claro, no tener una pronta solución.

A lo largo de la recaudación de información referente a la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, pudimos observar que la comunicación intercultural se hace presente en este evento religioso porque la cultura que tienen los organizadores y habitantes de Cuxtitali aportan un lenguaje, significado y una connotación diferente a las demás fiestas patronales de San Cristóbal de Las Casas. La importancia que tiene este concepto es que se comprenda la cultura y la comunicación a través de las costumbres, tradiciones y las expresiones comunicativas para darle un significado a las cosas.

La comunicación organizacional tiene un vínculo con la interculturalidad porque todas las actividades que hacen las juntas organizadoras de la fiesta, los acuerdos que llegan y todo lo que realizan respecto a este evento patronal tiene que ver directamente con la comunicación organizacional porque es base fundamental para hacer las cosas, pero también tanto los organizadores como los habitantes de la comunidad le dan un valor especial y significado a estas actividades; es ahí la interculturalidad funge su papel porque a pesar de que cada familia tiene su propia

cultura, en esta fiesta crean una sola y es lo que a Cuxtitali lo convierte en un barrio auténtico.

La investigación también fue realizada a partir de la lectura de diferentes autores para poder tener un mayor conocimiento acerca del tema. Los más utilizados fueron Chiavenato (2017) y Fernández Collado (2012) porque ellos nos explican que la comunicación se considera un proceso en el cual los miembros de una organización, que en este caso nos situamos en el barrio, transmiten información de uno a otro e interpretan el significado.

Los diferentes elementos de la comunicación son utilizados dentro de las juntas que conforman la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, esto es para facilitar la integración y la colaboración entre los organizadores de este evento religioso. Estos elementos se utilizaron para comprender la distribución de tareas y la organización de la fiesta, como el proceso organizacional, el flujo de la comunicación, comunicación organizacional, organización social y entre otros, para poder hacer el análisis correspondiente a esta investigación.

El conjunto de mensajes que intercambian los organizadores de la fiesta patronal del barrio de Cuxtitali, no es suficiente por si sola, por lo que ellos mismos conforman ciertos grupos como los maitineros, rompedores, junta del anuncio, mudadores y la junta de jóvenes y señoritas; con el propósito de que con el uso de la comunicación organizacional puedan realizar las actividades que establezcan en un principio.

Los beneficios que tienen los organizadores de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús al usar de manera clara y efectiva la comunicación, es que pueden realizar de manera fácil y coordinada las diversas actividades que tienen establecidas cada grupo. Es relevante mencionar que siempre habrá un ruido que afecta el intercambio de mensajes, por ejemplo, en el barrio de Cuxtitali cuando están intercambiando puntos de opinión o de vista, siempre habrá otra persona que interfiera y eso hace que se distorsione o distribuya el mensaje que el otro estaba transmitiendo.

En la presente investigación se logró identificar que el proceso organizacional que tienen los realizadores de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús se refleja en el liderazgo de la toma de decisiones y también en cómo realizarlas a partir de la elección de las personas en los diversos cargos y que tenga el compromiso por cumplir con su papel. Gracias a la interacción e integración de cada grupo, hace que este evento religioso sea uno de los más importantes y representativos de San Cristóbal de Las Casas ya que tanto el territorio como la fiesta siguen conservando esa esencia característica de un barrio.

Durante el proceso que estuvimos realizando la investigación, pudimos observar que Cuxtitali es un barrio que conserva mucho su cultura y tradición, sobre todo sus valores porque es algo fundamental dentro de la comunidad, influyendo en cómo las personas se distinguen con los demás barrios de San Cristóbal de las Casas y para que todo esto se genere. Pudimos darnos cuenta que la comunicación es un factor muy importante y no solo verbalmente, sino también la semiótica porque ellos le dan una interpretación a las cosas y actividades que hacen durante la fiesta.

Como parte del aprendizaje de esta investigación, en un principio creíamos que las celebraciones patronales de San Cristóbal de Las Casas eran iguales o aparentan ser similares, sin embargo, analizando el tema a profundidad, pudimos darnos cuenta que son completamente distintas. Un ejemplo de esto es el anuncio de la fiesta en Dulce Nombre de Jesús, en donde se exponen paisajes bíblicos cosa contraria con otros barrios como la Merced lo que caracteriza en ellos son los panzudos y el barrio de San Ramon son los Charros, etc. Fue un desafío para nosotros conocer a profundidad esta celebración para tener un mejor panorama de este tema el cual abarca muchos aspectos culturales, pero nunca dejando desapercibido el enfoque de este tema que es la comunicación organizacional.

Todo lo que hizo para investigar este tema de titulación fue un reto muy bonito porque nos desafió a hacer algo distinto y de manera profesional, aplicamos métodos de investigación que no habíamos aplicado anteriormente y nos quedamos con el aprendizaje de cómo indagar un tema a profundidad y qué técnicas utilizar para que sea una investigación completa.

## REREFERENCIAS CONSULTADAS

Adler, R. y Elmhorts, J. (2005) *Comunicación Organizacional: Principios y Prácticas para Negocios y Profesiones*. McGraw-Hill.

Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional*. Juan Carlos.

Andrade, H. (2005) *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Netbiblio.

Arriaga, M. (2003) *Efectos de la Comunicación Intercultural en las Organizaciones*. ISBN Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración.

Berlo, David K. (1969) *El Proceso de la Comunicación: Introducción a la Teoría y a la Práctica*. El Ateneo.

Chiavenato, I. (2017) *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.

Fernández, C. (2012) *La Comunicación en las Organizaciones*. Trillas

Gibson, Ivancebich, Donelly y Konopaske. (2013) *Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos*. McGraw-Hill.

Gobierno de México (2023) INEGI. Consultado el 10 de octubre del 2023.  
<https://portales.sre.gob.mx>

Google Earth (2022). Consultado el 20 de febrero de 2022.  
<https://earth.google.com/web/search/barrio+de+cuxtitali/@16.74241955,-92.6149378,2192.85826201a,4336.21100552d,35y,0h,0t,0r/data=CoIBGIQSTgoIMHg4NwVvKwFkMjc1Nzc3MDYxOjB4YThIMjQ5ODE1ZmNIN2ZhNhlUS4RX3L0wQCG2hUJfVsdXwCoTYmFycmlvIGRIIGN1eHRpdGFsaRgCIAEiJgokCcY2bLc3tTJAEcU2bLc3tTLAQqf-VEowqkhAIX3UbE5k-0jAQgIIAToDCgEw>

Guzmán, V. (2012) *Comunicación Organizacional*. Ma. Eugenia.

Hernández, R. (2014) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Martínez, V. A. y Nosnik, A. (2013) *Comunicación Organizacional Práctica: Manual Gerencial*. Trillas.

Molina, V. (2018) *Prácticas sociales frente a la modernidad en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. La experiencia de los barrios Cuxtitali y Las Delicias*. (Tesis de maestría no publicada). ECOSUR.

Paniagua, J. (2010) *Territorio, resignificación y disputa de espacios públicos en ciudades coloniales. El caso del centro histórico y sus barrios en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas*.

Quinn, R. (1994) *Maestría en la gestión de las organizaciones: Un modelo operativo de competencias*. Díaz de Santos.

Secretaría de Turismo (2023) *Regiones Fisiográficas*. Gobierno Chiapas.gob.mx Consultado el 10 de octubre de 2023. [https://www.chiapas.gob.mx/ubicacion/&ved=2ahUKEwiEos\\_F3OyBAXUJk2oFHZ-YAm8QFnoECCIQAQ&usg=AOvVaw3XAkgtxoSns1i8Z8PPtKpF](https://www.chiapas.gob.mx/ubicacion/&ved=2ahUKEwiEos_F3OyBAXUJk2oFHZ-YAm8QFnoECCIQAQ&usg=AOvVaw3XAkgtxoSns1i8Z8PPtKpF)

Toledo, S. Garza, A. e Imberton, G. (2020) *Miradas Etnográficas sobre San Cristóbal de Las Casas y Localidades alteñas de Chiapas. Siglos XIX-XXI*. ISBN UNACH, ISBN UNICACH.

## Anexos

<b>Elementos de la comunicación</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>La comunicación se define como la interacción, expresión y relación entre uno o más individuos para llegar a un fin, para entendernos e interpretarnos.</p> <p>Para que se lleve a cabo la comunicación, se requiere de los elementos de la comunicación para poder enviar y recibir un mensaje.</p> <p>Los elementos son: Emisor, receptor, mensaje, canal, decodificación, retroalimentación y ruido. Es importante que se tengan en cuenta todos los elementos ya que, de lo contrario, la comunicación no se daría de manera exitosa.</p>	<p>El barrio de Cuxtitali lleva a cabo el proceso de comunicación en todo momento, ya que es la base para poder organizar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús. La comunicación ayuda a entender el panorama de lo que los presidentes de las juntas quieren transmitir.</p> <p>Un ejemplo de ello es cuando las juntas se reúnen y los presidentes informan sobre las actividades a realizar y si algunos de los integrantes tienen algún punto de vista, lo puede dar a conocer. Ahí podemos ver que el emisor es el presidente que está emitiendo el mensaje a sus integrantes, el canal en el que está emitiendo el mensaje es de forma verbal ya que está interactuando en presencia de los demás; los receptores en este caso son los miembros de las juntas quienes decodifican el mensaje y hacen la retroalimentación con las sugerencias que ellos dan para que salga mejor lo que están planeando.</p>

	El ruido se hace presente cuando en la reunión alguien interfiere al presidente cuando está explicando alguna actividad y hace que el mensaje se distorsione.
--	---

<b>Tipos de la comunicación</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>Los tipos de comunicación son las diferentes formas que tenemos de transmitir un mensaje. Estos tipos tiene que ver con el modo de comunicarnos, el lugar y la situación.</p> <p>La comunicación verbal se basa en el uso de signos lingüísticos para transmitir el mensaje deseado. Este tipo de mensaje se da de manera oral, el cual consta de signos orales y palabras.</p> <p>La comunicación no verbal es la transmisión de mensajes que se da a través de señales, expresiones, posturas, entre otros.</p>	<p>La comunicación verbal es todo aquello que expresamos a través de palabras en este caso lo situamos con el festival de dulce nombre de Jesús dentro del barrio de Cuxtitali, es cuando desean organizarse bien ya sea algo que falta por hacer dentro de sus festividad como adorno etc., siempre tienen un punto de reunión ya sea en la plazuela de Cuxtitali o en algún otro lugar en el que ellos puedan platicar y compartir las diferentes opiniones que tiene cada miembro de cada grupo y así poder llevar acabo lo que solicitan un ejemplo seria como quien adornaría el altar y como quedaría.</p> <p>Y la comunicación no verbal dentro del barrio de Cuxtitali se da a partir de las expresiones, movimientos de las partes del cuerpo, tonos de voz y sentimientos.</p>

	<p>Uno de los integrantes de la junta del anuncio, comentó que algunas personas les llegan a pedir su cooperación para la fiesta, sobre todo los de la tercera edad lloran de felicidad porque aún los toman en cuenta para contribuir en este evento religioso; ahí uno se da cuenta que la emoción interpretan un mensaje que las personas quieren transmitir. Otro ejemplo puede ser el tono de voz de los integrantes de la junta sobre todo los presidentes y personas que han participado en varias ocasiones; cuando hacen reuniones, ellos pueden hablar con una voz autorizada y de jerarquía.</p> <p>Hay que recalcar que todas las personas y no sólo de Cuxtitali, sino que también de cualquier lado, al momento de comunicarse siempre se hacen señas y expresiones, ya que se trasmite un mensaje más completo y ayuda a que el receptor interprete lo que el emisor quiere decir.</p>
--	---

<b>Comunicación organizacional</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>La comunicación organizacional es el flujo de las comunicaciones internas, es la comunicación que hace una empresa tanto al exterior como al interior. O las que se dan dentro de una organización para establecer ciertas relaciones. En ellos se establecen procesos y estrategias para difundir mensajes, contenidos y los valores de la organización.</p>	<p>Todas las juntas organizadoras de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús hacen reuniones para organizarse en las actividades que van a realizar, cotizar el presupuesto de las cosas que van a necesitar y en algunos casos buscar a personas que quieran participar en algunas actividades.</p> <p>En este caso tomaremos de ejemplo a la junta del anuncio; una vez que hayan conformado su grupo, se comunican por medio de un grupo de Whats App para acordar una fecha y lugar para llevar a cabo las reuniones. Una vez estando en ella, empiezan a repasar las actividades que tienen que realizar, ver qué adornos llevarán los carros alegóricos para los pasajes bíblicos y también buscar a las personas que se disfrazaran para interpretar los pasajes bíblicos, que regularmente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacimiento de Jesús.</li> <li>• Jesús con los doctores en el templo.</li> <li>• Bodas de Caná.</li> <li>• Jesús es presentado.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crucifixión de Jesús.</li> <li>• Ascensión de Jesús.</li> </ul> <p>También incluyen un carro más para que vaya Santa Claus ya que el anuncio de la fiesta se lleva a cabo en fechas próximas a navidad.</p> <p>La junta del anuncio también se encarga de buscar los carros para que puedan arreglarlos, de igual manera, cotizan precios para el adorno del altar, la estudiantina, la comida que se les da a todas las personas que acompañaron al anuncio, checar lo de la misa y ver que grupo musical contratarán acorde al presupuesto que tienen.</p>
--	---

<b>Organización social</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
Una organización social se refiere a un grupo de personas que interactúan entre ellos, donde comparten ideas, sus divisiones respecto al tema que traten con el fin de mantener relaciones sociales y cumplir ciertos objetivos en común.	La organización social dentro del barrio de Cuxtitali se da en las juntas donde tiene asignado a un líder, en este caso sería en cada grupo como la junta del anuncio, los mudadores, los rompedores, los maitineros y la junta de los jóvenes y señoritas siempre tienen un presidente quien los guíe y cada presidente tiene su vicepresidente su

	<p>mano derecha , ya que es un grupo de varias personas donde interactúan entre sí en conjunto las tareas que se da dentro de la festividad del Dulce Nombre del Jesús y se coordinan con el fin de alcanzar el objetivo y la meta que desean llegar.</p> <p>Un ejemplo de ello es con la junta de señoritas y jóvenes, ellos analizan los grupos musicales que van a contratar, ver qué cosas van a necesitar, también dan ideas para adornar las calles del barrio y el altar de la iglesia y ven la forma en como recaudar los fondos para poder cubrir los gastos.</p>
--	--

<b>Estructura organizacional</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>La estructura organizacional consiste en asignar los cargos y las funciones que tienen que cumplir los miembros de una empresa u organización con el propósito de alcanzar los objetivos que establecieron en un principio.</p>	<p>La junta procuradora es la que se encarga de todo lo que tenga que ver con la iglesia, como agendar misas, mantenimiento de las instalaciones, realizan clases de catecismo y hacer algunas actividades de ámbito administrativo, conformándose de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presidente</li> <li>2. Vicepresidente</li> </ol>

3. Secretario

4. Tesorero

Esta Junta cambia de directiva cada tres años y los nuevos integrantes son elegidos por las personas salientes del cargo y para la elección de estos puestos son muy selectivos porque quieren gente que realmente cumpla con sus funciones.

En relación a la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, cada año la junta procuradora se encarga de elegir a los presidentes que van a representar a las diversas juntas las cuales son las siguientes:

- Junta del anuncio: Se encargan de anunciar la fiesta del Dulce Nombre de Jesús haciendo un desfile con carros alegóricos, bandas de viento y payasos recorriendo varias calles de San Cristóbal de Las Casas.
- Junta de mudadores: Esta junta celebra el cambio de toalla del Dulce Nombre de Jesús, acompañado de un grupo musical y también checan los adornos para el altar de la iglesia.

- Junta de rompedores: La función que tiene esta junta es hacer el descargue de bombas pirotécnicas en las principales calles del barrio para anunciar la víspera del santo patrono.
- Junta de maitineros: Ellos se encargan de celebrar el inicio de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús, empezando con la quema de bombas pirotécnicas, después hacen un rosario en la iglesia y luego celebran los maitines con una misa en la noche y al finalizar este evento, toca un grupo musical en la plazuela del barrio.
- Junta de jóvenes y señoritas: Esta junta se encarga de adornar las calles del barrio. Después el 1 de enero hacen su entrada a la iglesia con flores para luego adornar la iglesia y el 2 de enero hacen una callejoneada por las calles de Cuxtitali.

Cada una de estas juntas tienen una directiva que está conformada por un presidente, un vicepresidente y un tesorero.

<b>Proceso organizacional</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>El proceso organizacional se refiere a los miembros de la organización que tienen la manera de comunicar el liderazgo o las diferentes tomas de decisiones y contar con las personas que realizan ciertos procedimientos.</p>	<p>El proceso organizacional que se da dentro del barrio de Cuxtitali se lleva a cabo en estas etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como cada año, en la forma en que se organizan se reúnen entre todos los que habitan dentro del barrio, para poder buscar una persona (el presidente), quien pueda llevar el mando y sobre todo cumpla con su compromiso durante el plazo que dure la fiesta del Dulce Nombre de Jesús. En este caso estamos hablando de quien podría ser el presidente. Esta situación en particular lo lleva a cabo la junta de mudadores, ya que, a diferencia de las otras juntas, una vez que hayan cumplido su misión, llevan a cabo una reunión de todos los mudadores que han participado en los últimos años para elegir al nuevo presidente.</li> <li>2. Todo liderazgo tiene personas que influyen dentro de la</li> </ol>

	<p>actividad, es decir el presidente ahora es quien se encargara de buscar entre 15 a 20 personas ya sea de su confianza, tener comunicación entre ellos para poder trabajar en equipo y así poder lograr los resultados que se desea dar dentro de la fiesta del Dulce Nombre de Jesús.</p>
--	--

<b>Cultura organizacional</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>La cultura organizacional es un sistema o es el conjunto de creencias, valores las normas y reglas que es lo que define como el comportamiento de una organización, es decir la forma en como interactúan en cómo deben tomar las decisiones y llevar a cabo la actividad dentro de la organización</p>	<p>La cultura organizacional que se da dentro del barrio de Cuxtitali es que ellos siguen teniendo las creencias de hacer la festividad a cada año representando algún personaje del Dulce Nombre de Jesús, siempre personajes bíblicos.</p> <p>En cada junta, siempre se ponen de acuerdo de conseguir a los personajes bíblicos y sobre todo en como adornar los carros alegóricos ayudándose de unos a otros sin importar a que grupo de junta pertenecen, siempre tratándose de ayudarse para que su publicidad este todo en orden y que el recorrido salga bien.</p>

<b>Flujo de la comunicación</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>El flujo de la comunicación es la que permite tener una comunicación interna y eso permite que la información se desee dar, o las ideas que se quieran llevar a cabo, circulen por todos los sectores dentro de la organización; esta se lleva a cabo de dos formas, ascendente y descendente.</p> <p>La comunicación ascendente se da cuando las personas de los niveles bajos transmiten un mensaje a las personas que están en un rango jerárquico mayor, ya sea de manera oral o escrita, dependiendo las circunstancias, mientras que la comunicación descendente es aquella que se transmite desde la dirección o gerencia de una organización hacia los empleados que tienen un rango menor.</p>	<p>El flujo de comunicación que se da en la organización de la fiesta patronal es ascendente y descendente ya cuando se llevan a cabo las reuniones de las juntas si tienen establecidos puestos jerárquicos, pero en ese momento todos valen por igual y el mismo derecho de opinión del presidente, también lo tienen los demás integrantes.</p> <p>Es bastante interesante el flujo de comunicación que tienen ellos porque en otros lugares si es algo más estricto la forma de comunicarse por lo mismo que si respetan las jerarquías, cosa que Cuxtitali no y aun así, es efectiva el método que llevan a cabo porque así lo han hecho a lo largo de este tiempo.</p>

<b>Enfoques de la administración</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>Los enfoques de la administración se encargan de estudiar el rendimiento de una empresa junto con el comportamiento de los miembros y a partir de ello identificar las consecuencias de las conductas que se da en su organización.</p> <p>La teoría clásica se encarga de que haya un orden en la empresa con el fin de tener una mayor y mejor productividad. Esta teoría se caracteriza por tener una jerarquía definida; establecer reglas, derechos y deberes de los empleados, tener un personal capacitado y tener un informe de todo lo que sucede en la empresa.</p> <p>La teoría de relaciones humanas se encarga del bienestar del empleado respecto al grupo al que pertenece y también en el equilibrio de la relación entre los empleados y los jefes de las organizaciones o empresas, algo contrario de la teoría clásica, que eran tratados como máquinas.</p>	<p>Las juntas de la fiesta del Dulce Nombre Jesús siempre tratan de ser lo más eficientes posible y también tratan de que los integrantes de la junta se sientan a gusto con lo que hacen.</p> <p>Si alguno de ellos tuviera un problema, ya sea con alguna cooperación o alguna situación personal en el cual no está cumpliendo como debería ser, la junta habla con esa persona para ver si se le puede ayudar o darle una solución. Ahora, si ven que, en el transcurso de la organización, esa persona no es un buen elemento, para la próxima ocasión ya no lo tomarán en cuenta porque lo que ellos quieren es gente comprometida y responsable con el fin de realizar la fiesta lo mejor posible; pero esto casi no se da, debido a que todos ya se conocen y se ya tienen cierta coordinación porque ya son varias veces en el que participan en la fiesta patronal.</p>

<b>Problemas de la comunicación organizacional</b>	
<b>Definición</b>	<b>Relación con la fiesta del Dulce Nombre de Jesús</b>
<p>Dentro de las organizaciones, el proceso de comunicación hace que todo sea más eficiente, sin embargo, esto también puede generar diversos problemas, los cuales pueden ser técnicos, semánticos, de efectividad, filtración y percepción selectiva. Esto hace que haya retrasos en la organización, generando un ambiente difícil para trabajar y desmotiva a los integrantes de la empresa.</p>	<p>Los problemas de comunicación organizacional que se presentan en la fiesta del Dulce Nombre de Jesús son la de efectividad y percepción selectiva.</p> <p>El problema de percepción selectiva se da cuando los habitantes del barrio no pertenecen a ninguna junta y solo llegan a la fiesta patronal como espectadores, sin considerar la magnitud del compromiso que tienen las juntas para organizar y llevar a cabo esta fiesta patronal. También se presenta cuando alguien se integra por primera vez a una junta, como desconoce el proceso organizacional, es normal que haya este problema de comunicación.</p> <p>El problema de efectividad se da en la reunión que hacen los mudadores después de hacer la mudada de la toalla del Dulce Nombre de Jesús, debido a que algunos de ellos están en estado de ebriedad y eso hace que al momento de elegir al nuevo presidente y los integrantes que conformaran esa junta no haya una conducta adecuada con los mensajes que transmiten; esto</p>

	hace a la hora de organizarse para ver sus actividades relacionadas a la fiesta, algunos de ellos ya no participen.
--	---