



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO
Facultad de Comunicación y Mercadotecnia
Maestría en Comunicación Estratégica y Relaciones Públicas



Gestión de la Comunicación Gubernamental Responsable a través de la publicidad institucional de Facebook, un estudio de caso de la gobernadora Evelyn Salgado Pineda y su gabinete.

TESIS

Tesis que para obtener el grado de Maestra en Comunicación Estratégica y Relaciones Públicas

Presenta:

LCC. Paola Alejandra Parra Santana

Directora

Dra. Norma Angélica Sevilla Muñoz

Co- directores

Dra. Aleida Leticia Tello Divicino

Dra. María del Socorro Cabrera Ríos

Co- directora externa

Dra. Hilda Gabriela Hernández Flores

Chilpancingo de los Bravo, Febrero 2025





Agradecimientos

A mi hija y esposo, mi amor incondicional y eterno, mi motivación y esperanza de cada día.

Mi inspiración y razón de ser. Por creer siempre en mí y tomar mi mano a donde quiera que vaya. Por su amor.

A mis padres, por su apoyo incondicional, amor y valores.

A mi hermana y en especial a mi hermano, quién es luz y paz, por proteger siempre a su hermana pequeña.

A mis sobrinos, por darme una vida más feliz.

Al Cuerpo Académico en Comunicación Responsable, en especial a sus líderes e integrantes quiénes me han guiado y hecho parte.

A mi universidad, a la Facultad de Comunicación y Mercadotecnia, y en especial al Posgrado en Comunicación Estratégica y Relaciones Públicas, por brindarme todas las herramientas necesarias para mi formación.

Finalmente, pero no menos importante, a mi Dios, quién me ha guiado hasta aquí, por sus bendiciones y luz en mi vida.



Índice

Resumen	6
Introducción	7
Capítulo 1. Planteamiento del problema	9
1.1 Antecedentes	10
1.2 Justificación	14
1.3 Estado del arte	16
1.4 Contextualización	17
1.5 Objetivos	22
1.6 Pregunta de investigación	23
Capítulo 2. Fundamentación Teórica	24
2.1 Comunicación Responsable	24
2.1.2 Comunicación Responsable en el Contexto Digital: El Papel de las Redes Sociales.....	31
2.1.3 Desafíos de la Comunicación Responsable Gubernamental	32
2.2 Comunicación gubernamental	34
2.2.1. La Comunicación Gubernamental como Proceso Estratégico.....	34
2.2.2 Los Principios Fundamentales de la Comunicación Gubernamental Estratégica.....	35
2.2.3. El Enfoque de la Comunicación Estratégica Digital en la Gobernanza	36
2.3.1. Comunicación Estratégica: Definición y Enfoque.....	38
2.3.2 La Comunicación Estratégica como Herramienta para la Gobernanza	38
2.3.4. La Importancia de la Comunicación Responsable	40
2.3.5. La Gobernanza Digital y la Comunicación Estratégica en Redes Sociales	40
Capítulo 3. Metodología	42
3.1 Paradigma de investigación: Una mirada interpretativa	43
3.2 Enfoque metodológico	44
3.3 Premisas	44
3.4 Definición conceptual de la categoría	45
3.5 Operacionalización de las sub categorías	45
3.6 Método	47
3.7 Técnica	48
3.8 Diseño del instrumento	49
3.9 Tiempo de recolección de datos	52
3.10 Estudio retrospectivo	52
3.11 Por el periodo de caso: no experimental	53
3.12 Procedimiento Inductivo	54
3.13 Procesamiento	54





3.14 Consideraciones éticas.....	55
3.15 Limitaciones del estudio	55
Capítulo 4. Resultados	55
4.1 Análisis general	56
4.2 Comunicación Responsable	63
4.2.1 Honestidad	64
4.2.2 Empatía	67
4.2.3 Consistencia	71
4.2.4 Transparencia.....	73
4.2.5 Interactividad	76
4.3 Comunicación gubernamental y política responsable.....	80
4.3.1 Participación Ciudadana.....	80
4.3.2 Compromiso público	81
4.3.3 Pro legitimidad	84
Conclusión	86
Propuesta	91
Bibliografía.....	106

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de Comunicación Responsable	28
Figura 2. Rasgos Generales de la CR.....	30

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Categoría comunicación responsable y su definición.....	45
Cuadro 2. Sub Categorías De La Comunicación Responsable Y La Comunicación Gubernamental Y Política Con Su Respectiva Definición.	46
Cuadro 3. Operacionalización De Las Sub Categorías.	50
Cuadro 4. Información general de donde fue obtenida la codificación.	56
Cuadro 5. representación del tiempo y forma en que se realizó la recolección de la información.....	57
Cuadro 6. Municipios y regiones mencionadas.	57
Cuadro 7. Categorización de temas abordados con breve descripción durante la codificación de la información.....	59
Cuadro 8. Categoría central comunicación responsable, con sus rasgos y resultados en porcentajes.	63
Cuadro 9. La categoría central de comunicación gubernamental y política responsable compuesta por las sub categorías participación ciudadana, compromiso público y pro legitimidad.....	80
Cuadro 10. Cuadro de interacciones por mes.	81





Cuadro 11. Propuestas estratégicas de comunicación responsable y comunicación gubernamental y política..... 95

Índice de Imágenes

Imagen 1. Reunión con Omar García Harfuch, quién será el nuevo titular de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana en el gobierno..... 65

Imagen 2. Pronóstico del tiempo..... 66

Imagen 3. Mensaje de la gobernadora tras el paso del huracán Otis 68

Imagen 4. Inicio al trabajo de la infraestructura de drenaje y agua potable en el Puerto Marqués tras en huracán Jhon..... 69

Imagen 5. Sesión diaria de la Mesa de Coordinación para la Construcción de la Paz. 72

Imagen 6. Firma de convenio de colaboración entre el Gobierno del Estado y la CMIC Guerrero..... 75

Imagen 7. Captura de comentarios..... 77

Imagen 8. Recorridos por las zonas afectadas tras el huracán Jhon..... 83





Resumen

En el presente documento se expone la comunicación gubernamental emitida por la gobernadora del Estado de Guerrero mediante la red social de Facebook a la ciudadanía, a partir de una investigación cualitativa, cuyo objetivo es medir su comunicación bajo la perspectiva de la comunicación responsable para fundamentar las bases y construir propuestas de comunicación estratégica que contribuyan a una comunicación responsable, una reacción participativa y lograr una legitimidad en la ciudadanía.

Palabras claves

Comunicación y gobierno; comunicación responsable; comunicación estratégica; ciudadanía.



Introducción

La comunicación es un componente fundamental de nuestra vida cotidiana. Aunque puede parecer un proceso simple, en realidad es complejo, ya que cada individuo decodifica los mensajes de manera diferente, influenciado por sus valores, entorno, religión, cultura, región, país e incluso su estado emocional en el momento de recibir la información. En un mundo en constante cambio, la tarea de comunicar desde el gobierno se presenta como un desafío significativo. Sin embargo, comunicar de manera estratégica y responsable es un reto aún mayor.

El objetivo de este trabajo es analizar los mensajes emitidos por el gobierno de Guerrero, bajo una perspectiva de Comunicación Responsable, con el fin de construir bases sólidas que promuevan la legitimidad, favorezcan la participación ciudadana y fortalezcan el compromiso social. Para ello, se parte de la premisa de que una comunicación efectiva entre gobierno y ciudadanos no solo debe ser informativa, sino también interactiva, empática y transparente.

En primer lugar, se contextualiza el planteamiento del problema en el marco de los antecedentes sociales y políticos de Guerrero, un estado que ha enfrentado múltiples crisis que han afectado la confianza y percepción de la ciudadanía hacia sus autoridades. A raíz de estos desafíos, se justifica la necesidad urgente de una comunicación bidireccional y más cercana con los ciudadanos, que no solo transmita información, sino que también actúe como un mecanismo de reafirmación del compromiso del gobierno con su población. A lo largo del trabajo, se revisan diversos estudios previos que sustentan la importancia de una comunicación gubernamental responsable en el fortalecimiento de la relación entre las autoridades y los ciudadanos.

El segundo capítulo de esta tesis aborda el marco teórico que sustenta la investigación, centrándose en los conceptos de Comunicación Responsable y Comunicación Estratégica. Estos conceptos serán utilizados como bases para evaluar la comunicación del gobierno, desarrollando un enfoque integrador que



permita medir su efectividad y su impacto en la legitimidad y participación ciudadana.

En cuanto a la metodología, se adopta un enfoque cualitativo, centrado en un análisis de contenido de las publicaciones realizadas en la página de Facebook de la gobernadora de Guerrero. Este análisis se llevará a cabo mediante los rasgos de una comunicación responsable, con un enfoque específico en la comunicación gubernamental y política, evaluando las características y efectos de los mensajes emitidos.

Finalmente, se presentan los resultados de la investigación, interpretando cada hallazgo en su contexto y con el objetivo de proponer bases estratégicas que contribuyan a la implementación de una comunicación gubernamental responsable, coherente y efectiva. El propósito último de este trabajo es aportar recomendaciones que fortalezcan la relación entre las autoridades y la ciudadanía, promoviendo una gobernanza más participativa, transparente y legítima.



Capítulo 1. Planteamiento del problema

En el primer capítulo de este trabajo de investigación, se abordan los elementos clave que conforman la problemática central de este estudio. Comenzamos con una revisión de los antecedentes históricos relacionados con la comunicación del gobierno de Guerrero, analizando los eventos y situaciones que han dado lugar a la problemática actual. A partir de allí, se examina cómo estas circunstancias han afectado la relación entre el gobierno y la ciudadanía, desembocando en una crisis de confianza y legitimidad.

A continuación, se justifica la necesidad urgente de una comunicación gubernamental responsable, entendida como una herramienta crucial para restaurar y fortalecer la legitimidad en la gobernanza. Este tipo de comunicación, transparente y empática, es fundamental para reconstruir el vínculo con los ciudadanos y fomentar una mayor participación y compromiso social.

En la sección dedicada al estado del arte, se revisan y analizan diversos estudios previos que enriquecen el marco conceptual de esta investigación, proporcionando una base sólida de información y enfoques teóricos que complementan y contextualizan nuestro trabajo.



1.1 Antecedentes

¿Gobernar es comunicar? Se entendería claramente que los gobiernos deben comunicarse, pero, ¿de qué manera lo hacen? El Estado de Guerrero ha sido señalado durante años por diversos factores como la violencia, la falta de seguridad, la pobreza, la corrupción, la educación deficiente y la fragmentación política, todos los cuales han derivado en crisis gubernamentales. La falta de una comunicación efectiva en estos temas ha intensificado los problemas. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020), Guerrero es uno de los estados con los índices más altos de violencia en México, con una tasa de homicidios de 45.6 por cada 100,000 habitantes, considerablemente superior al promedio nacional de 29.1 por cada 100,000 habitantes. Esta violencia ha afectado la seguridad pública y la percepción de gobernabilidad, además de generar desconfianza en las autoridades. En términos de pobreza, 44.2% de la población de Guerrero vive en condiciones de pobreza extrema, lo que refleja una deficiencia en las políticas públicas que deberían mitigar estas carencias (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2020).

La situación en el ámbito educativo también es crítica, con Guerrero ubicándose entre los estados con mayor tasa de deserción escolar de 20% en el nivel medio superior, por encima del promedio nacional de 14% (Secretaría de Educación Pública [SEP], 2021). Además, la corrupción es un factor persistente en la política estatal; el índice de percepción de la corrupción de Transparency International (2020) coloca a Guerrero con un puntaje de 29/100, lo que indica altos niveles de desconfianza en las instituciones gubernamentales. Estos datos evidencian que, más allá de los problemas estructurales del estado, la deficiente gestión de la comunicación gubernamental ha sido una constante, impactando negativamente en la resolución de los conflictos sociales y en la capacidad del gobierno para generar un cambio efectivo en la sociedad guerrerense.



Históricamente podemos mencionar eventos que siguen sin resolver y que, a su vez, continúan ocurriendo sin conocer las pautas del actuar. Aquí se mencionan algunos de ellos:

Período de José Francisco Ruiz Massieu (1987-1993)

Durante el mandato de José Francisco Ruiz Massieu, Guerrero vivió varios episodios de represión violenta contra movimientos sociales y protestas estudiantiles. Esta situación estuvo marcada por una fuerte falta de comunicación entre el gobierno y los sectores disidentes. La represión de la libertad de expresión fue una de las principales críticas, creando tensiones en la sociedad guerrerense. Según Martínez (2005), se registraron violaciones a derechos humanos, especialmente contra estudiantes y movimientos sociales en resistencia. Gutiérrez (2011) explica que la crisis de comunicación y la represión violenta no solo afectaron la política estatal, sino que también contribuyeron a la percepción de desconfianza en las instituciones.

Gobierno de Rubén Figueroa Alcocer (1993-1999)

El gobierno de Rubén Figueroa Alcocer estuvo marcado por graves violaciones a los derechos humanos, especialmente en el conflicto con el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN). La falta de transparencia y la falta de comunicación efectiva durante los hechos violentos en la región de la Montaña de Guerrero alimentaron la crisis. Según el informe de Human Rights Watch (1996), durante su administración se reportaron abusos de autoridad, represión a opositores y desapariciones forzadas. La información sobre los abusos fue controlada y minimizada, lo que intensificó el conflicto social y político en el estado.

Gobierno de René Juárez Cisneros (1999-2005):

Durante el gobierno de René Juárez Cisneros, la falta de transparencia y corrupción fueron los problemas más destacados. Se dieron casos de nepotismo y malversación de fondos públicos, lo que afectó la confianza pública en las instituciones gubernamentales. Según González (2004), los problemas de



corrupción fueron una constante que llevó a la deslegitimación del gobierno estatal. La falta de una estrategia clara para resolver estos problemas llevó a un creciente descontento en la población guerrerense.

Administración de Zeferino Torreblanca Galindo (2005-2011):

La administración de Zeferino Torreblanca Galindo estuvo marcada por el incremento de la violencia relacionada con el narcotráfico, lo que generó una crisis de seguridad en Guerrero. A pesar de los esfuerzos por mejorar la seguridad, la falta de una comunicación gubernamental clara y efectiva sobre las estrategias de seguridad aumentó la preocupación pública. Según Martínez (2010), la ausencia de información precisa sobre las acciones del gobierno frente al crimen organizado contribuyó a la inseguridad y a la desconfianza en las autoridades locales.

Gobierno de Ángel Heladio Aguirre Rivero (2011-2014):

Uno de los eventos más trágicos y controversiales en la historia reciente de Guerrero fue la desaparición de los 43 estudiantes de Ayotzinapa en 2014, durante el gobierno de Ángel Heladio Aguirre Rivero. Este caso se convirtió en un símbolo de la crisis de derechos humanos en el estado y un reflejo de la incapacidad del gobierno para garantizar la seguridad y justicia. La respuesta gubernamental y la comunicación durante este evento fueron muy criticadas por su falta de transparencia y por las evidentes inconsistencias en las investigaciones. Según Amnistía Internacional (2015), la reacción del gobierno fue insuficiente y permitió que la violencia y la impunidad prevalecieran. La renuncia de Aguirre fue vista como una respuesta a la presión social, pero no resolvió los problemas de fondo de gobernabilidad y justicia.

Gobierno de Héctor Astudillo Flores (2015-2021):

Durante el gobierno de Héctor Astudillo Flores, Guerrero continuó enfrentando altos índices de violencia, pobreza y desigualdad. Los casos de desapariciones forzadas y violaciones a los derechos humanos persistieron, lo que mantuvo la crisis de confianza hacia las instituciones gubernamentales. Además, la pandemia de



COVID-19 exacerbó las condiciones de vulnerabilidad de la población, lo que generó críticas sobre la capacidad del gobierno para gestionar la crisis sanitaria. Según México Evalúa (2020), la respuesta del gobierno de Astudillo en términos de salud pública fue limitada, especialmente en lo que respecta a la distribución de recursos y apoyo a los más vulnerables.

Gobierno de Evelyn Salgado Pineda (2021-Presente)

Después de Héctor Astudillo Flores, la gobernadora de Guerrero es Evelyn Salgado Pineda del partido Movimiento Regeneración Nacional (Morena), asumió el cargo el 15 de octubre de 2021. La administración de Evelyn Salgado Pineda marca un hito al ser la primera mujer en ocupar la gubernatura de Guerrero. Su mandato ha sido observado con atención, especialmente en términos de cómo abordará los problemas históricos de violencia, pobreza y gobernabilidad. Aunque ha enfrentado desafíos inherentes a la continuidad de las crisis previas, su gobierno está llamado a implementar políticas públicas que mejoren la seguridad, la justicia social y la comunicación con la ciudadanía.

Evelyn Salgado Pineda ha enfrentado múltiples desafíos desde que asumió la gubernatura de Guerrero. La inseguridad, la pobreza, la corrupción, los desastres naturales en huracanes, la pandemia de COVID-19, la educación, la salud y las protestas sociales son problemas que requieren atención continua y soluciones efectivas. La capacidad de su administración para abordar estos problemas tiene y tendrá un impacto significativo en el futuro del estado.

La historia habla por sí sola, hay gobiernos que han ido cayendo, repitiendo y actuando por igual, el tiempo cambia, la comunicación cambia constantemente y es evolutiva, no solo es decir, hacer, decir y decir. Gobernar con legitimidad es crucial para evitar repetir los errores del pasado y abordar de manera efectiva los problemas actuales. La legitimidad en el gobierno se refiere a la aceptación y reconocimiento de la autoridad de los gobernantes por parte de la ciudadanía, basada en la percepción de que el gobierno actúa comunicando responsablemente



de acuerdo con principios como la transparencia, confianza, compromiso, participación ciudadana, empatía y pro legitimidad gubernamental.

1.2 Justificación.

¿Desde cuándo nos comunicamos? La comunicación siempre ha existido, ya sea verbal, no verbal, simbólica, animada o hablada. Todo el tiempo nos comunicamos y estamos comunicando, no solo a través de lo que escuchamos. La comunicación ha evolucionado, se ha estudiado, cambiado y adaptado a lo largo del tiempo, pero este crecimiento también ha generado un problema de diversificación y diferentes percepciones sobre la forma en que nos comunicamos. Puede generar conflictos, pero también puede servir para pacificar, generar relaciones y atraer crecimientos. En este contexto, la Comunicación Responsable cobra una importancia fundamental, pues implica un enfoque transparente, honesto y directo, sin filtros ni omisiones.

El gobierno, como un actor central de la comunicación pública, tiene una responsabilidad fundamental en este proceso. Gobernar es comunicar, pero gobernar para evolucionar implica una comunicación que trascienda los discursos vacíos. La gestión de la comunicación en la política ha cambiado con el tiempo, especialmente con la llegada de las plataformas digitales, como Facebook, que se convirtieron en nuestra primera herramienta de información durante la pandemia.

Esta tesis propone analizar cómo la Comunicación Responsable, especialmente en redes sociales, puede contribuir a la legitimidad gubernamental, dado que, en el caso de Guerrero, la desconfianza hacia las instituciones públicas es elevada debido a los problemas históricos de violencia, pobreza, corrupción y otros factores que han afectado la relación del gobierno con la sociedad. Según un artículo del portal Animal Político (2017), en México, “el nivel de confianza en la democracia y el gobierno es de los más bajos del mundo” y 93% de los mexicanos expresó no estar satisfecho con el funcionamiento de la democracia. Esta desconfianza ha afectado profundamente la legitimidad de las instituciones, y el análisis de la



comunicación gubernamental, como el uso de la página de Facebook de la gobernadora de Guerrero, ofrece una vía para mejorar esa relación, promoviendo una participación más activa y transparente.

Los beneficios que esta investigación aporta tanto al sector social como al académico son fundamentales y relevantes en el contexto actual. Para la sociedad, esta tesis tiene el potencial de generar un espacio donde las voces de los ciudadanos sean escuchadas de manera más efectiva. Al promover una Comunicación Responsable, se abre un canal de diálogo más accesible y transparente entre los gobiernos y la población. Esto permitiría que la información fluya de forma clara y comprensible para todos, sin distorsiones ni omisiones, lo que fortalecería la participación ciudadana. Además, establece una guía práctica para los políticos sobre cómo manejar sus redes sociales de forma ética y responsable, teniendo en cuenta que estas plataformas se han consolidado como una de las principales fuentes de información oficial. En este sentido, la tesis propone brindar bases como marco de reflexión o concientización que pueda servir para que los políticos puedan usar estas estrategias, asegurando que la comunicación digital no solo sea un espacio de interacción, sino también un medio legítimo y confiable de gestión pública.

Como resultado, un objetivo de este trabajo es contribuir al campo de la Comunicación Responsable Gubernamental y Política, enfatizando su importancia para la construcción de una gobernanza abierta y transparente que lleve a las actuales instituciones gubernamentales, desde sus acciones, a lograr un mejor índice de confianza por parte de sus públicos, empatía y sobre todo participación. También establece una base sólida para futuras investigaciones que puedan seguir desarrollando la perspectiva de la Comunicación Responsable, ofreciendo nuevas herramientas para la formación de políticas públicas más inclusivas y transparentes.



1.3 Estado del arte.

La comunicación gubernamental ha evolucionado significativamente con la llegada de las redes sociales, que ofrecen nuevas oportunidades para la interacción entre los gobiernos y los ciudadanos. Este estado del arte examina diversas investigaciones que abordan cómo estas plataformas, especialmente Facebook, se utilizan para fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la gestión de crisis.

Jaeger y Bertot (2010), en su artículo "Transparency in Government: The Role of Social Media," analizan cómo las redes sociales pueden mejorar la transparencia en las comunicaciones gubernamentales. Según su investigación, la interacción directa que posibilitan estas plataformas facilita un acceso más rápido y eficiente a la información, lo cual contribuye a una mayor rendición de cuentas. Esta visión es compartida por Lindsay (2017), quien en su estudio sobre el uso de redes sociales en situaciones de crisis, resalta la importancia de plataformas como Facebook para la difusión ágil de información en momentos de emergencia. Lindsay subraya que, gracias a las redes sociales, los gobiernos pueden mantener a la ciudadanía informada rápidamente y mitigar los efectos de la desinformación, una herramienta fundamental que no solo mejora la comunicación, sino también la gestión de la crisis.

Por su parte, Smith (2015) se enfoca en el uso de Facebook específicamente en gobiernos locales, y destaca cómo esta plataforma facilita una comunicación efectiva y la participación ciudadana. Según su investigación, Facebook se ha consolidado como una herramienta crucial para que los gobiernos locales interactúen directamente con sus comunidades, permitiendo un espacio de comunicación bilateral que fortalece el vínculo entre las autoridades y los ciudadanos.

En esta línea, el concepto de *Comunicación Responsable* cobra relevancia. Hernández y Navarro (2020), en su artículo "*Comunicación Responsable en*



situaciones de comunicación pública," destacan cómo este tipo de comunicación es esencial para evitar crisis comunicativas y preservar la reputación gubernamental. Según las autoras, una de las distinciones más importantes en la comunicación política es la congruencia entre discurso y acción, especialmente en el ámbito digital. La percepción pública, particularmente en plataformas como Facebook, está fuertemente influenciada por la transparencia y la coherencia entre lo que el gobierno comunica y lo que realmente hace. En este sentido, las redes sociales juegan un papel crucial, ya que los gobiernos deben asegurarse de que su compromiso y sus acciones sean consistentes, pues la reputación gubernamental, construida y gestionada digitalmente, puede verse afectada de manera significativa por cualquier disonancia entre lo dicho y lo hecho.

Las administraciones públicas deben reconocer que la gestión de su imagen digital no solo depende de la cantidad de información que se comparte, sino de la calidad y la veracidad de dicha información, aspectos que son cruciales para evitar la manipulación informativa y garantizar un entorno democrático más transparente y participativo.

1.4 Contextualización.

La política en Guerrero, como en cualquier entidad federativa de México, se rige por las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado de Guerrero. A nivel estatal, la política está marcada por una pluralidad de actores sociales, políticos y económicos que interactúan en el proceso de toma de decisiones, moldeando las políticas públicas y las prioridades gubernamentales. La constante interacción entre estos actores ha generado un escenario de alta tensión política y social, donde el reto es balancear las demandas de desarrollo y bienestar con los complejos problemas de gobernabilidad.

Guerrero ha sido un estado en el que la pluralidad política ha jugado un papel fundamental, con una marcada presencia de varios partidos políticos. Los más relevantes son el Partido Revolucionario Institucional (PRI), el Partido Acción Nacional (PAN), el Partido de la Revolución Democrática (PRD), el Movimiento



Regeneración Nacional (MORENA), y el Partido Verde Ecologista de México (PVEM). A lo largo de los años, estas fuerzas políticas han tenido altibajos, pasando de ser actores dominantes en el escenario estatal a enfrentar desafíos y descalificaciones a nivel nacional.

En las últimas dos décadas, MORENA ha irrumpido como una de las principales fuerzas políticas en Guerrero, desplazando al PRI y al PRD, que habían sido los partidos predominantes en las elecciones del estado. En las elecciones de 2021, MORENA obtuvo una victoria significativa, con un 59.5% de los votos para gobernador (Instituto Nacional Electoral [INE], 2021). Este cambio ha marcado una transición en la forma en que los guerrerenses entienden y participan en la política estatal, lo que también se refleja en la implementación de políticas públicas y en la búsqueda de nuevos liderazgos. La llegada de Evelyn Salgado Pineda al gobierno de Guerrero, bajo el respaldo de MORENA, no solo representó un cambio en el liderazgo político de Guerrero, sino que también significó la consolidación del proyecto político de Andrés Manuel López Obrador, presidente de la República, quien ha influido significativamente en la agenda estatal.

Enfrenta varios retos históricos que configuran su realidad política y social. Uno de los más críticos es la violencia relacionada con el crimen organizado. Según datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), Guerrero ha sido uno de los estados más violentos del país, con una tasa de homicidios en 2020 de 42.2 por cada 100,000 habitantes, muy por encima de la media nacional (19.6 por cada 100,000 habitantes). En 2021, la tasa de homicidios en Guerrero continuó siendo alarmantemente alta, con más de 1,800 homicidios dolosos, lo que representa una de las tasas de homicidio más altas a nivel nacional (Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública [SESNSP], 2021).



El estado ha sido un territorio de disputa para distintos cárteles de la droga, especialmente en las regiones de la Costa Grande, la Tierra Caliente y la región norte. Este contexto de inseguridad ha generado una situación de vulnerabilidad para las comunidades, quienes a menudo se ven atrapadas entre los actores armados y las fuerzas de seguridad, creando un clima de desconfianza en las instituciones encargadas de garantizar la paz.

A esta violencia se le suma el déficit en los servicios públicos, que afecta gravemente a la población rural y marginada. Según el Índice de Desarrollo Humano (IDH) de 2020, Guerrero ocupa el penúltimo lugar en el país en términos de desarrollo humano, con indicadores muy bajos en salud, educación e ingresos. Aproximadamente el 62.6% de la población guerrerense vive en condiciones de pobreza, y de esa cifra, el 24.6% vive en pobreza extrema (CONEVAL, 2020).

La falta de infraestructura adecuada, así como la deficiencia en el sistema educativo, son temas recurrentes en la agenda política del estado. De acuerdo con la Secretaría de Educación Pública (SEP), Guerrero es uno de los estados con menor cobertura educativa, con una tasa de analfabetismo superior al 6.3%, frente al 4.3% a nivel nacional (SEP, 2021). Estas condiciones han generado un rezago significativo en el acceso a oportunidades y desarrollo para la población.

Otro desafío crítico es la corrupción. Según el Índice de Percepción de la Corrupción 2020 de Transparencia Internacional, México ocupa el puesto 124 de 180 países, y Guerrero, junto con otros estados, sigue siendo un referente de opacidad en la gestión pública. A pesar de los esfuerzos por visibilizar este problema y sancionar las irregularidades, la percepción de impunidad y falta de rendición de cuentas persiste, lo que sigue siendo un obstáculo para la confianza de los ciudadanos en las autoridades.



Además, Guerrero es un estado con una gran diversidad cultural, pero también con una historia de conflictos sociales ligados a los pueblos indígenas y campesinos. La falta de reconocimiento efectivo de sus derechos y la marginación de estas comunidades ha generado tensiones sociales que se han expresado en diversas protestas y movimientos, particularmente en la zona de la Montaña y la Costa Chica, donde las comunidades indígenas y afroamericanas enfrentan mayores barreras para acceder a servicios básicos y a una participación política equitativa.

En este contexto complejo y multifacético, el gobierno de Evelyn Salgado Pineda, quien asumió la gubernatura en septiembre de 2021, se enfrenta a la difícil tarea de consolidar una gobernanza inclusiva y efectiva. Como primera mujer gobernadora de Guerrero, su llegada al poder significó una gran relevancia, no solo por su género, sino también por la ideología y el compromiso político que representa. Su administración ha heredado un panorama de crisis de seguridad, desigualdad económica y conflictos sociales, por lo que ha tenido que tomar decisiones clave en áreas como la seguridad pública, el desarrollo económico y la justicia social.

Uno de los temas más destacados durante los primeros meses de su gobierno ha sido la seguridad, que sigue siendo una prioridad urgente. En este sentido, la gobernadora ha implementado un enfoque de seguridad integral, en colaboración con el gobierno federal y las fuerzas de seguridad. Sin embargo, los resultados aún son limitados, y las comunidades siguen siendo blanco de la violencia de los grupos criminales, que continúan operando en diversas regiones del estado. En 2021, Guerrero tuvo más de 1,200 delitos de extorsión y 6,500 denuncias por violencia de género, lo que refleja la magnitud del desafío (SESNSP, 2021).

En cuanto al desarrollo económico, Guerrero es uno de los estados más rezagados en términos de crecimiento y bienestar. De acuerdo con datos del INEGI, la tasa de desempleo en Guerrero en 2021 fue del 3.8%, superior al promedio nacional de 4.2% (INEGI, 2021). La pobreza extrema y la falta de empleos dignos siguen siendo una problemática crucial. Las políticas implementadas por la administración de



Salgado Pineda, como el programa de apoyo a la educación y los esfuerzos por atraer inversión, intentan mitigar esta situación, pero la recuperación será un proceso largo y complicado, dado el nivel de desventaja que enfrenta el estado.

La colaboración interinstitucional ha sido otra de las líneas de acción del gobierno de Evelyn Salgado, buscando fortalecer los lazos con otros niveles de gobierno y la sociedad civil. Esto ha sido fundamental para abordar problemas estructurales como la violencia de género, la pobreza rural y la falta de acceso a la justicia. Sin embargo, la efectividad de estas políticas dependerá de la capacidad del gobierno para coordinar esfuerzos y garantizar que las comunidades más vulnerables no queden atrás en la distribución de los recursos.

En términos de comunicación gubernamental, la administración de Evelyn Salgado ha buscado un mayor uso de las plataformas digitales, como Facebook, para acercarse a la ciudadanía. A través de estas herramientas, la gobernadora y su gabinete han intentado dar a conocer las acciones gubernamentales, así como recibir retroalimentación directa de la población. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Guerrero tiene un 30% de penetración en redes sociales entre la población, con una mayor concentración en las zonas urbanas (INEGI, 2020). Este uso de redes sociales, especialmente en tiempos de pandemia y confinamiento, ha sido crucial para mantener el contacto con la ciudadanía y fortalecer la legitimidad de su gestión.



1.5 Objetivos

Objetivo general

Observar la gestión de la comunicación gubernamental en la red social Facebook de la gobernadora del Estado de Guerrero ante sus públicos clave, bajo la perspectiva de Comunicación Responsable.

Objetivos específicos

- * Reconocer las estrategias de comunicación utilizadas en Facebook por la gobernadora y su equipo.
- * Evaluar el uso Facebook como medio de construcción de la comunicación responsable de la gobernadora considerando aspectos como: honestidad, transparencia, empatía, interactividad y consistencia.
- * Identificar las características relacionadas a una comunicación gubernamental responsable en el contenido de las publicaciones emitidas durante los meses de septiembre, octubre y noviembre, en la red de Facebook de la gobernadora de Guerrero.
- * Analizar el papel de Facebook en la comunicación política responsable en la construcción de la identidad y la legitimidad de la gobernadora y su gobierno.

Los objetivos específicos propuestos abordan diferentes aspectos clave para evaluar la comunicación en Facebook de la gobernadora desde una perspectiva de Comunicación Responsable y están previstos a un determinado periodo de tiempo en los meses: septiembre, octubre y noviembre del año 2024.

Cada objetivo se enfoca en un aspecto particular, como las estrategias de comunicación, el uso de Facebook en la comunicación política y su impacto en la



responsabilidad, y el papel de esta red social en la construcción de la identidad y la legitimidad política, bajo la perspectiva de la Comunicación Responsable.

1.6 Pregunta de investigación

¿De qué manera se observa la gestión de la comunicación gubernamental de la red social Facebook de la gobernadora del Estado de Guerrero ante sus públicos clave, bajo la perspectiva de la Comunicación Responsable?

Esta pregunta se enfoca en observar cómo se lleva a cabo la comunicación en la red social Facebook por parte de la gobernadora hacia sus diversos públicos, bajo la perspectiva de la CR.

Al plantear esta pregunta, se busca examinar la estrategia de comunicación utilizada por la gobernadora en Facebook, incluyendo los mensajes, tono, frecuencia de publicaciones, interacción con los usuarios y la forma en que se dirige a diferentes audiencias. También se puede investigar la manera en que se manejan los comentarios, las respuestas a consultas o críticas, y cómo se utilizan las características de Facebook, como las transmisiones en vivo o la publicidad dirigida.

Al investigar esta pregunta, se podría obtener información valiosa sobre cómo la gobernadora utiliza Facebook como plataforma de comunicación y cómo se relaciona con sus públicos a través de esta red social. Esto permitiría evaluar la efectividad de la gestión de la comunicación gubernamental en este canal y comprender mejor la interacción entre la gobernadora y los ciudadanos en el ámbito digital.

Es importante tener en cuenta que para llevar a cabo esta investigación, se requeriría acceder a la página oficial de Facebook de la gobernadora y analizar su actividad y estrategia de comunicación en la plataforma, así como recopilar



opiniones y percepciones de los públicos en relación con la comunicación gubernamental en Facebook emitida en la interacción que se da en la misma página.

Capítulo 2. Fundamentación Teórica

El proyecto aborda tres líneas principales sobre las cuáles se fundamenta: la Comunicación Responsable, la comunicación gubernamental y la comunicación estratégica. Se menciona la teoría de la agenda setting, y los planteamientos más relevantes en conjunto con los autores.

El capítulo inicia entendiendo la perspectiva de la Comunicación Responsable, sus rasgos generales y complementarios, su aplicación por medio del entorno digital y los desafíos que puede enfrentar. Posteriormente abordamos la comunicación gubernamental como una construcción de confianza y vínculo entre el gobierno y la ciudadanía. Finalmente retomamos a la comunicación estratégica como parte fundamental y reforzamiento de las anteriores para lograr en los nuevos entornos de comunicación confianza, participación, compromiso ciudadano, logrando los objetivos políticos de forma bidireccional y democrática.

2.1 Comunicación Responsable

La mirada del presente trabajo parte de la Comunicación Responsable, una perspectiva emergente, siendo Hernández-Flores (2019) donde retomamos el origen a la perspectiva de la CR y definiendo al propio concepto como: El diálogo continuo entre la organización y sus públicos, que se espera honesto, congruente a las acciones y, por ende, responsable, por lo que sella una gestión comprometida, no sólo desde la marca, el producto o servicio que se presta, sino con todo lo que comunica la organización (p.137).

En esencia, la implementación de la CR implica un conocimiento profundo de lo que se comunica y de cómo se realiza. Esto involucra a los profesionales de la comunicación, las organizaciones, las autoridades que están en el poder de los



mandatos y los medios de comunicación, quienes tienen la responsabilidad de divulgar información, procesos, eventos y fenómenos sociales, considerando los impactos tanto positivos como negativos que pueden derivarse de la comunicación. La práctica responsable contribuye, así, al diseño de intervenciones efectivas para el buen ejercicio comunicativo y a la creación de espacios que fomenten la confianza y la aceptación del público (Hernández-Flores, 2019).

El concepto de Comunicación Responsable tiene sus raíces en el trabajo de varios académicos a lo largo de los años. En primer lugar, Weiser (1988) exploró la responsabilidad comunicativa en el ámbito corporativo, presentando una reflexión inicial sobre los criterios éticos en los procesos comunicativos dentro de las organizaciones. Sin embargo, fue en 1996 cuando Jaksa y Pritchard conceptualizaron formalmente la CR, posicionándola como una perspectiva que guía éticamente los procesos comunicativos en un contexto globalizado y de constante innovación tecnológica. Posteriormente, en 1999, Aznar presentó la CR como un enfoque de autorregulación mediática. En las primeras décadas del siglo XXI, la CR se vinculó estrechamente con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), con estudios de González (2009) y Azuero (2009), y su aplicación en contextos de crisis como lo planteaba Tabbaa (2010).

Entre los antecedentes más relevantes, De Andrés y González (2012) sostienen que la responsabilidad comunicativa se construye a través de un diálogo inclusivo entre las organizaciones y sus públicos, lo que permite involucrar a los diferentes actores en los procesos y efectos derivados de esas relaciones. En este sentido, la CR es vista como un proceso bidireccional que genera una mayor participación ciudadana. Faber (2013) complementó esta perspectiva al señalar la importancia de incluir fuerzas socio-políticas relevantes en los procesos de gestión organizacional y alinear la comunicación con principios éticos estrictos.

La CR también se vincula con otras áreas de la comunicación, como la Comunicación Pública, definida por Ladrón de Guevara (2023) como una herramienta para generar pertenencia, identidad y participación entre los



ciudadanos, o la Comunicación Estratégica, que articula la resolución de problemas comunicacionales mediante ejes estratégicos relacionados con los objetivos y acciones comunicativas (Guzmán & Herrera, 2019). La Comunicación Productiva, por su parte, se enfoca en los flujos de información y los mecanismos de retroalimentación que mejoran la calidad de los mensajes transmitidos (Nosnik, 2013).

En resumen, la Comunicación Responsable no solo contribuye al desarrollo de estrategias basadas en valores y principios éticos, sino que también promueve un entorno comunicativo más inclusivo y participativo, esencial para la construcción de relaciones de confianza y legitimidad. Con su implementación, las figuras públicas pueden garantizar una comunicación congruente y efectiva que no solo informa, sino que también involucra y escucha a sus públicos de manera activa y transparente.

Para el análisis y la aplicación de la Comunicación Responsable y su subcampo, la Comunicación Responsable Gubernamental Política, se identifican dos conceptos clave que estructuran esta práctica comunicativa: los rasgos y los rasgos complementarios. Los rasgos son los valores esenciales que, por sus características inherentes, guían el lineamiento comunicativo dentro de un subcampo específico. Estos valores, que incluyen la honestidad, la empatía, la transparencia, la interacción y la consistencia, son los principios fundamentales que constituyen la base de la CR. Por otro lado, los rasgos complementarios son aquellos conceptos adicionales o valores propuestos por expertos o especialistas del área, los cuales se consideran necesarios para una comprensión más profunda o para una aplicación más eficaz de la CR en diferentes contextos (Hernández-Flores, 2021).

A continuación, se describen los rasgos generales que caracterizan la CR:

1. **Honestidad:** Este rasgo se refiere a la capacidad de la organización o el emisor de proporcionar información que sea verificable, apoyada en datos, fuentes oficiales o referencias concretas dentro del discurso o pieza comunicativa emitida. La honestidad implica que lo que se comunica sea



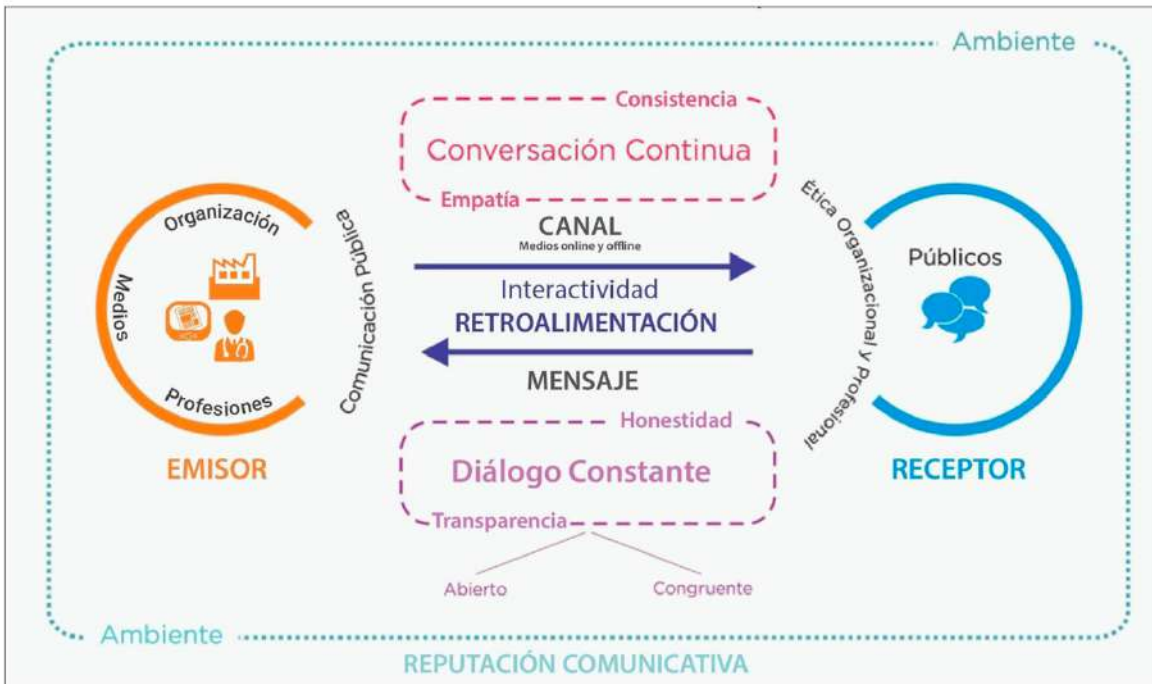
coherente con la realidad y se pueda comprobar de manera objetiva (Hernández-Flores, 2021).

2. **Empatía:** La empatía implica tener en cuenta el contexto, las necesidades informativas y emocionales de las audiencias en el momento en que se realiza el acto comunicativo. Este rasgo también considera el entorno prevaeciente al momento de la comunicación, lo que permite adaptar los mensajes a las circunstancias específicas que atraviesan los públicos receptores (Hernández-Flores et al., 2021).
3. **Transparencia:** La transparencia en la comunicación responsable se refiere a la obligación de compartir con los públicos toda la información relevante y necesaria para que comprendan el mensaje. Esto debe hacerse de manera clara y abierta, sin omitir detalles significativos que pudieran influir en la interpretación del contenido (Hernández-Flores, 2021).
4. **Interactividad:** Este rasgo destaca la importancia de una comunicación bidireccional, donde existe un intercambio constante entre el emisor y el receptor. La interactividad permite que ambos actores se retroalimenten, lo que facilita la modificación de las ideas, el establecimiento de acuerdos y la mejora continua del proceso comunicativo (Hernández-Flores, 2021).
5. **Consistencia:** La consistencia es el resultado de la integración de los rasgos anteriores y asegura que la comunicación sea coherente a lo largo del tiempo y entre los diferentes canales utilizados. Este rasgo también implica que la filosofía y la cultura organizacional se reflejan de manera congruente en los mensajes emitidos, garantizando que las acciones y los discursos sean consistentes con los valores que la organización promueve (Hernández-Flores et al., 2021).

Estos rasgos generales de la CR actúan como principios rectores en la construcción de una comunicación ética y efectiva, mientras que los rasgos complementarios identificados a través del trabajo de campo permiten enriquecer la aplicación de estos valores en contextos organizacionales y sociales específicos. Juntos, estos elementos ofrecen un marco sólido para desarrollar estrategias de comunicación

que no solo informen, sino que también generen relaciones de confianza y respeto con los públicos involucrados.

Figura 1. Modelo de Comunicación Responsable



Fuente: Reproducida de Modelo de Comunicación Responsable, de Hernández-Flores, 2019.

2.1.1 Comunicación Responsable Gubernamental y Política

De acuerdo con Hernández-Flores (2019), la comunicación gubernamental responsable es un proceso de diálogo comprometido entre el gobierno y los ciudadanos, que se espera sea honesto y congruente con las acciones gubernamentales, lo cual garantiza que se ejerza una gestión pública comprometida al servicio de la sociedad. Esta práctica, al ser responsable, no solo informa sino que también contribuye a la construcción de una relación de confianza mutua, asegurando la empatía y participación de los públicos, lo cual es crucial para la legitimidad y la reputación de las instituciones gubernamentales. La implementación de esta comunicación en contextos públicos, incluso los más complejos, genera un alto nivel de credibilidad, que facilita la gestión política y la resolución de conflictos de manera efectiva.



Dado que hasta aquí ya se ha expuesto el concepto de CR y los rasgos propios de la perspectiva, a continuación, se establecen los rasgos complementarios de la Comunicación Responsable Gubernamental, rasgos fundamentales que permiten que las organizaciones gubernamentales construyan relaciones duraderas y de confianza con la ciudadanía. Estos rasgos son claves para lograr la congruencia entre lo que se comunica y lo que realmente se hace en el ámbito gubernamental, evitando distorsiones en el mensaje que pudieran comprometer la percepción pública.

Participación Ciudadana: La inclusividad es otro pilar clave en la comunicación gubernamental. Al permitir un diálogo abierto entre los gobernantes y los gobernados, se fomenta la democracia participativa, donde la voz de los ciudadanos influye directamente en la toma de decisiones. Este rasgo resalta la importancia de un canal de comunicación bidireccional, que es también un principio básico en la comunicación responsable.

Compromiso público: La actitud del vocero, quien debe ser prudente y dispuesto en la gestión de la comunicación, refleja el compromiso con el servicio público. Este compromiso debe ir más allá de las declaraciones y convertirse en un ejercicio constante de atención y respuesta a las inquietudes de los ciudadanos, lo cual está en consonancia con el rasgo de responsabilidad que se promueve en la comunicación organizacional.

Pro-legitimidad gubernamental: El discurso del vocero debe tener la intención de generar aprobación y legitimidad por parte de los públicos. Esto implica no solo informar, sino también buscar la aceptación pública a través de un discurso congruente y honesto, lo que es esencial para la estabilidad política y social de un país. Este rasgo se conecta directamente con la transparencia y empoderamiento ciudadano, donde la legitimidad se logra a través de la honestidad y el respeto mutuo.

Desde la perspectiva de la Comunicación Responsable (CR), se sostiene que cualquier área o campo de la comunicación debe contar con procesos



comunicativos responsables. Por esta razón, existen lo que se conocen como los Subcampos de la Comunicación Responsable (ver Fig. 2), los cuales se definen como aquellas áreas especializadas de la comunicación donde se combinan las características generales de la CR con los elementos específicos de cada campo. Así, cada subcampo posee sus propios rasgos complementarios que, al integrarse con los principios generales de la CR, favorecen la realización de actos comunicativos más asertivos. Este estudio se centra particularmente en los subcampos de Comunicación Gubernamental y Política.

Figura 2. Rasgos Generales de la CR



Fuente: Reproducida de Comunicación Responsable, subcampos, rasgos generales y complementarios, de Hernández-Flores et al, 2023.

La comunicación gubernamental y política no solo cumple la función de informar, sino que también actúa como un instrumento fundamental para la construcción de confianza y la legitimación de las políticas públicas. La aplicación de los rasgos mencionados asegura que la comunicación emitida por los gobiernos sea congruente con sus valores y principios, lo que favorece la participación activa de los ciudadanos y contribuye a la consolidación de una democracia transparente y responsable. Este enfoque, alineado con los principios de la Comunicación Responsable, fortalece el ejercicio de la gobernanza, permitiendo que los gobiernos



ejerzan su función de manera ética y respetuosa hacia las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

2.1.2 Comunicación Responsable en el Contexto Digital: El Papel de las Redes Sociales

Las plataformas digitales, particularmente las redes sociales, se han convertido en un medio esencial para la comunicación gubernamental. A través de estas plataformas, los gobiernos pueden interactuar directamente con los ciudadanos, informarles sobre políticas públicas y fomentar la participación cívica. Sin embargo, estas herramientas también presentan riesgos relacionados con la desinformación, la manipulación y el control de la narrativa pública. En este sentido, la comunicación responsable adquiere una dimensión crucial cuando se utiliza la tecnología como canal de comunicación.

Navarro (2020), en su estudio *Comunicación Responsable en el gobierno: el papel de los medios digitales*, destaca que la implementación de estrategias de comunicación digital debe basarse en principios éticos que aseguren el manejo adecuado de la información en plataformas como Facebook, Twitter e Instagram. Según la autora, “la comunicación gubernamental en medios digitales requiere un equilibrio entre el uso de estas plataformas para difundir información oficial y la responsabilidad de evitar la manipulación o exclusión de voces críticas” (Navarro, 2020, p. 94).

El principal desafío de las redes sociales en la comunicación gubernamental es la velocidad con la que se difunde la información, lo que puede generar confusión y desinformación. Rivera (2018) subraya que la inmediatez de los mensajes en estas plataformas puede ser contraproducente si no se lleva un control adecuado sobre los contenidos que se comunican. “El gobierno debe ser proactivo en la verificación de hechos y en la respuesta oportuna ante noticias falsas, ya que los ciudadanos confían más en las plataformas digitales para recibir información actualizada” (Rivera, 2018, p. 115).



El uso de Facebook por parte de una gobernadora representa una oportunidad única para implementar estrategias de comunicación responsable. Navarro (2020) señala que "las redes sociales son herramientas poderosas que permiten una comunicación bidireccional, donde los ciudadanos pueden interactuar directamente con sus representantes" (p. 111). Este entorno propicia una relación más cercana entre la gobernadora y la ciudadanía, permitiendo que los mensajes institucionales sean más accesibles y personalizables.

Rivera (2022) enfatiza que "la interacción en plataformas como Facebook no solo informa, sino que también invita a la participación ciudadana, creando un espacio donde las voces de los ciudadanos son escuchadas" (p. 78). En este contexto, el análisis del Facebook de la gobernadora puede revelar cómo se está llevando a cabo esta comunicación y qué tan efectiva es en la promoción de la participación ciudadana.

2.1.3 Desafíos de la Comunicación Responsable Gubernamental

A pesar de los beneficios que ofrece la comunicación a través de Facebook, existen desafíos significativos. Hernández (2021) menciona que "la desinformación puede socavar la confianza en las instituciones, por lo que es esencial que se implementen estrategias para abordar y corregir información errónea" (p. 52). El análisis del Facebook de la gobernadora debe incluir la evaluación de cómo se gestionan estas situaciones, y qué mecanismos se utilizan para mantener la transparencia y la credibilidad.

Otro desafío importante es la falta de capacitación en el uso efectivo de las herramientas digitales. Según Navarro (2020), "invertir en la formación de comunicadores es esencial para asegurar una comunicación responsable y efectiva" (p. 114). Esto destaca la importancia de evaluar no solo los mensajes que se comunican, sino también la preparación del equipo de comunicación de la gobernadora para interactuar de manera efectiva con la ciudadanía.



En muchos casos, los gobiernos enfrentan la presión de reaccionar rápidamente ante rumores o información incorrecta. Para contrarrestar este fenómeno, se requiere una estrategia proactiva que no solo se limite a corregir los hechos erróneos, sino que también fomente la alfabetización mediática entre los ciudadanos para que puedan identificar la desinformación.

Navarro (2020) observa que otro desafío importante radica en la interactividad. Aunque las redes sociales permiten una comunicación bidireccional, muchas veces los ciudadanos no reciben respuestas a sus inquietudes. Este hecho puede generar desconfianza y alienación, lo que obstaculiza la participación ciudadana. La autora sugiere que los gobiernos deben establecer protocolos claros para responder a las preguntas o comentarios de los ciudadanos y asegurar una comunicación efectiva.

Otro aspecto a considerar es el uso adecuado de los datos personales en las plataformas digitales. Los gobiernos deben ser transparentes acerca de cómo manejan la información personal de los ciudadanos y asegurarse de que se respeten los derechos de privacidad.

Las organizaciones públicas enfrentan un panorama comunicativo lleno de retos, donde una comunicación ineficaz puede provocar errores significativos que, al ser difundidos por los medios, impactan negativamente en la percepción pública. Esto resalta la importancia de un discurso institucional que, más allá de informar, logre generar empatía y legitimidad con la ciudadanía. La calidad de la comunicación no solo se mide por la información proporcionada, sino por la manera en que esta se presenta y se relaciona con las acciones de los líderes.

Según Hernández-Flores (2019), la Comunicación Responsable implica un diálogo que no es meramente informativo, sino que es un intercambio significativo entre la organización y sus públicos. Esta relación se fundamenta en la honestidad y la coherencia, elementos que deben estar alineados con las acciones y políticas de la institución. Al lograr esta forma de comunicación, se establece una confianza



esencial que permite a las organizaciones mantener una reputación sostenida incluso en situaciones adversas.

La perspectiva sugiere que el poder y la legitimidad de una institución se derivan de su capacidad para comunicar de manera responsable. Como indica Davis (en García-Marzá, 2017), la sociedad concede legitimidad a las instituciones basándose en su discurso y en la congruencia de sus acciones. Las instituciones que no se alinean con este estándar de responsabilidad tienden a perder la confianza y el apoyo del público.

En conclusión, la Comunicación Responsable Gubernamental y Política se fundamenta en principios teóricos que promueven el diálogo, la participación y la legitimidad, elementos esenciales para el fortalecimiento de la confianza en las instituciones y el ejercicio efectivo de la gobernanza. Su aplicación práctica tiene el potencial de transformar la relación entre el gobierno y la ciudadanía, generando un entorno propicio para el desarrollo democrático.

2.2 Comunicación gubernamental

En el contexto actual, la comunicación gubernamental se ha transformado, adaptándose a nuevas tecnologías y formas de interacción con los ciudadanos. La comunicación no solo se limita a informar, sino que juega un papel central en la construcción de relaciones de confianza entre el gobierno y la ciudadanía, especialmente en la era digital. El concepto de comunicación estratégica ha sido fundamental para entender cómo los gobiernos pueden gestionar sus mensajes, interactuar con la sociedad y lograr sus objetivos políticos y sociales. Este marco teórico aborda los fundamentos de la comunicación estratégica aplicada a la comunicación gubernamental, tomando como base los estudios de Mario Riorda y otros autores relevantes.

2.2.1. La Comunicación Gubernamental como Proceso Estratégico

La comunicación gubernamental es un componente fundamental de la gobernanza democrática, ya que permite a los gobiernos establecer un diálogo con la sociedad



y generar confianza pública. Según Mario Riorda (2010), la comunicación estratégica en el ámbito gubernamental no solo busca transmitir información, sino también orientar, persuadir y movilizar a los ciudadanos hacia los objetivos del gobierno. Riorda define la comunicación gubernamental como "un proceso organizado y planificado que busca transformar la relación entre los gobiernos y los ciudadanos, promoviendo la legitimidad y la participación cívica" (Riorda, 2010, p. 52).

Riorda subraya la importancia de que la comunicación gubernamental sea bidireccional, lo que implica que, además de informar, los gobiernos deben estar dispuestos a escuchar a la ciudadanía. En su obra, sostiene que "la comunicación debe ser una herramienta de diálogo constante, de manera que se construya una relación de confianza entre los gobernantes y los gobernados" (Riorda, 2010, p. 65).

Este concepto se alinea con el enfoque de Grunig y Hunt (1984) sobre la comunicación bidireccional simétrica, en la que se promueve un intercambio de información y una retroalimentación mutua entre las partes involucradas. En el contexto gubernamental, esto se traduce en una mayor participación ciudadana, un acercamiento del gobierno a las necesidades y demandas de la población, y una mayor capacidad de los ciudadanos para influir en las políticas públicas.

2.2.2 Los Principios Fundamentales de la Comunicación Gubernamental Estratégica

La comunicación estratégica aplicada a la gobernanza debe basarse en principios clave que aseguren su efectividad y coherencia. Mario Riorda identifica varios de estos principios:

1. **Transparencia:** El gobierno debe ser claro y accesible en la información que proporciona a los ciudadanos. Según Riorda (2010), la transparencia es fundamental para la legitimación de las políticas públicas. Si los ciudadanos perciben que el gobierno es abierto y honesto, es más probable que apoyen sus acciones.



2. **Coherencia:** La coherencia en la comunicación es crucial para evitar contradicciones y confusión en los mensajes. El gobierno debe asegurar que sus mensajes sean consistentes a través de todos los canales de comunicación y a lo largo del tiempo (Riorda, 2010).
3. **Empatía:** La empatía se refiere a la capacidad de entender y conectar con las preocupaciones y aspiraciones de los ciudadanos. Riorda argumenta que los gobiernos deben humanizar sus mensajes y crear una relación emocional con los ciudadanos, lo que contribuye a mejorar la percepción pública y fomentar el compromiso.
4. **Participación:** La comunicación bidireccional también implica la participación activa de los ciudadanos. Riorda señala que los gobiernos deben ser capaces de interactuar con la ciudadanía, escuchar sus inquietudes y dar respuestas apropiadas a sus demandas (Riorda, 2010).

2.2.3. El Enfoque de la Comunicación Estratégica Digital en la Gobernanza

Con la proliferación de plataformas digitales y redes sociales, la comunicación estratégica digital se ha convertido en un eje central de la comunicación gubernamental. Las plataformas como Facebook, Twitter e Instagram permiten una comunicación instantánea, interactiva y accesible entre los gobiernos y los ciudadanos. Mario Riorda destaca que, en la era digital, los gobiernos deben integrar herramientas digitales en sus estrategias de comunicación para fortalecer el vínculo con la población.

La comunicación digital estratégica permite que los gobiernos sean más ágiles, respondan rápidamente a los problemas, y aprovechen el poder de las redes sociales para movilizar y sensibilizar a los ciudadanos en torno a temas específicos. Según Pérez (2007), las redes sociales permiten una interactividad en tiempo real, lo que les otorga un gran potencial para mejorar la gobernanza democrática al generar espacios de diálogo continuo.

Sin embargo, Riorda (2010) advierte que, aunque la digitalización ha abierto nuevas oportunidades, también presenta desafíos en términos de desinformación y control



de la narrativa. Los gobiernos deben ser capaces de gestionar adecuadamente estos riesgos, garantizando que la información difundida sea veraz, relevante y de fácil acceso. A su vez, Mario Riorda (2010) complementa este enfoque al sugerir que los gobiernos deben estar abiertos a la retroalimentación de la ciudadanía, utilizando esta información para ajustar sus políticas públicas y mejorar la calidad de la gobernanza. Este tipo de retroalimentación puede ser obtenida a través de encuestas, comentarios en redes sociales, foros públicos, entre otros.

La Comunicación Responsable y estratégica es esencial para el éxito de la comunicación gubernamental, ya que permite a los gobiernos gestionar eficazmente sus relaciones con los ciudadanos. A través de un enfoque de transparencia, coherencia, empatía, participación y responsabilidad, los gobiernos pueden aumentar su legitimidad, fortalecer su imagen pública y mejorar la calidad de la democracia. Las plataformas digitales, si bien ofrecen nuevas oportunidades para el diálogo y la participación, también presentan desafíos que deben ser gestionados con responsabilidad y ética. En definitiva, es una herramienta clave para construir una gobernanza efectiva, que fomente la confianza y el compromiso de la ciudadanía.

2.3 Comunicación estratégica

La comunicación estratégica es un concepto clave en el ámbito de las relaciones públicas, especialmente en contextos de gobernanza. A medida que las plataformas digitales se convierten en una herramienta esencial para la comunicación política, entender cómo se gestiona esta comunicación en el entorno digital es crucial para los gobiernos que buscan establecer relaciones de confianza con sus ciudadanos. Este marco teórico examina las bases conceptuales de la comunicación estratégica, con un enfoque especial en su aplicación a la comunicación gubernamental, tomando como base las contribuciones de Rafael Alberto Pérez y otros autores relevantes en el campo.



2.3.1. Comunicación Estratégica: Definición y Enfoque

La comunicación estratégica es una disciplina que tiene como objetivo utilizar las herramientas comunicativas de manera planificada y eficaz para alcanzar objetivos organizacionales. Se entiende no solo como la difusión de información, sino como un proceso integral de construcción de relaciones, gestión de la imagen, y orientación hacia resultados específicos (Pérez, 2007).

Rafael Alberto Pérez es uno de los autores más influyentes en la conceptualización de la comunicación estratégica, especialmente en contextos organizacionales y gubernamentales. Según Pérez (2007), la comunicación estratégica "es un proceso sistemático, organizado y orientado a la consecución de resultados específicos mediante la utilización de recursos comunicativos". En este proceso, los mensajes deben ser coherentes, adecuados a los contextos y adaptados a las necesidades de las audiencias, siempre con un enfoque que busque la construcción de relaciones de confianza y credibilidad.

Este enfoque se aplica especialmente en la comunicación gubernamental, donde los actores políticos deben gestionar la imagen de las instituciones públicas y promover el compromiso ciudadano. Pérez, destaca que el uso de la comunicación estratégica en gobiernos debe estar alineado con los principios éticos de transparencia, honestidad y responsabilidad. En este sentido, la comunicación de un gobierno no debe ser un ejercicio unilateral de persuasión, sino un proceso dialógico, donde se fomente la interacción con la ciudadanía.

2.3.2 La Comunicación Estratégica como Herramienta para la Gobernanza

La aplicación de la comunicación estratégica en el ámbito gubernamental tiene como propósito principal mejorar la gestión pública y aumentar la participación ciudadana. De acuerdo con Grunig y Hunt (1984), uno de los modelos más influyentes en la comunicación pública es el de la comunicación bidireccional simétrica, que promueve el diálogo entre los gobiernos y los ciudadanos, con el fin de lograr un entendimiento mutuo. Este modelo, que pone énfasis en la



retroalimentación, es esencial para los gobiernos que buscan una relación más democrática y participativa con la ciudadanía.

Pérez (2007) subraya que la gestión estratégica de la comunicación debe ser integral, es decir, no solo debe involucrar la comunicación externa (hacia los ciudadanos), sino también la interna (dentro de la administración pública). Esto incluye la utilización de plataformas digitales, como redes sociales, para promover la participación, la transparencia y la gestión del cambio social. En este sentido, la comunicación digital desempeña un papel crucial en la gestión gubernamental moderna, y es aquí donde entra en juego la comunicación estratégica, que debe ser capaz de gestionar las interacciones en tiempo real y responder de manera efectiva a las inquietudes de la ciudadanía.

2.3.3 Los Elementos Claves de la Comunicación Estratégica en el Ámbito Gubernamental

Para que la comunicación estratégica sea efectiva en el ámbito gubernamental, debe considerar varios aspectos esenciales que ayuden a generar relaciones de confianza y responsabilidad. Pérez (2007) identifica cinco componentes clave para una comunicación estratégica efectiva:

1. Claridad: Los mensajes deben ser comprensibles y estar orientados a los objetivos estratégicos del gobierno, tales como la educación, la salud o el desarrollo económico.
2. Coherencia: Los mensajes deben ser consistentes a lo largo del tiempo, para evitar contradicciones que puedan dañar la credibilidad del gobierno.
3. Transparencia: Es fundamental que la comunicación gubernamental sea honesta y accesible, lo que fortalece la relación con los ciudadanos.
4. Interactividad: La posibilidad de que los ciudadanos participen y expresen sus opiniones es crucial. Esto se facilita mediante el uso de herramientas digitales como las redes sociales.



5. Orientación a los resultados: La comunicación debe estar diseñada para alcanzar objetivos concretos, como incrementar la confianza pública o aumentar la participación en políticas públicas.

Este enfoque es particularmente útil para gobiernos que buscan interactuar de manera eficaz con los ciudadanos en un entorno digital, aprovechando las oportunidades que brindan las redes sociales como Facebook, Twitter y Instagram, para escuchar, informar y movilizar a la población.

2.3.4. La Importancia de la Comunicación Responsable

La Comunicación Responsable es otro aspecto esencial de la comunicación estratégica, y debe ser implementada de manera consistente en la gestión gubernamental. Según Sandra Masoni (2018), la Comunicación Responsable involucra la transmisión de mensajes que promuevan el bienestar social y el respeto por la ética y la transparencia. En un contexto digital, esto significa que los gobernantes deben ser transparentes en sus mensajes, responder a las inquietudes de los ciudadanos con rapidez, y actuar con empatía y coherencia.

La importancia de la Comunicación Responsable en el gobierno es enfatizada por Pérez (2007), quien resalta que la credibilidad es uno de los activos más importantes de cualquier institución pública. En su obra, señala que “la responsabilidad y la transparencia en la comunicación son esenciales para el establecimiento de relaciones de confianza, que son la base de cualquier gobierno democrático”. Esto se aplica a las redes sociales, donde las autoridades deben tener en cuenta las expectativas de los ciudadanos, que exigen mayor transparencia, información clara y respuesta inmediata.

2.3.5. La Gobernanza Digital y la Comunicación Estratégica en Redes Sociales

La gobernanza digital implica el uso de tecnologías digitales para mejorar la eficacia y la calidad de la administración pública, y en particular, la relación entre gobiernos y ciudadanos. En este contexto, las redes sociales se han convertido en herramientas fundamentales para la comunicación gubernamental.



Pérez (2007) argumenta que las plataformas digitales, como Facebook, Twitter y Instagram, permiten una comunicación estratégica que es inmediata, accesible y bidireccional. Los gobiernos pueden utilizar estas plataformas para difundir información, involucrar a los ciudadanos en el proceso político y recibir retroalimentación instantánea. Sin embargo, esta interactividad también implica un desafío: la necesidad de mantener la transparencia y la responsabilidad en cada mensaje. En este sentido, la comunicación estratégica en redes sociales debe adaptarse a las demandas de la era digital, asegurando que los mensajes sean claros, accesibles, y alineados con los principios éticos de la administración pública.

La comunicación estratégica es un campo clave en la gestión de la comunicación gubernamental, especialmente en el contexto digital. La obra de Rafael Alberto Pérez proporciona las bases para comprender cómo los gobiernos pueden gestionar de manera efectiva la comunicación en plataformas digitales. La Comunicación Responsable, la transparencia, y la interactividad son componentes fundamentales de una estrategia comunicativa que permita a los gobiernos construir relaciones de confianza y credibilidad con la ciudadanía. En este sentido, los gobernantes deben adaptar sus estrategias a las exigencias de la era digital, asegurándose de que sus mensajes sean coherentes, éticos y orientados a resultados.



Capítulo 3. Metodología

La metodología de este proyecto se basa en el paradigma cualitativo, dado que la naturaleza de la investigación demanda una comprensión profunda y detallada de los procesos comunicativos que se desarrollan en las redes sociales, específicamente en la página de Facebook de la Gobernadora de Guerrero, Evelyn Salgado Pineda. Este enfoque busca interpretar los significados y las interacciones generadas en dicho espacio digital, desde la perspectiva de la Comunicación Responsable aplicada a la política gubernamental.

Para llevar a cabo este estudio, se consideran tanto los principios generales de la Comunicación Responsable como los elementos específicos del subcampo de la comunicación gubernamental responsable. Este último se refiere a la capacidad del gobierno de comunicar de forma ética, transparente y participativa, elementos que son fundamentales para el análisis de la red social de la Gobernadora.



3.1 Paradigma de investigación: Una mirada interpretativa

Según Kuhn (1984), un paradigma es un marco teórico compartido por una comunidad científica que guía la producción de conocimiento dentro de un contexto histórico específico. Sin embargo, como señala Lakatos (1974), los paradigmas no son estáticos, sino que pueden evolucionar o ser complementarios, permitiendo diferentes enfoques dentro de un mismo campo.

En las ciencias sociales, Ricoy Lorenzo (2006) destaca la existencia de dos enfoques metodológicos predominantes: el cuantitativo y el cualitativo. Ambos se sustentan en tres paradigmas principales: el positivista, el interpretativo y el sociocrítico. En este estudio, el paradigma que mejor se adapta a los objetivos de la investigación es el interpretativo. Este paradigma busca comprender los fenómenos sociales mediante los significados y las experiencias de los actores involucrados, en este caso, tanto de la gobernadora como de los ciudadanos que interactúan en la página de Facebook.

Según este enfoque, la realidad social no es única ni objetiva, sino que es construida a través de las interpretaciones que los individuos dan a los fenómenos que viven. De este modo, el análisis de las publicaciones en la página de Facebook será visto como una forma de entender cómo se configuran las percepciones de la gobernadora y su gabinete, así como la interacción de la ciudadanía con estos mensajes.

El paradigma interpretativista tiene como objetivo fundamental no solo comprender los significados de los mensajes, sino también entender y explicar cómo los emisores y receptores responden socialmente a dichos actos comunicativos. De este modo, se alinea con los objetivos generales y específicos que fundamentan esta investigación.



3.2 Enfoque metodológico.

La investigación cualitativa se ha elegido como el enfoque metodológico principal porque permite examinar en profundidad las publicaciones emitidas por la Gobernadora en su página oficial de Facebook y la respuesta de los ciudadanos. Este enfoque es apropiado para el estudio de las interacciones sociales en medios digitales, donde las respuestas y comentarios de los usuarios constituyen datos clave para comprender las dinámicas comunicativas.

Según Hernández-Sampieri et al. (2019), los estudios cuantitativos se distinguen por su enfoque deductivo, secuencial y comprobatorio en el análisis de la realidad objetiva. Esto permite generalizar los resultados, controlar fenómenos o variables, obtener mayor precisión, replicar los hallazgos y predecir resultados futuros. Por otro lado, los autores señalan que los estudios cualitativos siguen un enfoque inductivo y recurrente, con un análisis múltiple de realidades subjetivas y sin la necesidad de seguir una secuencia lineal estricta. Esto les permite profundizar en la naturaleza de los significados, ofrecer un análisis más amplio y enriquecido, y contextualizar mejor el fenómeno en estudio. En este caso, se utilizará un análisis de contenido para explorar cómo los mensajes de la Gobernadora son percibidos, interpretados y respondidos por los ciudadanos, a partir de un enfoque ético y responsable en la comunicación gubernamental. La perspectiva teórica de la comunicación responsable, tal como lo define la Dra. Hilda Gabriela Hernández (2021), servirá como guía para evaluar la calidad y efectividad de los mensajes en función de criterios como la interactividad, consistencia, empatía, honestidad y transparencia.

3.3 Premisas

- ✓ La comunicación en Facebook es una herramienta clave utilizada por la gobernadora y su equipo para interactuar con los ciudadanos, transmitir información relevante sobre su gestión y construir la confianza pública.
- ✓ La responsabilidad en la transmisión de información implica ofrecer datos precisos, transparentes y actualizados, evitando la difusión de noticias falsas o engañosas que puedan deteriorar la relación con la ciudadanía.



- ✓ El fomento de la participación ciudadana es esencial, promoviendo espacios de diálogo donde los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas claras y oportunas de parte del gobierno.
- ✓ La transparencia es un principio fundamental en la comunicación política, lo que implica compartir información clara y accesible sobre las decisiones, políticas y acciones del gobierno.
- ✓ La interacción de los ciudadanos en la página de Facebook tiene un impacto directo en la construcción de la identidad política y la legitimidad del gobierno, reflejando cómo la comunidad percibe y valida las acciones gubernamentales.

3.4 Definición conceptual de la categoría.

Cuadro 1. Categoría comunicación responsable y su definición.

Categoría	Definición
Comunicación Responsable	Según Hernández-Flores (2019), la Comunicación Responsable implica un diálogo que no es meramente informativo, sino que es un intercambio significativo entre la organización y sus públicos. Esta relación se fundamenta en la honestidad y la coherencia, elementos que deben estar alineados con las acciones y políticas de la institución. Al lograr esta forma de comunicación, se establece una confianza esencial que permite a las organizaciones mantener una reputación sostenida incluso en situaciones adversas.

Fuente. Elaboración propia.

3.5 Operacionalización de las sub categorías



Cuadro 2. Sub Categorías De La Comunicación Responsable Y La Comunicación Gubernamental Y Política Con Su Respectiva Definición.

Comunicación Responsable	
Sub categorías	Definición
Honestidad	Se refiere a la posibilidad de verificar lo que se comunica a través de datos e información oficial, incluidas las referencias proporcionadas en el discurso o la pieza comunicativa utilizada.
Empatía	Implica mostrar respeto por la audiencia al considerar su contexto y necesidades específicas al momento en que se expresa o se emite una comunicación de cualquier tipo.
Transparencia	Compartir toda la información necesaria sobre lo que hace la organización, institución o figura pública y cómo lo hace en virtud de construir una percepción sólida ante sus públicos.
Interactividad	Se refiere a la comunicación dialógica donde la organización o figura pública no es la única que aporta, sino que siempre considera la retroalimentación que recibe de sus audiencias para hacer los cambios necesarios y mejorar sus procesos y sus actividades comunicativas.
Consistencia	Es mantener una comunicación coherente, que tiene como base los valores organizacionales, profesionales o individuales aunados al comportamiento que se ejerce.
Comunicación Gubernamental y Política	
Sub categorías	Definición





Participación Ciudadana

Es la comunicación pública inclusiva de todo tipo de públicos, permite el diálogo, da voz y ayuda a la toma de decisiones. Por lo tanto, denota un alto grado de apertura gubernamental y accesibilidad al público que permite una retroalimentación activa.

Compromiso

El portavoz muestra prudencia y disposición en lo que comunica y responde al público sobre sus dudas. Se requiere sensibilidad a la necesidad de información del interlocutor o de la situación. Hablamos de un plan, no de una promesa y de acciones que refrendan el discurso gubernamental.

Pro Legitimidad Gubernamental

Es la intención del vocero de lograr, con base en su discurso, la aprobación del público de acuerdo a la comunicación pública que emite y las acciones que ejerce en su ámbito.

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Método

El método de estudio de caso es adecuado para esta investigación debido a que permite un análisis profundo y detallado de un fenómeno específico dentro de un contexto real y particular. El estudio de caso es una estrategia metodológica que se utiliza para explorar fenómenos complejos dentro de su contexto, lo cual es fundamental cuando se busca comprender la gestión de la comunicación gubernamental en una plataforma como Facebook, un entorno específico y dinámico donde interactúan actores públicos y ciudadanos. Según Yin (2018), el estudio de caso es particularmente útil cuando se quiere examinar un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son evidentes.



Además, el uso de este método facilita el análisis de los elementos que configuran la comunicación gubernamental de la gobernadora del Estado de Guerrero en su red social, permitiendo identificar y analizar las estrategias, tácticas y resultados de dicha gestión. Según Stake (1995), el estudio de caso es adecuado para investigaciones que buscan entender procesos complejos en contextos específicos y para explorar cómo se llevan a cabo las prácticas en la realidad. Este enfoque permite recopilar datos de forma exhaustiva a través de múltiples fuentes, lo que enriquece el análisis y proporciona una visión más completa y matizada del fenómeno investigado.

El estudio de caso en este contexto no solo permite examinar las estrategias de comunicación de la gobernadora, sino también evaluar cómo estas estrategias influyen en la construcción de la identidad política y la legitimidad de su gobierno en la red social. De acuerdo con Baxter y Jack (2008), el estudio de caso también facilita la integración de diferentes perspectivas y fuentes de información, lo cual es esencial cuando se trata de un fenómeno tan complejo como la comunicación gubernamental en plataformas digitales.

3.7 Técnica

El análisis de contenido es una técnica de investigación cuantitativa que permite estudiar de manera sistemática y objetiva el contenido de los mensajes comunicativos. Esta técnica es particularmente útil en el análisis de plataformas digitales, ya que proporciona herramientas para clasificar y cuantificar las características de las publicaciones en redes sociales.

Según Krippendorff (2018), el análisis de contenido es "una técnica de investigación que se utiliza para describir y analizar la comunicación en diversas formas, a través de un proceso sistemático que permite la codificación de los datos" (p. 23). Esta definición enfatiza la naturaleza estructurada del análisis, lo que facilita la obtención de resultados comparables y generalizables.



Según Sampieri, Collado y Lucio (2018), el análisis puede realizarse mediante una "semana natural", que observa el contenido generado durante siete días consecutivos, o mediante una "semana compuesta", que estudia materiales específicos recopilados durante un período de siete días claramente definida.

3.7.1 Semana Natural:

El análisis de contenido utilizando una "semana natural" implica estudiar el contenido generado durante un período de siete días consecutivos, sin ajustar el inicio ni el final del análisis según criterios específicos. Este enfoque proporciona una visión detallada de las publicaciones y la actividad en la página de Facebook de la gobernadora durante un ciclo semanal estándar, permitiendo observar patrones semanales sin manipulaciones temporales adicionales.

3.7.2 Semana Compuesta:

Por otro lado, el análisis de contenido con una "semana compuesta" implica seleccionar y estudiar materiales recopilados específicamente durante un período de siete días, donde se determina claramente el inicio y el final del estudio. Este método permite comparar datos de períodos específicos de interés, como semanas que coinciden con eventos importantes, estrategias de comunicación, campañas específicas o picos de actividad en la página de Facebook.

Estos enfoques permiten examinar de manera efectiva cómo las publicaciones y la interacción en la página varían semanalmente, proporcionando insights valiosos para estrategias de comunicación y engagement en redes sociales. En este caso, comprobar si la comunicación responsable es lineal y apoyar las propuestas del plan.

3.8 Diseño del instrumento

Para la recolección y análisis de los datos, se diseñará una tabla de codificación que permita clasificar las publicaciones en función de diferentes criterios relacionados con la comunicación responsable, tales como honestidad, empatía,



transparencia, interactividad y consistencia. También se incorporarán las dimensiones de la comunicación política y gubernamental, como la participación ciudadana, el compromiso gubernamental y la legitimidad.

Cuadro 3. Operacionalización De Las Sub Categorías.

Operacionalización de las sub categorías	Preguntas
Honestidad	<p>Diferenciar entre información objetiva y subjetiva es clave para evaluar la honestidad.</p> <p>¿El contenido publicado en la página está respaldado por fuentes verificables y creíbles? ¿Se presentan los hechos de manera objetiva o se observa un sesgo evidente en la información? ¿Los titulares de las publicaciones son coherentes con el contenido completo?</p>
Empatía	<p>¿La página muestra sensibilidad hacia las preocupaciones y problemas de los ciudadanos en sus publicaciones? ¿Se utiliza un lenguaje inclusivo y respetuoso hacia diferentes grupos sociales?</p> <p>¿La página responde de manera comprensiva y constructiva a los comentarios y preguntas de los usuarios?</p>
Transparencia	<p>¿Cómo se presentan y citan las fuentes de información en la página? ¿Se proporcionan datos y estadísticas verificables para respaldar las afirmaciones hechas en la página?</p> <p>¿Se presentan informes sobre las acciones realizadas? ¿La página ofrece acceso a documentos oficiales, reportes y estadísticas relevantes para los ciudadanos?</p>



Interactividad	<p>¿Cómo responde la página a la retroalimentación y comentarios de los usuarios? ¿Los administradores de la página responden regularmente a los comentarios y preguntas de los usuarios? ¿Se utilizan diversas herramientas de Facebook (como transmisiones en vivo, encuestas, historias) para interactuar con los seguidores?</p>
Consistencia	<p>¿Qué tipo de contenido predomina en la página y cómo se presenta este contenido?</p> <p>Esta pregunta ayuda a entender el enfoque y la estrategia de comunicación de la página.</p> <p>¿La página aborda y proporciona información sobre temas de interés público y situaciones de crisis de manera transparente y responsable?</p>
Participación Ciudadana	<p>¿La página invita activamente a los usuarios a participar en debates y discusiones sobre temas políticos? ¿Se promueven encuestas, sondeos o llamadas a la acción que involucren a los ciudadanos en la toma de decisiones?</p>
Compromiso	<p>¿Se evidencia una continuidad en la defensa de causas o políticas específicas a lo largo del tiempo? ¿Se documentan y publican las acciones concretas y logros derivados de las iniciativas promovidas en la página? ¿Existe una rendición de cuentas transparente respecto a las promesas o compromisos asumidos?</p> <p>¿Se publican enlaces a sitios oficiales, documentos legales o reportes que respalden la información presentada? ¿Se reconoce la</p>



Pro Legitimidad Gubernamental página como una fuente legítima de información gubernamental por parte de otros medios de comunicación y actores políticos? ¿Cómo se presentan las alianzas y colaboraciones con otras entidades gubernamentales y organizaciones internacionales?

Fuente. Elaboración propia.

Se toman en cuenta las preguntas como parte del análisis en cada rubro contestando con sí o no, para posteriormente sacar un porcentaje, esta misma se puede observar en el enlace que se encuentra en el apartado de procesamiento.

3.9 Tiempo de recolección de datos

La recolección de datos se llevará a cabo de manera transversal, ya que se analizarán las publicaciones de la página de Facebook de la Gobernadora durante un período específico, sin realizar un seguimiento longitudinal de los mismos eventos. Este enfoque permite realizar un análisis detallado dentro de un contexto determinado, sin la necesidad de llevar a cabo observaciones a largo plazo.

El período de análisis abarcó 130 publicaciones realizadas entre los meses de septiembre y noviembre, es decir, durante un lapso de tres meses, extraídas de la página oficial de Facebook de la Gobernadora de Guerrero. Estas publicaciones fueron analizadas mediante una técnica visual, apoyada por la guía del modelo de Comunicación Responsable (CR) y su subcampo en comunicación gubernamental política, considerando los respectivos ítems que componen este enfoque.

3.10 Estudio retrospectivo

El estudio retrospectivo es un enfoque de investigación en el cual los datos se recogen después de que los hechos o fenómenos que se investigan ya han sucedido. En lugar de seguir un proceso experimental o prospectivo, en el estudio retrospectivo el investigador busca entender un fenómeno a partir de hechos pasados, utilizando fuentes de datos previas como archivos, entrevistas o registros



históricos. Esto significa que, en lugar de intervenir en los eventos en curso, el estudio se basa en los eventos ya ocurridos y el análisis de cómo se desarrollaron esos hechos.

Dado que en esta investigación se analizan las publicaciones previas de la Gobernadora de Guerrero en su página de Facebook, los hechos ya han sucedido en el momento de recolección de los datos. Es decir, los mensajes que fueron emitidos, así como las respuestas de los ciudadanos, ya forman parte de un proceso histórico que ha quedado registrado en las redes sociales. Por lo tanto, la presente investigación se clasifica como un estudio retrospectivo, ya que el análisis se centra en eventos pasados (las publicaciones en Facebook), y los datos que se recopilan son posteriores a los hechos que se investigan.

En resumen, en este tipo de estudio, no hay intervención directa en los fenómenos observados. Los datos se obtienen de fuentes previas a través de una observación retrospectiva de cómo los eventos ya sucedidos son percibidos, interpretados y documentados en las plataformas digitales. Esto permite realizar un análisis que proporciona una visión retrospectiva de la comunicación política a través de las redes sociales.

3.11 Por el periodo de caso: no experimental

En cuanto a la clasificación de las investigaciones según el tipo de intervención que el investigador ejerce sobre los factores o variables del estudio, esta puede ser experimental o no experimental. La investigación experimental implica que el investigador manipule deliberadamente una o más variables para observar sus efectos en otras variables, controlando las condiciones y tratando de aislar los factores que puedan influir en los resultados. Sin embargo, en este caso, se trata de un estudio no experimental.

De acuerdo con Franco (2011), en una investigación no experimental el objetivo principal no es manipular o alterar las variables del estudio, sino observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervención del



investigador. El investigador se limita a la observación y análisis de los eventos sin intervenir directamente en los factores que los provocan o modifican. En este sentido, lo que se busca es entender cómo se desarrollan los fenómenos en su contexto real, permitiendo así una interpretación más fiel de la dinámica social que se estudia.

En la presente investigación, no se manipularon las publicaciones ni se intervinieron las respuestas de los ciudadanos en la página de Facebook de la Gobernadora. El enfoque ha sido estrictamente observacional: el análisis se basa en el contenido ya generado en la red social, sin alterar ni controlar los factores involucrados. El fenómeno estudiado se encuentra en su estado natural, es decir, en las interacciones espontáneas y auténticas que surgen entre la gobernadora y los ciudadanos. Por lo tanto, se puede concluir que este estudio es de tipo no experimental, ya que la observación de los hechos y la interpretación de los datos recolectados es el eje central de la investigación, sin manipulación ni alteración de las variables.

3.12 Procedimiento Inductivo

En el marco de esta investigación, el procedimiento metodológico se basa en un enfoque inductivo, lo cual es característico de las investigaciones cualitativas orientadas al análisis de fenómenos sociales y comunicativos. El razonamiento inductivo parte de la observación de hechos concretos y específicos para, a través de la recopilación de datos y su posterior análisis, llegar a conclusiones generales que permitan comprender el fenómeno en su totalidad. En este caso, el objetivo es analizar las publicaciones de la Gobernadora de Guerrero en su página oficial de Facebook, con el fin de identificar patrones, tendencias y características de la comunicación responsable en el contexto gubernamental.

3.13 Procesamiento

A continuación, se presenta el enlace a la tabla de codificación utilizada para el análisis de contenido, con el fin de facilitar una mejor visualización de los datos procesados



https://docs.google.com/spreadsheets/d/170e9od7dcdXVdRx7Dx1dtAAMrSX-TW_1/edit?usp=sharing&oid=101333248971178573013&rtpof=true&sd=true

3.14 Consideraciones éticas

Este estudio se basa en el análisis de contenidos públicos disponibles en la página de Facebook de la Gobernadora de Guerrero. Dado que los datos se extraen de publicaciones públicas, no se requiere consentimiento informado. Sin embargo, se garantizará que el análisis se realice de manera ética, respetando la privacidad y las opiniones de los ciudadanos que interactúan en la plataforma.

3.15 Limitaciones del estudio

Una de las principales limitaciones de este estudio es que el análisis se centrará exclusivamente en las publicaciones realizadas en la página de Facebook de la Gobernadora y no se incluirán otros canales de comunicación, como Twitter o medios tradicionales. Además, el análisis se limitará a los períodos seleccionados, lo que puede no reflejar toda la actividad comunicativa en redes sociales de la Gobernadora. Asimismo, aunque se intentó obtener información adicional a través de entrevistas con el equipo encargado de las redes sociales, este instrumento no pudo concretarse debido a la falta de respuesta.

Capítulo 4. Resultados

En el presente capítulo se aborda la respuesta a la pregunta de investigación. En primer lugar, se presentan los datos generales de la red, incluyendo el número de publicaciones por mes, las menciones relacionadas con municipios y regiones, y los temas tratados a lo largo del análisis.

A continuación, se profundiza en la categoría central de la investigación: Comunicación Responsable, desglosando cada uno de los rasgos complementarios: honestidad, transparencia, empatía, compromiso y consistencia. También se examina el subcampo de la Comunicación Responsable



Gubernamental, analizando los elementos que lo conforman: participación ciudadana, compromiso público y pro-legitimidad gubernamental.

Cada categoría es acompañada de un análisis detallado, junto con imágenes que ilustran y refuerzan los puntos abordados. Finalmente, se presentan las bases para la construcción de propuestas estratégicas que contribuyan a establecer un modelo de comunicación responsable dentro de las autoridades gubernamentales. El capítulo termina con las conclusiones de la tesis, que sintetizan los hallazgos clave del estudio.

4.1 Análisis general

En el cuadro 4 se presenta el nombre de la página oficial de Facebook de la gobernadora del Estado de Guerrero, junto con el enlace correspondiente, desde donde se obtuvo toda la información utilizada para la codificación de los datos. Además, se incluye el número de seguidores, que asciende a 495 mil, como un dato relevante para medir el alcance de la información publicada en dicha página. Este número representa aproximadamente el 7.65% de la población total del estado, considerando que, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la población total de Guerrero en el Censo de Población y Vivienda 2020 es de 6,464,000 personas. Cabe destacar que este porcentaje asume que todos los seguidores provienen del estado de Guerrero; de ser diferente, este cálculo podría variar. Además, el número de seguidores es fluctuante y cambia de manera constante.

Cuadro 4. Información general de donde fue obtenida la codificación.

Página de Facebook	Seguidores	Link	Codificación
Evelyn Salgado Pineda	495 mil seguidores	https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP	Esta codificación tiene fecha hasta el mes de noviembre del 2024 (pueden generarse cambios con el tiempo en cuanto a números).

Fuente. Elaboración propia.



El corpus del presente análisis estuvo compuesto por 130 publicaciones, correspondientes al período comprendido entre septiembre y noviembre, es decir, tres meses, extraídas de la página oficial de Facebook de la gobernadora del Estado de Guerrero. Estas publicaciones fueron analizadas mediante una técnica visual, apoyada por la guía del modelo de Comunicación Responsable (CR) y su sub campo en comunicación gubernamental y política, así como sus correspondientes ítems, lo que permitió obtener los resultados que se exponen a continuación.

Cuadro 5. representación del tiempo y forma en que se realizó la recolección de la información.

Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre
Semana	Natural	Compuesta	Natural
Días	Del 1 al 05	01,09,17,25 y 28	Del 1 al 05
Publicaciones	41	49	40

Fuente. Elaboración propia.

En el cuadro 6 se muestra cuáles municipios y regiones fueron mencionados, así como aquellos de los que no se hizo mención alguna durante el período analizado. Además, se incluyen las menciones por regiones, ya que en ocasiones no se mencionaba ningún municipio específico, sino solo la región.

Cuadro 6. Municipios y regiones mencionadas.

Clave del municipio	Municipio	Mención			Regiones	
		SI	NO	#	Nombre	No. Menciones
001	Acapulco de Juárez			21		
002	Ahuacuotzingo			0		
003	Ajuchitlán del Progreso			0		
004	Alcozauca de Guerrero			0		
005	Alpoyeca			0	Acapulco	21
006	Apaxtla			0		
007	Arcelia			0		
008	Atenango del Río			0		
009	Atlamajalcingo del Monte			0		
010	Atlixac			0		
011	Atoyac de Álvarez			0		
012	Ayutla de los Libres			0		
013	Azoyú			0		
014	Benito Juárez			0		
015	Buenavista de Cuéllar			0		



016	Coahuayutla de José María Izazaga		0	Costa Chica	13
017	Cocula		0		
018	Copala	1	1		
019	Copalillo		0	Costa Grande	11
020	Copanatoyac		0		
021	Coyuca de Benítez		0		
022	Coyuca de Catalán		0		
023	Cuajinicuilapa		0		
024	Cualác		0		
025	Cuautepec	1	1		
026	Cuetzala del Progreso	1	1		
027	Cutzamala de Pinzón		0		
028	Chilapa de Álvarez	1	1		
029	Chilpancingo de los Bravo	14	14		
030	Florencio Villarreal	1	1	Centro	8
031	General Canuto A. Neri		0		
032	General Heliodoro Castillo		0		
033	Huamuxtlán		0		
034	Huitzuc de los Figueroa		0		
035	Iguala de la Independencia		0		
036	Igualapa		0		
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc		0		
038	Zihuatanejo de Azueta	3	3		
039	Juan R. Escudero		0		
040	Leonardo Bravo		0	Montaña	5
041	Malinaltepec		0		
042	Mártir de Cuilapan		0		
043	Metlatónoc		0		
044	Mochitlán	2	2		
045	Olinalá		0		
046	Ometepec		0		
047	Pedro Ascencio Alquisiras		0		
048	Petatlán		0		
049	Pilcaya		0		
050	Pungarabato		0	Norte	5
051	Quechultenango	4	4		
052	San Luis Acatlán	1	1		
053	San Marcos	1	1		
054	San Miguel Totolapan		0		
055	Taxco de Alarcón	3	3		
056	Tecoanapa		0		
057	Técpán de Galeana	1	1		
058	Teloloapan		0		
059	Tepecoacuilco de Trujano		0		
060	Tetipac		0		
061	Tixtla de Guerrero	1	1		
062	Tlacoachistlahuaca		0		
063	Tlacoapa		0		
064	Tlalchapa		0		
065	Tlalixtaquilla de Maldonado		0		
066	Tlapa de Comonfort		0		
067	Tlapehuala	2	2		





068	La Unión de Isidoro Montes de Oca		0	Tierra Caliente	9
069	Xalpatláhuac		0		
070	Xochihuehuatlán		0		
071	Xochistlahuaca	■	1	Sierra	5
072	Zapotitlán Tablas		0		
073	Zirándaro		0		
074	Zitlala		0		
075	Eduardo Neri	■	2		
076	Acatepec	■	0		
077	Marquelia	■	1		
078	Cochoapa el Grande		0		
079	José Joaquín de Herrera		0		
080	Juchitán	■	1		
081	Iliatenco	■	0		
082	Las Vigas	■	1		
083	Ñuu Savi		0		
084	Santa Cruz del Rincón		0		
085	San Nicolás	■	1		

Fuente. Elaboración propia.

Cuadro 7. Categorización de temas abordados con breve descripción durante la codificación de la información.

Tema	Breve descripción	Nov.	Oct.	Sep.	Total
Ambiental	Publicaciones asociadas al pronóstico del tiempo principalmente, y sobre algunas situaciones ante el paso del huracán Jhon.	9	9	5	23
Cultural	Publicaciones asociadas al día de muertos; al homenaje e izamiento de la bandera que realizan en el palacio con programas culturales y actividades realizadas como una agenda cultural realizada el mes de noviembre.	7	4	1	12
Seguridad	Publicaciones realizadas en tema de seguridad puntualizadas en noviembre por operativo al día de muertos tomándolo también como fin de semana con largo, además de las mesas de coordinación para la construcción de la paz.	6	2	4	12





Historia	Se tomó en cuenta una publicación realizada a los 433 años de la fundación de Chilpancingo de los bravo.	1	0	0	1
Turismo	Publicaciones entorno al recibimiento de vuelos internacionales en la época invernal, atención a los mismos, concierto en Acapulco y la realización de la 36ª Convención Internacional de Minería en la misma entidad.	8	1	0	9
Política	Publicaciones principalmente en el mes de septiembre con motivo del sexto informe de gobierno del presidente AMLO, felicitaciones a personas con motivo de cumpleaños, imágenes con personas nuevas encargadas al nuevo gobierno de la Dra. Claudia Sheinbaum y el mismo también.	2	5	13	20
Salud	Las publicaciones en este rubro están basadas en las unidades móviles de salud que brindan atención médica gratuita, y brigadas solidarias a los grupos vulnerables.	2	1	3	6
Obras públicas	Se muestran publicaciones sobre la rehabilitación de la Av. escénica, y demás en Acapulco ante el paso del huracán Jhon.	3	11	4	18
Apoyo social	Se realizaron ferias de servicios integrales como apoyos, atención con apoyos de primera necesidad ante el paso del huracán Jhon, apoyo alimentario. Programas de Bienestar.	0	11	6	17
Educación	Las publicaciones realizadas fueron solo en el mes de octubre con motivo del tercer foro estatal de investigación educativa y un comunicado con motivo de suspensión de clases en algunos municipios como medida de seguridad.	1	3	0	4
Economía	Se menciona en la publicación sobre pago de estímulos a la permanencia donde mencionan más de 9MDP para priorizar la justicia social.	0	0	2	2



Relleno	Publicación tomada así en donde se publica una postal de Acapulco dando los buenos días.	1	0	0	1
Mujeres: Igualdad de género, equidad de género...	Publicación: “Hoy celebramos la participación política de las mujeres en nuestro país, un camino que comenzó hace 71 años gracias a la lucha de pioneras como Hermila Galindo y Aurora Jiménez. Hoy, ese esfuerzo nos permite contar con la primera mujer presidenta de México, la doctora Claudia Sheinbaum Pardo. Además, tenemos 13 gobernadoras, una jefa de gobierno y una importante cantidad de presidentas municipales, quienes lideran en sus estados y municipios, así como diputadas y otras mujeres en cargos de relevancia. Este hecho histórico refleja nuestro avance hacia la igualdad de género. Estos logros son fruto de la lucha incansable de mujeres que abrieron el camino y de todas aquellas que siguen impulsando la paridad y la equidad. ¡Seguimos firmes en la conquista de nuevos espacios y en la defensa de nuestros derechos! <p>Además de mencionar el día naranja y conmemorar el día internacional de la mujer indígena.</p>	0	2	1	3
Deporte	Próxima edición del Abierto Mexicano de Tenis en Acapulco como mención que se realizará con sus fechas y la felicitación aun equipo de basquetbol por su campeonato.	0	0	2	2
Total		40	49	41	130

Fuente. Elaboración propia.

La información que una figura pública, como la gobernadora, emite de manera diaria tiene un impacto significativo en la configuración de la opinión pública. Cada mensaje, publicación o discurso que realiza tiene el potencial de influir en la percepción y el enfoque de los ciudadanos respecto a los temas más relevantes de



la agenda política y social. En este sentido, las estrategias comunicativas utilizadas por el gobierno pueden orientar y priorizar ciertos temas, mientras que dejan de lado o minimizan otros. Este fenómeno se puede explicar a través de la teoría del *Agenda Setting*, que estudia cómo los medios de comunicación, y en un contexto más amplio las instituciones políticas y sociales, seleccionan y jerarquizan los temas que se vuelven objeto de debate público.

La teoría del *Agenda Setting* política, como lo define Rodríguez, sugiere que los actores políticos y las instituciones sociales, en su rol de emisores de información, tienen una influencia directa sobre los temas que aparecen en la agenda de los medios y, por extensión, en la agenda del público. Según esta teoría, los medios y las instituciones no solo informan, sino que también determinan y priorizan los asuntos que serán discutidos públicamente. En otras palabras, al decidir qué temas serán destacados en sus mensajes, los emisores influyen en las respuestas y propuestas de la audiencia, jerarquizando los temas según su relevancia y visibilidad.

En el caso específico de la gobernadora, su presencia constante en las redes sociales, especialmente en Facebook, permite analizar cómo se configura la agenda pública en relación con los temas que ella considera importantes y prioritarios, también entendiendo las regiones o municipios mencionados en el cuadro 6 como los más mencionados. A lo largo de un período de tres meses, se observa que la gobernadora ha centrado sus publicaciones en temas tales como la problemática ambiental, las estrategias políticas para el desarrollo del estado, las obras públicas que se están llevando a cabo y el apoyo social a las comunidades vulnerables. Estos temas, no solo representan áreas de interés para la administración estatal, sino que también se alinean con cuestiones de actualidad y relevancia en la vida diaria de los ciudadanos. Sin embargo, en este mismo período, otros temas clave que podrían haber formado parte de la agenda pública, como la historia, el deporte, la salud, y especialmente la educación y la equidad de género, han recibido una menor atención, y en algunos casos han sido completamente marginados.



La teoría del *Agenda Setting* aplicada al contexto de la comunicación gubernamental en redes sociales resalta el poder de los emisores, como la gobernadora, para jerarquizar los temas que dominan el debate público. Al elegir qué asuntos destacar y cuáles relegar, la gobernadora no solo orienta la atención del público, sino que también influye en las respuestas, preocupaciones y propuestas de los ciudadanos.

En este sentido, las estrategias comunicativas desempeñan un papel crucial en la construcción de la agenda pública. En el caso de Guerrero, se observa una clara preferencia por temas relacionados con la infraestructura y el apoyo social, mientras que educación, equidad de género y otros temas de gran relevancia social se mantienen al margen. Este enfoque tiene implicaciones para la percepción pública y para el tipo de respuesta que los ciudadanos pueden ofrecer, destacando la importancia de una comunicación equilibrada que considere las múltiples preocupaciones de la sociedad.

4.2 Comunicación Responsable

Cuadro 8. Categoría central comunicación responsable, con sus rasgos y resultados en porcentajes.

Fuente. Elaboración propia.

Categoría central	Sub categoría	Resultados	En el
Comunicación Responsable	Honestidad	54%	
	Empatía	43%	
	Transparencia	54%	
	Interactividad	0%	
	Consistencia	100%	

cuadro 8 que se muestra arriba, las sub categorías con más presencia corresponden a la honestidad y transparencia, seguido de la empatía. En cuanto a la sub categoría



de la interactividad cuenta con una nula presencia. Abordamos ampliamente la información, a continuación.

4.2.1 Honestidad

Entonces, entendemos que la honestidad en la Comunicación Responsable se refiere a la capacidad de asegurar que la información transmitida sea verificable, precisa y respaldada por hechos. En la era digital, las plataformas como Facebook se han convertido en herramientas clave para los gobernantes, ya que permiten interactuar directamente con los ciudadanos y mostrar las acciones gubernamentales de manera inmediata. En este contexto, uno de los elementos que se utiliza con frecuencia para verificar la veracidad de los mensajes que transmite una figura pública, como una gobernadora, son las fotografías publicadas en sus perfiles oficiales.

El uso de imágenes en Facebook, especialmente aquellas que documentan acciones específicas, tiene un impacto significativo en la construcción de la percepción pública. Las fotos tienen un poder visual inmediato, permitiendo a los ciudadanos verificar, de manera rápida y sencilla, que las promesas o actividades descritas por la gobernadora realmente se están llevando a cabo. Sin embargo, este tipo de comunicación también plantea ciertos retos, ya que las imágenes pueden ser interpretadas de diversas maneras y, en algunos casos, pueden ser manipuladas o contextualmente sacadas de lugar, lo que podría comprometer la veracidad del mensaje.

En el caso de la gobernadora, el análisis de cómo utiliza las fotos en Facebook revela la importancia de la transparencia visual en la construcción de una Comunicación Responsable. Las imágenes publicadas en esta plataforma suelen mostrar momentos clave de su gestión: visitas a obras públicas, reuniones con ciudadanos o inauguraciones de proyectos. Cada una de estas imágenes se presenta como una "prueba visual" de que las acciones anunciadas están ocurriendo, lo que refuerza la confianza y la legitimidad en su gobierno. Como lo siguiente:

Imagen 1. Reunión con Omar García Harfuch, quién será el nuevo titular de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana en el gobierno.



Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, septiembre 2). Reunión con Omar García Harfuch, quién será el nuevo titular de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana en el gobierno de la Dra. Claudia Sheinbaum [Imagen]. Facebook. <https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP/posts/pfbid023oxsK7Wi1i87Ke8UwEBHXekkwPzmA2f5WWPwSv1sfsdkUzyKRTU6gNn45PnukLcYI?rdid=M9Cb34HfGfZ7rrxr>

No obstante, la publicación de fotos también requiere un enfoque crítico. Si bien las imágenes pueden ser vistas como pruebas de las actividades de la gobernadora, la veracidad de las mismas puede depender de diversos factores. Por ejemplo, la selección de qué momentos capturar, el contexto en el que se toman las fotos o incluso el uso de imágenes previamente preparadas (como fotos de eventos ya organizados o escenificados) puede influir en cómo se percibe la sinceridad detrás de la comunicación. Las fotos, entonces, deben ir acompañadas de información clara y contextual que explique lo que está ocurriendo, ya que sin un contexto adecuado, incluso las imágenes más auténticas pueden ser malinterpretadas.

Además, la gobernadora podría fomentar una mayor transparencia complementando las imágenes con datos verificables que respalden lo que se muestra a continuación. Esto podría también incluir detalles sobre el impacto de las

iniciativas, resultados medibles o incluso enlaces a fuentes oficiales que validen las acciones realizadas. De esta manera, las fotos no serían solo una herramienta visual, sino también un medio para reforzar la confianza mediante la consistencia con los hechos y los datos públicos.

Imagen 2. Pronóstico del tiempo.



Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, septiembre 2). *Pronóstico del tiempo*. De acuerdo con la Comisión Nacional del Agua-SMNmx [Imagen]. Facebook. https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP/posts/pfbid0rjXeSPgxHK8GLqGZRK1q5wFnrGEC3agRom4TNcdA2gT1eNiYdUQBxcScBs8uomcl?locale=es_LA

En este sentido, la honestidad en la comunicación digital no se logra solo con la publicación de imágenes, sino con una estrategia comunicativa que combine elementos visuales y discursivos que fortalezcan la transparencia y la confianza pública.



4.2.2 Empatía

Por otra parte, la empatía, como principio fundamental en la comunicación responsable, implica mostrar un entendimiento y respeto por las necesidades, preocupaciones y contextos específicos de la audiencia al momento de emitir un mensaje. En el ámbito gubernamental, especialmente en situaciones de crisis, la empatía es clave para conectar con los ciudadanos y mostrar un liderazgo sensible y comprometido con sus realidades. En este sentido, las publicaciones de la gobernadora en Facebook, durante y después del paso del Huracán John, son un ejemplo claro de cómo la comunicación puede ser utilizada para expresar solidaridad, acompañamiento y apoyo a la ciudadanía, haciendo que los afectados se sientan escuchados y comprendidos.

Durante la emergencia del Huracán John, la gobernadora utilizó su perfil en Facebook para enviar mensajes que no solo informaban sobre las acciones que se estaban tomando, sino que también se dirigían directamente a las emociones y necesidades de la comunidad afectada. En sus publicaciones, se evidenció un tono de empatía al reconocer el sufrimiento y las dificultades de los ciudadanos, al tiempo que se ofrecía apoyo y se aseguraba que los esfuerzos gubernamentales estaban enfocados en brindar ayuda y soluciones inmediatas. El texto no solo informaba sobre las medidas tomadas, sino que también hacía sentir a la población que sus experiencias y angustias eran comprendidas y validadas.

Uno de los elementos clave de la empatía en las publicaciones de la gobernadora fue la forma en que las palabras elegidas mostraban un respeto profundo por el contexto vivido por los afectados. Al referirse al Huracán John, la gobernadora utilizó expresiones que reconocían la incertidumbre, el miedo y la pérdida que muchas personas experimentaron, además de ofrecer palabras de consuelo y esperanza. Esta estrategia de comunicación no solo brindaba información, sino que también buscaba aliviar el sufrimiento de la comunidad y ofrecerles un sentido de pertenencia en medio de la crisis, demostrando que el gobierno estaba cerca de ellos, no solo como una autoridad distante, sino como un aliado en momentos de adversidad.

En cuanto a la conexión con la audiencia, es evidente que la gobernadora comprendió la importancia de adaptar su mensaje al contexto emocional de los ciudadanos. Utilizó un lenguaje accesible y cercano, evitando tecnicismos o expresiones formales que pudieran generar una sensación de desconexión.

Imagen 3. Mensaje de la gobernadora tras el paso del huracán Otis



Evelyn Salgado Pineda
25 de octubre a las 11:04 a. m.

Hace un año, al igual que muchos de ustedes, sentí el profundo dolor que el huracán #Otis trajo a nuestro querido Guerrero. Fue un momento difícil, que dejó una huella imborrable en nuestros corazones, pero también mostró la fortaleza y el espíritu inquebrantable de nuestro pueblo, así como la solidaridad de toda una nación.

Hoy, #ElHogarDelSol está de pie, brillando con todo su esplendor y demostrando que nada nos detiene. ¡Aquí seguimos, trabajando sin descanso, junto a todas y todos los guerrerenses, más unidos y más fuertes que nunca!



Al utilizar frases como se muestra en la imagen:

“¡Aquí seguimos, trabajando sin descanso, junto a todas y todos los guerrerenses, más unidos y más fuertes que nunca!”. Por lo cual se generaba un lazo de confianza y solidaridad, haciendo sentir a los

afectados parte de un esfuerzo pero sobre todo unión en común.

Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, octubre 25). *Mensaje de la gobernadora tras el paso del huracán Otis* [Imagen]. Facebook.
https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1074650678014936&id=100064100412437&rdid=LHquGthnXeRZF3kl

Además, el uso de imágenes acompañando los mensajes, como fotos de los esfuerzos de rescate o de brigadas de ayuda, contribuyó a reforzar este sentimiento de unidad y empatía. Las fotos mostraban no solo las acciones gubernamentales, sino también el esfuerzo humano, lo cual generaba un sentido de comunidad en la audiencia. Las publicaciones no se limitaban a la mera difusión de información, sino que integraban elementos visuales y discursivos que apelaban a las emociones y necesidades inmediatas de las personas afectadas por la crisis.

Imagen 4. Inicio al trabajo de la infraestructura de drenaje y agua potable en el Puerto Marqués tras en huracán Jhon.



Evelyn Salgado Pineda

25 de octubre a las 8:16 p. m. · ⚙️

Porque mi compromiso está firme con los acapulqueños, en el **Gobierno del Estado de Guerrero** intensificamos los trabajos de rehabilitación en Puerto Marqués, una de las zonas afectadas por el huracán **#John** en nuestro querido puerto.

A través de la **Capaseg Guerrero**, dimos el banderazo de inicio y ya se trabaja en la rehabilitación de la infraestructura de drenaje y agua potable, además de la reparación de socavones de gran dimensión que afectaron el corredor turístico. El apoyo del gobierno estatal es permanente para las y los marquesanos, así como para los restauranteros y prestadores de servicios turísticos.



Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, octubre 25). *Inicio al trabajo de la infraestructura de drenaje y agua potable en el Puerto Marqués tras el huracán Jhon* [Imagen]. Facebook. https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1074927777987226&id=100064100412437&rdid=N80ueP5DaZPtDhx

Sin embargo, más allá de la empatía que se reflejaba en los textos y las imágenes, es importante señalar que la autenticidad de estos mensajes es lo que realmente permite que la comunicación sea efectiva. Para que el mensaje empático tenga un impacto real, debe estar respaldado por acciones concretas. En este caso, las publicaciones no solo se quedaron en palabras, sino que fueron acompañadas de medidas tangibles de ayuda y apoyo, lo que aumentó la credibilidad del mensaje y mostró que la gobernadora estaba comprometida con el bienestar de los ciudadanos.



La empatía en la comunicación de la gobernadora a través de sus publicaciones en Facebook durante el Huracán John no solo ayudó a humanizar la figura gubernamental, sino que también permitió a los ciudadanos sentirse respaldados y comprendidos en un momento de vulnerabilidad. La capacidad de adaptar el mensaje al contexto emocional de la audiencia, utilizando un tono cercano, accesible y respetuoso, demuestra la importancia de la empatía en la construcción de una comunicación responsable que, además de informar, tiene el poder de conectar profundamente con las personas. Esta estrategia no solo fortaleció la legitimidad del gobierno, sino que también contribuyó a la creación de un vínculo más cercano y solidario entre las autoridades y los ciudadanos según lo percibido.

Sin embargo, lo lamentable de este enfoque empático es que se limitó casi exclusivamente a la situación de crisis provocada por el huracán. Mientras que la respuesta empática fue inmediata y visible en ese momento específico, una vez que la emergencia pasó, las publicaciones de la gobernadora comenzaron a perder ese tono cercano y reflexivo. En el tiempo posterior al huracán, la comunicación se volvió más institucional, centrada en la difusión de actividades de gobierno, logros administrativos y mensajes que, aunque informativos, carecían de la misma calidez y sensibilidad hacia las necesidades emocionales de la ciudadanía.

Este contraste pone en evidencia una falta de continuidad en la aplicación de la empatía en la estrategia comunicativa. La empatía, entendida como un compromiso constante de escuchar, comprender y adaptarse a las realidades de los ciudadanos, debería ser un componente presente a lo largo de todo el mandato, no solo en momentos de crisis. Las autoridades gubernamentales tienen la responsabilidad de mantener un canal de comunicación abierto y respetuoso con la población de manera constante, especialmente cuando las situaciones cotidianas no implican emergencias. Es en esos momentos "normales" donde la empatía puede jugar un papel aún más crucial, al generar un diálogo continuo que permita abordar preocupaciones, construir confianza y fortalecer la relación entre gobierno y ciudadanos.



En este sentido, la empatía no debe ser vista como una herramienta que solo se utiliza en momentos de crisis, sino como un principio fundamental que debe guiar la comunicación gubernamental en todo momento. Los ciudadanos no solo necesitan información sobre acciones y decisiones gubernamentales, sino también una demostración de que sus voces, sentimientos y preocupaciones son escuchados y comprendidos de manera continua. La gobernadora, al igual que cualquier figura pública, tiene la oportunidad de utilizar plataformas como Facebook para fortalecer la relación con la ciudadanía mediante un enfoque comunicativo que sea auténticamente empático, independientemente de las circunstancias.

4.2.3 Consistencia

En cuanto a la consistencia en la comunicación es uno de los pilares fundamentales para establecer una relación de confianza y credibilidad con la audiencia. Se refiere a la capacidad de mantener un mensaje coherente y alineado con los valores organizacionales, profesionales o individuales, y asegurar que este mensaje sea reflejado tanto en las palabras como en las acciones. En el contexto de la comunicación gubernamental, la consistencia también implica un seguimiento claro y estructurado de las temáticas y acciones planteadas, lo que permite una continuidad en la percepción pública. En este análisis de la gobernadora y su uso de Facebook, observamos que la consistencia en su comunicación se logró en ciertos aspectos, particularmente en la línea de mensajes y en la repetición de ciertos tipos de publicaciones que se alinearon con los objetivos de su gestión.

Uno de los elementos clave que refleja la consistencia en las publicaciones de la gobernadora es la regularidad con la que se abordaron ciertos temas, como los pronósticos del tiempo, las actividades en la mesa de coordinación para la construcción de la paz, y las imágenes de reuniones de trabajo con otras figuras políticas. Estos temas, que se mantuvieron a lo largo del tiempo, ayudaron a establecer una narrativa coherente y predecible, lo cual es crucial para crear una comunicación estable y confiable.

Imagen 5. Sesión diaria de la Mesa de Coordinación para la Construcción de la Paz.



Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, septiembre 4). *Sesión diaria de la Mesa de Coordinación para la Construcción de la Paz* [Imagen]. Facebook. <https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP/posts/pfbid02NdQkVoyRyXbZHeiPbz8ETqZVcjEeDmjHHLjV9MrF8ZSF2jzBhHoENhJb5KvoPKRAI?rdid=gIUa28dzdnOaePKV>

Al abordar cuestiones recurrentes, la gobernadora no solo mantenía una comunicación alineada con las prioridades de su gobierno, sino que también ofrecía a la ciudadanía una sensación de continuidad y previsibilidad, dos características esenciales para mantener la confianza pública.

El enfoque en los pronósticos del tiempo, por ejemplo, refleja la preocupación por mantener a la población informada sobre posibles emergencias naturales, lo cual es relevante por lo pasado en el del Huracán John. De forma coherente, las publicaciones relacionadas con estos pronósticos fueron frecuentes y fueron acompañadas de recomendaciones y medidas preventivas. Esto no solo era una



respuesta directa a las necesidades de la comunidad, sino que también ayudaba a consolidar la imagen de la gobernadora como una figura preocupada por la seguridad y el bienestar de los ciudadanos, manteniendo un mensaje constante y alineado con los valores de protección y previsión.

Por otro lado, la publicación de fotos en las que se mostraba a la gobernadora y a otras figuras políticas en reuniones de coordinación para la construcción de la paz también contribuyó a la consistencia del mensaje. Estas imágenes, además de demostrar una acción concreta en términos de trabajo y colaboración política, reforzaban una narrativa de unidad, esfuerzo conjunto y compromiso con el proceso de paz. El hecho de que las fotos fueran acompañadas de textos que destacaban la importancia de continuar trabajando en conjunto y de mantener una estrategia común proporcionó un marco coherente de comunicación que se mantuvo lineal a lo largo de las publicaciones.

Sin embargo, aunque la consistencia fue evidente en ciertos aspectos de la comunicación, es importante señalar que esta coherencia en el mensaje también puede limitar la flexibilidad de la gobernadora para abordar nuevas situaciones o adaptarse a cambios en las demandas sociales. Si bien la repetición de temas como el pronóstico del tiempo o la construcción de la paz proporcionó una continuidad en la comunicación, podría percibirse como una falta de innovación en los temas tratados, especialmente si no se aborda de manera más dinámica la evolución de los problemas o las nuevas prioridades que surgen en la comunidad.

4.2.4 Transparencia

En este análisis, nos centramos en la categoría de transparencia como compartir toda la información necesaria sobre las actividades del gobierno, con el objetivo de entender cómo la gobernadora utiliza esta herramienta para construir una percepción sólida y positiva ante sus públicos. Específicamente, se evalúa la manera en que la publicación en Facebook aborda principalmente los convenios y relaciones que se generan en el marco de las obras públicas.



La transparencia, en términos de comunicación gubernamental, implica no solo la divulgación de información, sino también la claridad, accesibilidad y comprensibilidad de la misma. Es fundamental que las autoridades proporcionen a la ciudadanía información detallada sobre los procesos, presupuestos y objetivos de las iniciativas gubernamentales. En este caso, la gobernadora, a través de su cuenta oficial en Facebook, busca compartir con sus seguidores los pormenores de los proyectos de infraestructura que se están desarrollando en Guerrero, así como los acuerdos y convenios que permiten su realización.

Uno de los elementos clave de la publicación analizada es la divulgación de los convenios y acuerdos con diversas entidades, ya sean federales, locales o privados. Estos convenios son fundamentales para entender cómo se movilizan los recursos y qué actores están involucrados en la ejecución de las obras. Al hacer públicos estos detalles, la gobernadora demuestra su compromiso con la transparencia en el uso de los recursos públicos, pero se debe fortalecer más allá de eso abordando también términos de los convenios, los plazos de ejecución, los objetivos de las obras y el impacto esperado para las comunidades, así se tendrá la percepción de un gobierno abierto y dispuesto a rendir cuentas.

Este tipo de información, cuando se comparte de manera accesible y comprensible, genera confianza en la ciudadanía, quienes sienten que están siendo informados adecuadamente sobre el destino de los recursos públicos y el progreso de los proyectos que afectan directamente a su vida diaria.

La transparencia no se limita a la simple divulgación de información; también implica un enfoque proactivo para construir una relación de confianza. La gobernadora, al compartir información podría detallar más sobre las obras públicas, para crear una percepción sólida y responsable de su gestión. En la medida en que los ciudadanos tienen acceso a información clara y puntual sobre los avances y logros del gobierno, se refuerza la idea de que el gobierno está comprometido con el bienestar social y económico de Guerrero.

Por otro lado, la transparencia también se convierte en una herramienta de legitimación política. Al hacer pública la información sobre los convenios y las obras, la gobernadora no solo comunica sus logros, sino que también se asegura de que los ciudadanos puedan verificar el impacto de sus políticas. Esta acción no solo fortalece la credibilidad de la administración, sino que también fomenta la participación activa de la ciudadanía, quienes pueden sentirse involucrados en el proceso y estar mejor informados sobre los avances de las obras en sus comunidades.

Imagen 6. Firma de convenio de colaboración entre el Gobierno del Estado y la CMIC Guerrero.



Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, septiembre 5). *Firma de convenio de colaboración entre el Gobierno del Estado y la CMIC Guerrero* [Imagen]. Facebook. <https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP/posts/pfbid02yi6vfFAJkRzEU2zc2P76AzPv3BABJYQhLcXQc9BqtHykGwp51jeMc1DeA9BZDcYSI?rdid=2nsSmfAjaeDkxAlu>



4.2.5 Interactividad

En el contexto de la interactividad se presenta como una de las principales características de las redes sociales, las cuales permiten una comunicación bidireccional entre figuras públicas y ciudadanos. Este proceso de comunicación dialógica es fundamental para fortalecer la relación de los líderes políticos con sus públicos, ya que implica no solo la emisión de mensajes, sino también la recepción y consideración de la retroalimentación que los ciudadanos proporcionan. En el caso de la gobernadora de Guerrero, el uso de Facebook como canal de comunicación pública permite una evaluación sobre la eficacia y la profundidad de la interactividad que establece con su audiencia.

La interactividad como categoría de análisis se refiere a la capacidad de una figura pública u organización para recibir y responder a las inquietudes, sugerencias y comentarios de sus seguidores, ajustando sus mensajes o actividades comunicativas en función de las respuestas recibidas. La práctica de la interactividad, al estar basada en el diálogo y la retroalimentación, no solo fortalece el ejercicio democrático, sino que también permite una toma de decisiones más informada y cercana a las necesidades de la población.

Uno de los principales problemas identificados es la ausencia de respuestas a los comentarios, preguntas y mensajes directos de los ciudadanos. A pesar de que la página de Facebook está activa y se realizan publicaciones sobre programas y proyectos del gobierno, no se observa un proceso de diálogo con los usuarios. Los comentarios realizados por los ciudadanos, en su mayoría, quedan sin respuesta, lo que limita el desarrollo de una comunicación efectiva y participativa.

Por ejemplo, en publicaciones donde se menciona el apoyo social o programas de bienestar, muchos usuarios realizan preguntas sobre cómo pueden acceder a estos beneficios. Sin embargo, estas inquietudes no reciben contestación alguna, lo que deja a los ciudadanos sin la información necesaria para tomar decisiones informadas o aprovechar las oportunidades que el gobierno está ofreciendo. Esta

falta de respuesta genera frustración y puede percibirse como una falta de interés por parte de la gobernadora en atender las necesidades o dudas de su audiencia.

Un elemento adicional que se analiza es la modalidad de transmisiones en vivo, si bien son una excelente herramienta para generar cercanía y dialogar con la audiencia en tiempo real, en este caso se limitan a ser emisiones unidireccionales. Durante estos eventos, la gobernadora ofrece información sobre políticas y proyectos, pero no se da espacio para que los ciudadanos interactúen de manera activa, ya sea haciendo preguntas, planteando dudas o sugiriendo propuestas.

Esta falta de interacción en los en vivos contrasta con las posibilidades que la plataforma ofrece, ya que permite la inclusión de comentarios y preguntas de los seguidores en tiempo real. Sin embargo, la gobernadora no aprovecha este espacio para generar un intercambio de ideas o para responder a las inquietudes del público. Al no fomentar la participación activa, se pierde una oportunidad valiosa para reforzar el proceso democrático y construir una relación de confianza con la ciudadanía.

El análisis de la interactividad en la página oficial de Facebook de la gobernadora de Guerrero revela una importante deficiencia en su estrategia de comunicación pública. Si bien la gobernadora utiliza las redes sociales para informar sobre las acciones de su gobierno, la ausencia de respuesta a los comentarios y la falta de diálogo en las transmisiones en vivo limitan las posibilidades de retroalimentación y participación ciudadana. La interactividad, al ser un componente fundamental de la comunicación democrática, debe ser un área de atención para la gobernadora si se desea mejorar la relación con los ciudadanos y fortalecer su gestión en el ámbito de la comunicación pública.

Imagen 7. Captura de comentarios



Tony Campos

Llevamos mas 3 SEMANAS SIN AGUA en Alta Icacos de ACAPULCO... Hasta cuando tendremos agua???? Pero eso si los recibos llegan puntuales... Y las autoridades y CAPAMA brillan por su ausencia y te inventan miles de excusas cuando haces un reporte.



Zenaida Castañeda

Maestra Evelyn y en Tlapa cuando dará solución al conflicto del Rescate del Área Verde ? Ya vamos 8 meses@!!! Sin solución



Juan Antelmo García Castro

No se olviden de la carretera Tierra Colorada-Ayutla de los Libres, está muy dañada y como consecuencia se han registrado lamentables accidentes automovilísticos.



Rogelio Arcos

Que ya no sean palabras que se conviertan en acciones porque ya se pasó mucho tiempo de la mentada transformación y nomas no se a echo ni un centímetro de carretera y se supone que los que estaban antes eran rateros pero yegaron la carretera hasta las bombas y este gobierno que no roba no an echo ni un centimetro



Fan destacado

Maya Rodríguez Jiménez

Gobernadora algo está fallando en la costa grande hay.personas adultas con cintillos y nada de pagos

10 semanas Me gusta Responder



Chalino Sanchez

Mejor valla a xalpa a ver cómo están las cosas vea lo q sube la gente como esta la clínica no hay doctores no hay medicina no q primero los pobres solo promesas como siempre



Yaz González

No solo es Acapulco.. 😞
Ahí muchas comunidades fuera de "" que no han obtenido ni una sola ayuda ..yo solo veo que en parte de Acapulco ahí saqueos
Entonces me preguntó porque lo asen ?? Si la ayuda se les da ..y ni siquiera se llevan solo despensa ...asta cerveza que nada que ver 😞



Ross Angel Avi

Este Sr Iván, sabe que varias Personas Como yo QUEDAMOS SIN QUE SE NOS PAGARA EL APOYO POR EL HURACAN OTIS LE PUDI DE LA MANERA MAS ATENTA Y RESPETUOSA GOBERNADORA QUE CON SU VALIOSA INTERVENCION LE HAGA LLEGAR NUESTRA SOSOBRA QUE TENEMOS. EN MI CASO ME QUEDE CON EL NUMERO DE FOLIO PARA COBRAR EL APOYO. OJALA LEA ESTE MENSAJE Y TENGAMOS UNA RESPUESTA. GRACIA. .



Areli Laureano

Y tecpan para cuando señora Gobernadora.
Así como lo menciona cuando va ver lluvias en costa grande.
Venga a dar una vuelta para que vea la ayuda que necesita, Suchil, tenexpa, nuxco, etc.

Se tomó en cuenta este comentario que obtuvo respuesta de otras instituciones oficiales, pero no fue atendido por la misma, en toda la publicación solo fue respuesta de este mismo.



Flores Dioni

Evelyn Salgado Pineda no se olvide de la sierra de Guerrero especialmente el filo mayor ya que no tenemos entradas ni salidas, las carreteras se destruyeron, ya se terminaron los alimentos en las tiendas, 😞 no tenemos combustible para los molinos, se está acabando todo tomenos en cuenta pronto por favor

6 semanas Me gusta Responder



Dirección General Operativa de la C. Gobernadora del Estado de Guerrero · Seguir
Dionibeth Castro buen día tomamos nota y pasamos el reporte para dar atención a sus peticiones

6 semanas Me gusta Responder



Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Rural · Seguir
Dionibeth Castro Buen día, ya está trabajando la brigada de la Subsecretaría de Desarrollo Político y Social de la Secretaría General de Gobierno en la liberación de caminos que nos permitan el acceso a comunidades desde la Costa Grande hasta la parte alta de la Sierra y Tierra Caliente.

6 semanas Me gusta Responder

Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, septiembre). *Comentarios sobre la Interactividad en la comunidad* [Captura de imagen de los comentarios]. Facebook. <https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP>

Una de las principales ventajas de Facebook es su capacidad para difundir información de manera masiva, pero también para hacerlo de forma personalizada. Esto permite a los gobiernos no solo difundir anuncios y políticas públicas, sino también escuchar a los ciudadanos, responder a sus dudas y dar visibilidad a sus preocupaciones. Este tipo de interacción es fundamental para que las instituciones construyan una reputación sólida y legítima, basada en la transparencia y en la disposición para dialogar. La transparencia no solo implica compartir información, sino hacerlo de manera clara y accesible, lo cual es posible a través de publicaciones regulares, actualizaciones y respuestas a los comentarios de la comunidad, por lo cuál al no gestionarse, deja de ser una ventaja competitiva.



4.3 Comunicación gubernamental y política responsable

Cuadro 9. La categoría central de comunicación gubernamental y política responsable compuesta por las sub categorías participación ciudadana, compromiso público y pro legitimidad.

Categoría central	Sub categoría	Resultados
Comunicación Gubernamental y Política Responsable	Participación Ciudadana	100%
	Compromiso Público	85%
	Pro Legitimidad	98%

Fuente: Elaboración propia.

4.3.1 Participación Ciudadana

En la sub categoría de la participación ciudadana, se toma como el concepto clave dentro de la comunicación pública inclusiva, entendida como la capacidad de involucrar a todos los sectores de la sociedad en el proceso de comunicación. En particular, se subraya que en la página pública de Facebook facilita el acceso de cualquier ciudadano a la información que se comparte, permitiéndoles no solo informarse, sino también interactuar y participar activamente. A pesar de que no hay respuestas directas de la figura pública de gobierno, el diálogo se mantiene vivo entre los mismos ciudadanos, quienes comentan, reaccionan y comparten las publicaciones, lo que demuestra un intercambio constante de ideas, aunque de forma más autónoma, sin intervención directa del mismo.

La retroalimentación dinámica se refiere a cómo las personas, al no recibir respuestas directas, aún se retroalimentan entre sí, generando una especie de comunicación comunitaria que refleja el grado de involucramiento de la audiencia. Además, el término participación activa describe cómo los usuarios no solo consumen información, sino que interactúan con ella, comentan y la difunden, lo que demuestra el impacto de las publicaciones, a pesar de la falta de interacción institucional directa.

Este proceso permite que, a pesar de los límites en la retroalimentación institucional, se mantenga un diálogo activo entre los ciudadanos, contribuyendo a la creación de una comunidad informada que participa, aunque sea de manera autónoma, en el debate sobre las políticas y acciones gubernamentales.

En la siguiente tabla podemos observar la ‘participación activa en las reacciones, comentarios y sobre todo en compartir la misma. Además de personas que periódicamente comentan mensajes positivos.

Cuadro 10. Cuadro de interacciones por mes.

Mes		Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
Compartir		5681	12352	8756	26,789
Comentarios		4637	6292	4358	15,323
Reacciones	Me gusta	22764	49798	23552	96,114
	Me encanta	8836	11939	5038	25,813
	Me importa	1585	2613	1477	5,675
	Me divierte	128	248	41	417
	Me asombra	73	228	147	448
	Me enoja	11	1651	55	1,717
	Me entristece	12	528	20	560
Total:		33591	66975	29942	172,856

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 Compromiso público

En términos generales, en la sub categoría del compromiso público se observó que la gobernadora mantiene una postura prudente en la comunicación de sus acciones gubernamentales. Las publicaciones en redes sociales se enfocan en detallar planes de acción, y no se presentan como promesas, lo que muestra un enfoque más realista y fundamentado en acciones concretas. Este tipo de discursos gubernamentales tiende a generar una mayor confianza entre los ciudadanos, ya



que transmite seriedad y responsabilidad, al no hacer afirmaciones que pudieran estar sujetas a interpretaciones erróneas o expectativas irrealistas.

Sin embargo, la disposición de la gobernadora para interactuar directamente con los ciudadanos es limitada. Aunque las publicaciones informan sobre avances en proyectos y programas sociales, no se percibe una interacción activa ni una respuesta inmediata a las preguntas o comentarios de los usuarios. Este vacío en la retroalimentación directa impide que el compromiso sea percibido como completo, ya que la sensibilidad hacia las necesidades de información del público no se refleja plenamente en un diálogo bidireccional.

Uno de los aspectos clave del compromiso público es la sensibilidad que muestra el portavoz ante las necesidades de información de los ciudadanos. En este caso, si bien la gobernadora comparte información relevante sobre los proyectos y políticas públicas, la falta de respuestas personalizadas a los comentarios de los usuarios indica una falta de atención directa a las preocupaciones de la ciudadanía.

Los comentarios de los usuarios en la página de Facebook sugieren que muchos de ellos buscan aclaraciones o detalles adicionales sobre los programas anunciados. Sin embargo, estas inquietudes quedan sin respuesta, lo que puede generar una sensación de que el gobierno no está realmente escuchando a los ciudadanos. La sensibilidad a las necesidades informativas no solo implica difundir contenido, sino también estar dispuestos a responder a las dudas de forma clara y oportuna, lo que no se observa en el análisis de la página.

Otro punto importante en el análisis es el vínculo entre el discurso gubernamental y las acciones concretas. En la página de Facebook, se observa que la gobernadora realiza publicaciones periódicas sobre las acciones gubernamentales que están en marcha, como proyectos de infraestructura, apoyo social, y programas de bienestar. Este tipo de publicaciones ayuda a que la comunicación no se limite a ser un discurso vacío, sino que esté respaldada por hechos tangibles.

Sin embargo, a pesar de que se detallan acciones concretas, la falta de retroalimentación o de evidencia adicional que vincule estos anuncios con los resultados visibles limita el impacto de las publicaciones. Para que el compromiso público sea percibido como genuino, es esencial que las acciones anunciadas sean seguimiento con resultados verificables. Es decir, la gobernadora debe no solo comunicar sus planes, sino también asegurarse de que los ciudadanos puedan verificar el progreso de los mismos a través de la transparencia y la rendición de cuentas.

Por otro lado, el compromiso público de la gobernadora de Guerrero, en términos de prudencia, disposición y sensibilidad en la comunicación, presenta aspectos positivos, como la claridad en los planes de acción y el enfoque en acciones concretas más que en promesas. No obstante, la falta de interacción directa con la ciudadanía y la ausencia de respuestas a los comentarios limita el diálogo bidireccional necesario para fortalecer la confianza y el compromiso mutuo.

Imagen 8. Recorridos por las zonas afectadas tras el huracán Jhon.

Evelyn Salgado Pineda •
1 de octubre · 🌐

Continuando nuestros recorridos por las zonas afectadas que dejó el huracán #John en Chilpancingo, visitamos la colonia Plan de Ayala. En este recorrido, también brindamos el apoyo a las familias de once colonias afectadas, a través de nuestro gran equipo de #FuerzaOperativaGuerrero, siempre con el compromiso de estar cerca y atender sus necesidades de manera directa.

Ahí mismo, también estuvimos en el refugio temporal del Jardín de Niños "Emiliano Zapata", donde conocí al #BebéJohn, un pequeño de apenas 11 días de nacido, que junto a su familia fue rescatado y ahora cuenta con un lugar donde resguardarse.

Nos aseguramos de que a ninguna familia le falte lo esencial y de que cuenten con todo el apoyo necesario hasta que existan condiciones para regresar a sus hogares. Seguimos aquí, con el corazón en cada acción, caminando al lado de cada familia guerrerense.

¡Recuerden que, no están solos, juntos saldremos adelante!

A pesar de la sensibilidad mostrada en la planificación y ejecución de políticas, la falta de retroalimentación activa impide que el público perciba una sensibilidad real hacia sus inquietudes y necesidades informativas.



Fuente: Salgado Pineda, E. (2024, octubre 1). *Recorridos por las zonas afectadas tras el huracán Jhon* [Imagen].

Facebook. <https://www.facebook.com/EvelynSalgadoP/posts/pfbid0TfdjPKtJB1uBXgKVyM9LLZypJ971zfvyvU7b5riYU5GeQbM4teMAh9Za1jKSWtfBI?rid=dKBQBJDrG93qpPfD>



Para mejorar el nivel de compromiso público, sería recomendable que la gobernadora y su equipo de comunicación fomentaran una interacción más activa en las plataformas digitales, respondiendo de manera más directa y personalizada a las preguntas y comentarios de los ciudadanos. Además, sería clave que se ofrecieran evidencias tangibles del progreso de las acciones anunciadas, lo que reforzaría la credibilidad del gobierno y contribuiría a una toma de decisiones más informada y participativa.

4.3.3 Pro legitimidad

Por último, la pro legitimidad es un componente clave en la estrategia de comunicación pública de cualquier figura política, ya que se refiere a la intención del vocero de obtener la aprobación del público a través de sus discursos y las acciones concretas que ejecuta en su ámbito de actuación. En el caso de la gobernadora de Guerrero, la pro legitimidad se observa en el uso de la red social de Facebook, donde las publicaciones buscan generar una conexión con los ciudadanos y consolidar la credibilidad y el respaldo social.

En las publicaciones de la gobernadora de Guerrero, se evidencia un intento claro de obtener la aprobación del público a través de un discurso que subraya los logros y avances de su administración. Las publicaciones tienden a resaltar acciones concretas, como la ejecución de obras públicas, la entrega de apoyos sociales y las políticas de bienestar. Este tipo de discurso tiene la intención de generar una imagen de un gobierno activo, eficaz y comprometido con el bienestar de la población.

El enfoque en los resultados tangibles más que en promesas no cumplidas contribuye a reforzar la pro legitimidad de la gobernadora, al demostrar que sus acciones están alineadas con sus discursos. Sin embargo, en los comentarios y reacciones de los ciudadanos, se observa que la aprobación que busca la gobernadora aún no se logra de manera completa, ya que aunque hay reacciones positivas, también se percibe una falta de interacción directa que permita consolidar una relación de confianza sólida.



Para que la pro legitimidad se materialice de forma efectiva, es esencial que las acciones del gobierno respalden el discurso emitido en las plataformas de comunicación. En este sentido, la gobernadora de Guerrero utiliza su página de Facebook para dar visibilidad a acciones concretas, como el inicio de proyectos de infraestructura, la distribución de recursos para programas sociales y el fomento de la participación ciudadana en diversos aspectos de la vida pública.

Sin embargo, aunque se destacan numerosas acciones gubernamentales, no siempre se ofrece suficiente seguimiento o evidencia tangible que permita al público evaluar el impacto real de estas iniciativas. El éxito de la pro legitimidad no depende solo de la cantidad de acciones anunciadas, sino también de la transparencia con la que se comunique el progreso de dichas iniciativas y la disposición para rendir cuentas a la ciudadanía. La falta de retroalimentación directa y la ausencia de evidencia continua sobre los resultados de los proyectos dificultan la consolidación de una legitimidad duradera.

Un aspecto crítico de la pro legitimidad es la interacción con la audiencia para validar el discurso. Aunque la gobernadora logra atraer la atención de los ciudadanos con sus publicaciones, la falta de respuesta directa a los comentarios y preguntas planteadas por los usuarios limita el diálogo necesario para fortalecer la legitimidad de su gobierno. La participación activa de la audiencia no solo es un indicio de aprobación, sino también una forma de validación de las políticas y de la transparencia en la gestión gubernamental.

Por otro lado, el hecho de que muchos usuarios interactúen con las publicaciones mediante reacciones, comentarios y comparticiones sugiere un interés genuino por parte de la ciudadanía, aunque no necesariamente un respaldo incondicional. Los comentarios positivos recurrentes indican que hay sectores que apoyan las políticas y acciones del gobierno, pero la falta de interacción por parte de la gobernadora impide que este apoyo se convierta en una aprobación total que pueda consolidar la pro legitimidad.



La pro legitimidad en la comunicación pública de la gobernadora de Guerrero está presente en sus esfuerzos por presentar un discurso claro, fundamentado en acciones concretas y resultados tangibles. No obstante, la falta de interacción directa con los ciudadanos y la escasa retroalimentación que se ofrece sobre el impacto de los programas gubernamentales impiden una consolidación total de la legitimidad. A pesar de que la gobernadora busca obtener la aprobación del público mediante un enfoque de acción y transparencia, la falta de participación activa y seguimiento de los resultados de sus políticas reduce la eficacia de su discurso, limitando su capacidad para generar una legitimidad sólida y duradera.

Conclusión

En este estudio, se ha identificado cómo la gobernadora del Estado de Guerrero gestiona la comunicación gubernamental a través de su red social de Facebook, desde la perspectiva de la Comunicación Responsable. Este análisis ha permitido responder de manera integral a la pregunta de investigación, reflexionando sobre cómo las estrategias comunicativas adoptadas en dicha plataforma contribuyen a la construcción de una comunicación responsable, destacando la importancia de rasgos clave como la honestidad, la interactividad, la consistencia, la transparencia, participación ciudadana y la empatía.

En cuanto a las estrategias de comunicación utilizadas en Facebook, la gobernadora ha aprovechado esta red social como un canal clave para interactuar con los ciudadanos y transmitir información sobre sus acciones y políticas. La estrategia se centra principalmente en la difusión de mensajes relacionados con seguridad, infraestructura y crisis ambientales, aunque también se observó que, en ocasiones, las publicaciones carecen de la interacción directa que promueve un diálogo activo con la población. Este punto se conecta directamente con el primer objetivo específico de reconocer las estrategias de comunicación utilizadas en Facebook por la gobernadora y su equipo. Si bien se implementan estrategias



visuales eficaces y mensajes coherentes, la falta de interacción directa limita la construcción de una comunicación más dinámica.

En términos del objetivo; evaluar el uso de Facebook como medio de construcción de la comunicación responsable, los cinco rasgos clave de la Comunicación Responsable (honestidad, transparencia, empatía, interactividad y consistencia) se han manifestado de manera diversa a lo largo del análisis. En cuanto a la honestidad, está reflejada en la presentación de datos e imágenes sobre las acciones gubernamentales, como la gestión de la seguridad y la infraestructura. Sin embargo, tal como menciona Hernández Flores (2021), la honestidad en la comunicación pública no solo implica la difusión de datos, sino también la disposición para ofrecer una visión completa, que permita a los ciudadanos comprender plenamente las implicaciones de las políticas y las decisiones. Esta es una de las áreas que necesita atención, ya que la falta de información más detallada sobre plazos, presupuestos y resultados limita la construcción de una comunicación totalmente honesta y auténtica.

La interactividad ha sido un área donde se ha identificado una debilidad significativa. Aunque la gobernadora ha utilizado Facebook como plataforma de difusión, la escasa respuesta a los comentarios de los ciudadanos dificulta la creación de un diálogo continuo y bidireccional. Esto afecta negativamente el compromiso del gobierno con las inquietudes de la ciudadanía, impidiendo que la comunicación sea realmente participativa y responda a las necesidades de los ciudadanos.

Además, la empatía, uno de los aspectos fundamentales de la Comunicación Responsable, juega un papel crucial en la creación de una relación cercana y de confianza con los ciudadanos. Como señala Riorda (2010), el gobierno debe comprender y conectar con las preocupaciones de la población. Sin embargo, el estudio revela que la gobernadora no ha logrado establecer un vínculo fuerte y constante con los ciudadanos a través de respuestas directas a los comentarios. Esta falta de retroalimentación continua limita la posibilidad de generar una comunicación efectiva que fomente un verdadero intercambio de ideas y una



participación activa de la ciudadanía, lo que es clave para fortalecer la legitimidad política.

Por otro lado, la consistencia en la comunicación gubernamental ha sido observada en ciertos temas recurrentes, pero se ha notado rigidez en la forma en que se gestionan los mensajes, lo cual podría percibirse como una falta de flexibilidad ante nuevas demandas sociales. Como argumenta Pérez (2007), la consistencia es un principio esencial de la comunicación estratégica, pero debe ir acompañada de la capacidad de adaptarse a las nuevas realidades sociales y a las demandas cambiantes de la ciudadanía. Esto refuerza la necesidad de que la gobernadora utilice Facebook no solo como un canal de difusión, sino también como un medio dinámico que se ajuste constantemente a los desafíos y exigencias del contexto social.

En cuanto a la transparencia, aunque la gobernadora ha compartido detalles sobre proyectos de infraestructura y políticas públicas, la información no siempre es lo suficientemente detallada ni accesible para que los ciudadanos puedan comprender los resultados y avances de las acciones gubernamentales. Esto podría generar desconfianza, ya que la falta de datos precisos sobre los plazos y presupuestos de los proyectos limita la percepción de un gobierno verdaderamente transparente. La autora Hernández Flores (2021) enfatiza que la transparencia no solo implica dar acceso a información, sino también garantizar que esta sea comprensible y relevante para la ciudadanía. Esto resalta la necesidad de una mayor claridad en la comunicación del gobierno sobre las acciones concretas que se están llevando a cabo.

El análisis del contenido de las publicaciones revela que, aunque la gobernadora hace un esfuerzo por presentar temas relevantes y acciones concretas, la falta de una mayor interacción y de seguimiento constante a las inquietudes de los ciudadanos afecta la percepción de que el gobierno está comprometido de manera continua con las necesidades de la población. A pesar de la presencia de mensajes claros sobre la gestión gubernamental, el enfoque a menudo resulta limitado debido a la falta de respuestas directas y detalladas sobre los proyectos.



En cuanto al papel de Facebook en la comunicación política responsable, se puede concluir que esta red social ha jugado un papel crucial en la construcción de la identidad política de la gobernadora, pero aún enfrenta desafíos para consolidar la pro legitimidad gubernamental. Si bien las publicaciones contribuyen a mostrar una imagen de cercanía y atención, la falta de interactividad directa y la escasa participación activa de la ciudadanía reducen la efectividad en la creación de un vínculo genuino y una identidad política sólida. Esto afecta la pro legitimidad gubernamental, ya que la percepción de una comunicación unilateral puede restar credibilidad y apoyo a largo plazo.

Por último, en términos de participación ciudadana, la gobernadora ha abierto espacios para que los ciudadanos compartan opiniones y reacciones, pero la falta de respuestas y la escasa retroalimentación limitan el potencial de estos espacios para convertirse en foros verdaderamente participativos. La participación ciudadana efectiva, como señala Hernández Flores (2021), no solo se refiere a permitir que los ciudadanos expresen sus opiniones, sino también a que el gobierno sea capaz de ofrecer respuestas concretas a esas inquietudes. De lo contrario, la participación queda en un nivel superficial, sin generar los cambios esperados en la dinámica política y social.

En conclusión, este análisis demuestra que, aunque la gobernadora ha implementado algunas estrategias efectivas de comunicación a través de Facebook, la falta de interactividad continua, la transparencia limitada y la necesidad de una mayor consistencia en los mensajes siguen siendo áreas clave de mejora. Estos puntos están en consonancia con los postulados de Hernández Flores (2021) y otros autores, quienes subrayan que una comunicación gubernamental responsable debe ser ética, transparente, participativa e interactiva. Para consolidar una comunicación responsable, es fundamental que la gobernadora y su equipo no solo utilicen las redes sociales como una herramienta unidireccional de difusión, sino como un medio para establecer un diálogo activo y participativo con la ciudadanía, lo que fortalecería la confianza, la legitimidad y el compromiso público hacia su gestión. Por ello, al final de este estudio, las bases propuestas buscan contribuir al



mantenimiento, mejora y aumento de cada uno de los rasgos analizados, tomando en cuenta los resultados obtenidos, el contexto particular del Estado de Guerrero y las estrategias previamente implementadas y observadas por la gobernadora. Esta mejora contribuiría a una relación más efectiva y transparente entre el gobierno y la población, favoreciendo la construcción de una comunicación responsable que refuerce la legitimidad del gobierno y el compromiso con los ciudadanos.

Para finalizar, este estudio resalta la importancia de la Comunicación Responsable (CR) en el ámbito gubernamental, un concepto aún poco explorado, lo que abre un espacio para futuras investigaciones sobre cómo los gobiernos pueden establecer criterios claros para gestionar una comunicación efectiva, honesta e interactiva hacia sus ciudadanos. La práctica de la CR debe convertirse en una prioridad diaria dentro de las instituciones públicas, ya que es fundamental para mantener la legitimidad en las instituciones y en quienes las lideran, garantizando siempre un diálogo abierto, honesto y respetuoso con la población.



Propuesta

Bases para la construcción de propuestas estratégicas de comunicación para desarrollar una Comunicación Gubernamental Responsable en la redes sociales que contribuyan a una gobernanza legítima y democrática.



Preámbulo

La presente iniciativa presenta el reforzamiento al resultado obtenido en la investigación en donde se realizan propuestas que ayuden a contribuir una comunicación gubernamental responsable.

A pesar de que la comunicación gubernamental no es un tema que se distinga como prioritario en los gobiernos en cuanto a gestionarlo de forma correcta, se debe entender que puede generar prevención de futuras crisis, reforzar el comportamiento y promover una cultura participativa que contribuya a mejorar nuestro entorno en las acciones gubernamentales.

Este documento plantea las bases que las autoridades que gobiernan deberían utilizar para construir propuestas estratégicas de comunicación gubernamental que contribuyan, realmente, a la generación de confianza del gobierno y democracia. Para esto, hemos llevado a cabo una exhausta investigación cualitativa, la cuál nos permitió fundamentar las bases y recomendar las formas de gestión en la comunicación ante un mundo globalizado y desarrollado por el impacto de las nuevas redes sociales.

En primer lugar, fundamentamos la estrategia basada en los hallazgos más representativos de la tesis, planteando los objetivos y definiendo los públicos a los cuáles se dirige la iniciativa. Posteriormente, se presentarán las bases para la construcción de propuestas estratégicas de comunicación para desarrollar una comunicación gubernamental responsable en la redes sociales que contribuyan a una gobernanza legítima y democrática.



Justificación de la estrategia

¿Por qué construir bases para gestionar una comunicación gubernamental responsable en las autoridades gubernamentales? La Comunicación Responsable, como la plantea Hernández Flores, se convierte en un mecanismo para reducir la brecha entre los ciudadanos y sus autoridades. Al gestionar la comunicación de manera ética y transparente, el gobierno puede mitigar posibles crisis de confianza y construir una relación más sólida con la sociedad. Las bases, además sirven como un fundamento teórico, sino que también funcionan como una guía práctica que los actores políticos deben seguir al momento de gobernar. Estas bases, al ser adoptadas por quienes se encuentran al frente de la autoridad, permiten que su gestión sea responsable y esté alineada con principios que promuevan la legitimidad del poder ante la ciudadanía. De esta manera, contribuyen a establecer una relación de confianza, lo que, a su vez, aumenta la eficacia de la comunicación y la percepción pública sobre la gestión. Así, se busca no solo generar un efecto positivo en la percepción de lo que se comunica, sino también lograr que dicho efecto sea tangible en la práctica y en la acción gubernamental.

Los resultados de este proyecto abrieron una gran brecha y desconcertación en la forma de gestión de la red social de Facebook de la a primera autoridad gubernamental, puesto que la honestidad no es verificable y parte de la transparencia que debe ser enfocada de una mejor forma en crear una percepción sólida y no fomentar al ruido o a las sospechas, brindar un compromiso público que permita ser empático, coherente, pero sobre todo en donde se tome en cuenta la participación ciudadana y la interactividad, fenómeno que presentó un foco rojo que debe de tomarse en cuenta de forma inmediata para la toma de decisiones. Por tanto, es necesario no solo difundir mensajes y emitir información, sino gestionar mediante las bases estratégicas la creación de las publicaciones que tomen en cuenta cada categoría como uno solo. Pensar que las autoridades rigen y son modelos a seguir, la primera información oficial. Entender ¿qué tanto influye su comunicación, en las acciones ciudadanas? Gestionar una comunicación responsable es contribuir a alcanzar los fines gubernamentales.



Objetivos estratégicos

Orientar a las autoridades gubernamentales para construir propuestas estratégicas que contribuyan a una gobernanza legítima y democrática que refuercen la confianza, la toma de decisiones y la participación ciudadana.

Desarrollar bases estratégicas y alineadas a la CR para que las autoridades públicas de gobierno promuevan una comunicación gubernamental responsable en sus redes sociales.

Contribuir a la línea de investigación de la comunicación responsable gubernamental.

Públicos a los que va dirigida la estrategia

Autoridades gubernamentales:

Las autoridades gubernamentales son los actores principales en la toma de decisiones y en la implementación de políticas públicas. Su rol dentro de la comunicación es crucial, ya que son quienes emiten las directrices y los mensajes oficiales que deben ser coherentes, transparentes y responsables.

Encargados de la comunicación gubernamental:

Este grupo incluye a los profesionales de la comunicación, como los portavoces del gobierno, los estrategas de comunicación, los encargados de relaciones públicas, los responsables de medios digitales y los equipos de prensa. Ellos son los encargados de llevar a cabo las estrategias y tácticas de comunicación en nombre del gobierno.

Bases para la construcción de propuestas estratégicas de comunicación para desarrollar una Comunicación Gubernamental y Política Responsable en la redes sociales que contribuyan a una gobernanza legítima y democrática.

Cuadro 11. Propuestas estratégicas de comunicación responsable y comunicación gubernamental y política.

Comunicación Responsable	
Indicador	Honestidad. Capacidad de asegurar que la información transmitida sea verificable, precisa y respaldada por hechos.
Argumento	La honestidad en la red se basa principalmente en decir que se realiza una acción y verificarla con una fotografía, sin embargo, tener un discurso, una fuente, datos o respaldo de alguna otra dirección acompañada con la foto, asegura la verificación, respalda los hechos y construye una verdadera confianza. No solo informa, crea un intangible.
Estrategia	<p>Establecer procedimientos para la verificación de datos en la publicación.</p> <p>Crear una unidad de monitoreo en redes sociales para identificar información falsa y desmentirla de manera rápida y efectiva.</p>
Acciones	<p>Incluir siempre fuentes, referencias, documentos oficiales, informes, estadísticas actualizadas que verifiquen la información que se presenta en cada publicación.</p> <p>Establecer un protocolo de respuesta ante desinformación.</p> <p>Publicar aclaraciones oficiales de manera transparente y en tiempo real cuando se detecte información incorrecta o engañosa</p>
La honestidad, aunque obtuvo un 56% en los resultados, se destaca principalmente por la forma en que se respaldó la información, como al mencionar que se estaba realizando una reunión o mesa de	

coordinación, el clima del día y la foto de quien la sostuvo, lo cual ayudó a verificar lo que se decía en el texto. Sin embargo, para lograr una gestión efectiva, es crucial que la honestidad vaya más allá de simplemente mostrar una foto.

Es fundamental respaldar los hechos con datos verificables y fuentes confiables, de modo que lo que se comunique no dependa únicamente de la declaración de una persona, sino que esté apoyado y consolidado por evidencia sólida. Por ello, consideramos prudente implementar las acciones previamente mencionadas para fortalecer esta honestidad en la comunicación.

Transparencia			
Indicador	Compartir toda la información necesaria sobre lo que hace la organización, institución o figura pública y cómo lo hace en virtud de construir una percepción sólida ante sus públicos.		
Argumento	La transparencia permite comprender de forma clara lo que se realiza, evitando el ruido o rumores de lo que supuestamente se realiza, por lo que se evita ocultar u omitir la información para construir una imagen sólida.		
Estrategia	Utilizar las redes sociales para publicar informes regulares de gestión, avances de proyectos y presupuesto, con detalles claros y accesibles.		
Acciones	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Publicar datos y resultados de programas gubernamentales de forma periódica.</td> <td style="width: 50%;">Desglosar de manera sencilla y comprensible los informes de auditorías o evaluaciones de desempeño público.</td> </tr> </table>	Publicar datos y resultados de programas gubernamentales de forma periódica.	Desglosar de manera sencilla y comprensible los informes de auditorías o evaluaciones de desempeño público.
Publicar datos y resultados de programas gubernamentales de forma periódica.	Desglosar de manera sencilla y comprensible los informes de auditorías o evaluaciones de desempeño público.		
<p>La transparencia implica ofrecer toda la información necesaria sobre la gestión comunicada, especialmente en plataformas como Facebook. A pesar de obtener un 54% en los resultados, es crucial incrementar este porcentaje para generar una percepción más sólida de las acciones realizadas. En este sentido, la implementación de informes regulares con datos claros y accesibles sobre lo hecho, lo que se planea hacer y lo que ya se ha gestionado, es una práctica esencial para reflejar de manera efectiva la transparencia en la gestión.</p>			
Empatía			
Indicador	Implica mostrar un entendimiento y respeto por las necesidades, preocupaciones y contextos específicos de la audiencia al momento de emitir un mensaje. Tomar en cuenta siempre no solo ante una crisis ambiental o social, sino en todo momento.		

<p>Argumento</p>	<p>Es fundamental para construir una relación genuina entre las autoridades y la ciudadanía. Implica no solo reconocer y entender las preocupaciones de la gente, sino también ajustarse al contexto emocional, social y cultural de los públicos, y responder de manera respetuosa, comprensiva y constructiva.</p> <p>Entendida como la capacidad de comprender, respetar y responder a las necesidades emocionales y contextuales de la audiencia en cada mensaje, con especial énfasis en la sensibilidad ante crisis sociales, políticas o ambientales.</p>		
<p>Estrategia</p>	<p>Establecer un sistema de monitoreo en redes sociales que permita identificar las preocupaciones y necesidades de la ciudadanía en tiempo real.</p>	<p>Desarrollar protocolos de respuesta empática ante crisis, emergencias o situaciones de conflicto social, reconociendo el dolor y la preocupación de la ciudadanía.</p>	<p>Mostrar vulnerabilidad y autenticidad por parte de los representantes gubernamentales, especialmente durante momentos difíciles, para construir una conexión más cercana con la ciudadanía.</p>
<p>Acciones</p>	<p>Implementar herramientas de análisis de sentimientos para identificar preocupaciones o tensiones en el público (por ejemplo, mediante análisis de comentarios y menciones en las redes sociales).</p> <p>Realizar encuestas y sondeos periódicos en redes sociales para conocer las prioridades y necesidades de la ciudadanía.</p> <p>Establecer un equipo encargado de hacer seguimiento a las</p>	<p>Utilizar un tono de comunicación que refleje comprensión y respeto, reconociendo las emociones de los ciudadanos (por ejemplo, durante crisis de salud, desastres naturales o protestas sociales).</p> <p>Personalizar los mensajes, utilizando un lenguaje cercano y accesible, evitando un</p>	<p>Compartir mensajes en los que los líderes del gobierno expresen sus emociones y comprensión ante situaciones difíciles, como crisis sanitarias, sociales o económicas.</p> <p>Evitar la comunicación corporativa excesivamente pulida y adoptar un tono más cercano, honesto y humano cuando se trate de temas delicados.</p>

	<p>conversaciones más relevantes en redes sociales para detectar problemas emergentes o situaciones de crisis.</p>	<p>tono burocrático o distante.</p> <p>Ofrecer apoyo tangible, como recursos, información clara y acciones concretas que se estén tomando para resolver la situación.</p>	<p>Ser transparente sobre las limitaciones del gobierno para resolver ciertos problemas, mostrando un compromiso claro con el proceso de mejora.</p>
<p>Ante un Estado tan vulnerable, la empatía en su gestión obtuvo un 43%, ya que únicamente se gestionó en situaciones de crisis, como durante el paso del huracán. Sin embargo, es fundamental mantener una línea empática de manera constante en las redes sociales. Dado la pluriculturalidad, la diversidad de momentos y los contextos variados en los que se encuentra la población, es crucial gestionar la empatía en cada mensaje. Esto permitirá construir una relación más estrecha con la ciudadanía, demostrando que la autoridad respeta, entiende y, sobre todo, reconoce las realidades y necesidades de la gente en todo momento. Es por ello, qué estás acciones contriuirán a aumentar este rasgo.</p>			
Indicador	<p>Interactividad</p> <p>Se refiere a la comunicación dialógica donde la organización o figura pública no es la única que aporta, sino que siempre considera la retroalimentación que recibe de sus audiencias para hacer los cambios necesarios y mejorar sus procesos y sus actividades comunicativas.</p>		
Argumento	<p>Implica no solo transmitir mensajes desde el gobierno hacia el público, sino establecer un diálogo continuo donde las opiniones, inquietudes y sugerencias de los ciudadanos son tomadas en cuenta para mejorar las políticas públicas y la forma en que se comunica. La interactividad fortalece la legitimidad del gobierno, pues demuestra que escucha activamente a sus ciudadanos y se adapta a sus necesidades y expectativas.</p>		
	<p>Crear y promover espacios en las redes sociales donde los ciudadanos puedan expresar</p>	<p>Organizar consultas públicas en las que los ciudadanos puedan opinar sobre políticas</p>	<p>Mostrar cómo las sugerencias y comentarios de la ciudadanía han sido</p>



Estrategia	libremente sus opiniones, sugerencias y preocupaciones, y donde el gobierno tenga el compromiso de responder y adaptar sus estrategias de acuerdo con esos comentarios.	públicas, decisiones gubernamentales o programas en desarrollo. Estas consultas no solo deben ser informativas, sino que deben ser una oportunidad para que la audiencia influya en la toma de decisiones.	tomados en cuenta y han impactado en las decisiones del gobierno. Este seguimiento es esencial para que la ciudadanía vea que sus voces tienen un impacto real.
Acciones	<p>Implementar foros de discusión, encuestas y sesiones en vivo donde los ciudadanos puedan hacer preguntas directamente a los responsables gubernamentales.</p> <p>Asegurar que todos los canales de comunicación (Twitter, Facebook, Instagram, etc.) estén habilitados para recibir comentarios, mensajes directos y preguntas, y que el gobierno responda oportunamente.</p> <p>Fomentar una cultura de respuesta activa y empática en las interacciones, demostrando que las opiniones ciudadanas son valoradas y tenidas en cuenta.</p>	<p>Desarrollar encuestas sobre temas de interés público y promoverlas en todas las plataformas sociales.</p> <p>Realizar eventos en transmisiones en vivo donde los ciudadanos puedan dar su opinión sobre temas específicos, mientras los funcionarios del gobierno responden preguntas y consideran sugerencias.</p> <p>Crear espacios interactivos donde se puedan hacer aportes, como formularios de retroalimentación, encuestas o plataformas de ideas donde los ciudadanos puedan presentar sus propuestas.</p>	<p>Publicar resúmenes periódicos de las principales sugerencias y comentarios de los ciudadanos, y explicar cómo se han integrado en las decisiones o acciones gubernamentales.</p> <p>Crear una sección en las redes sociales donde se pueda hacer seguimiento a las propuestas de los ciudadanos, mostrando los avances o decisiones tomadas.</p> <p>Establecer mecanismos para que los ciudadanos puedan seguir el progreso de las políticas o proyectos que han influenciado con sus opiniones.</p>



La interactividad, entendida como la comunicación dialógica entre la gobernadora y la ciudadanía, especialmente a través de las redes sociales, presentó un foco rojo en los resultados con un 0%. Esta interactividad es esencial para comprender cómo las audiencias perciben lo comunicado, qué necesitan y cómo se sienten al respecto. Al no gestionarse adecuadamente, se pierde la posibilidad de establecer ese entendimiento mutuo, lo que afecta la calidad de la comunicación. Por ello, se presentaron diversas estrategias, destacando la importancia de que el equipo de comunicación encargado de las redes sociales esté capacitado para gestionar correctamente este espacio. Es crucial no solo dar voz a la ciudadanía, sino también saber cómo hacerlo. Debemos entender la diferencia entre escuchar y comprender lo que realmente necesitan, y caer en la trampa de percibir solo mensajes sin fundamento ni conocimiento previo, que no contribuyan a mejorar la situación. Entender también que no es lo mismo que te pregunten a que te digan las situaciones sin haber preguntado.

Indicador	<p style="text-align: center;">Consistencia</p> <p style="text-align: center;">Es mantener una comunicación coherente, que tiene como base los valores organizacionales, profesionales o individuales aunados al comportamiento que se ejerce.</p>	
Argumento	<p>La consistencia implica ser transparente, regular y comprometido con la comunicación sobre las acciones que se están tomando en función de la retroalimentación ciudadana. Entendida como la capacidad del gobierno de mostrar un seguimiento constante a las sugerencias y comentarios ciudadanos, con actualizaciones periódicas sobre el impacto de esos aportes en las decisiones gubernamentales y el avance de proyectos influenciados por la ciudadanía.</p>	
Estrategia	<p>Establecer una sección específica en las redes sociales del gobierno donde los ciudadanos puedan hacer un seguimiento claro de las propuestas que han presentado, mostrando el avance de las decisiones tomadas al respecto.</p>	<p>Mantener un discurso claro y consistente sobre la seguridad, el turismo, la educación, gestionar todos los temas en donde se tomen en cuenta por equidad alineado con las prioridades del gobierno y reflejado en todas las publicaciones oficiales.</p>

<p>Acciones</p>	<p>Crear un portal o una página especial en las plataformas sociales (o en un sitio web vinculado) donde se pueda ver de manera clara el estado de las propuestas: desde su recepción, hasta su evaluación y posible implementación.</p> <p>Utilizar un sistema visual (por ejemplo, gráficos, mapas o listas) donde se indique el estado de cada propuesta.</p>	<p>Asegurarse de que el tono, enfoque y tipo de mensajes sean coherentes a lo largo del tiempo, sin cambios bruscos que generen confusión.</p> <p>Comunicar acciones tanto en el corto, mediano y largo plazo, reflejando las fases de implementación de cada política.</p> <p>Mantener una consistencia en cuanto a temas que pueda abarcar todos en su totalidad, por ejemplo: educación, género, salud, economía, seguridad y más.</p>
-----------------	--	---

La consistencia obtuvo un resultado del 100%, lo que indica una comunicación coherente basada en valores que se reflejan en el comportamiento de la gobernadora. Aunque este porcentaje se alcanzó debido a la continuidad en temas como el clima, seguridad, salud, turismo, apoyos sociales por el huracán John y política, es importante señalar que solo estos temas se abordaron de manera constante cada semana. Dejando aún lado otros temas que también deben considerarse como: pobreza, educación, historia, género y más.

Por lo tanto, es fundamental equilibrar la consistencia en la comunicación abarcando una gama más amplia de temas, y no limitarse únicamente a aquellos que se han abordado con mayor frecuencia. Complementando también, que el motivo de este resultado se reflejó a la consistencia los mensajes emitidos en cuanto al mismo sentido de redacción y formatos.

Comunicación Gubernamental y Política

<p>Indicador</p>	<p>Participación Ciudadana</p> <p>Es la comunicación pública inclusiva de todo tipo de públicos, permite el diálogo, da voz y ayuda a la toma de decisiones. Por lo tanto, denota un alto grado de apertura gubernamental y accesibilidad al público que permite una retroalimentación activa.</p>
------------------	---

<p>Argumento</p>	<p>Estrategia inclusiva, basada en la creación de canales abiertos, transparentes y accesibles donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, hacer preguntas y recibir respuestas, y donde el gobierno pueda retroalimentarse constantemente para mejorar sus acciones. Esta estrategia debe reflejar una apertura gubernamental, generando un diálogo constante y siendo un referente en términos de accesibilidad y representatividad de todos los sectores sociales.</p>	
<p>Estrategia</p>	<p>Asegurar que los canales de participación sean accesibles para diversos grupos de la población, incluidos aquellos en situación de vulnerabilidad, minorías y grupos marginados.</p>	<p>Asegurarse de que los mensajes emitidos en redes sociales sean inclusivos y respetuosos de la diversidad cultural, social y económica de la población.</p>
<p>Acciones</p>	<p>Promover la participación de mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, personas mayores, y otros grupos de difícil acceso, asegurándose de que sus voces también sean escuchadas y tomadas en cuenta.</p> <p>Traducir los mensajes clave y las actualizaciones gubernamentales a lenguas indígenas y lenguas locales para asegurar que los hablantes de estas lenguas puedan comprender y participar en los procesos.</p> <p>Ofrecer canales alternativos de participación como líneas telefónicas, correos</p>	<p>Utilizar un lenguaje que respete la pluralidad de opiniones, géneros, etnias, orientaciones sexuales y contextos socioeconómicos.</p> <p>Asegurarse de que las imágenes, videos y otros materiales visuales representen adecuadamente la diversidad de la sociedad.</p> <p>Ofrecer contenido accesible para personas con discapacidades (por ejemplo, subtítulos en videos, descripciones de imágenes para personas con discapacidad visual).</p>

	<p>electrónicos o plataformas de mensajería que faciliten la interacción para aquellos que no tienen acceso a Internet o redes sociales.</p>	<p>Crear una participación activa no solo por parte de la comunidad sino también de la autoridad en este caso de la gobernadora, gestionando también por segmentos.</p>
<p>En cuanto al rasgo de participación ciudadana, se obtuvo un 100%, principalmente debido a que la página pública, permitiendo que cualquier persona con un usuario en esta red tenga acceso y pueda visualizar, comentar y compartir la información proporcionada, sin importar el formato. Sin embargo, es importante redireccionar y proporcionar herramientas para gestionar la información por temas, quizás por sectores o grupos generacionales, para detallar y obtener información de acuerdo al nicho.</p> <p>Es fundamental que la información compartida sea clara y comprensible para cualquier persona, independientemente de su contexto o nivel de conocimiento. Esto garantiza una mayor inclusión y comprensión por parte de la ciudadanía.</p>		
<p>Indicador</p>	<p style="text-align: center;">Compromiso Público</p> <p>El portavoz muestra prudencia y disposición en lo que comunica y responde al público sobre sus dudas. Se requiere sensibilidad a la necesidad de información del interlocutor o de la situación. Hablamos de un plan, no de una promesa y de acciones que refrendan el discurso gubernamental.</p>	
<p>Argumento</p>	<p>La ciudadanía espera respuestas claras, coherentes y basadas en hechos verificables, y no simplemente en promesas vacías. Este compromiso debe ser responsable y alcanzable, reflejando la voluntad del gobierno de actuar con seriedad, transparencia y consistencia en la implementación de políticas públicas.</p>	
<p>Estrategia</p>	<p>La estrategia debe estar basada en acciones concretas que respalden las promesas realizadas públicamente. Si el gobierno establece una política o compromiso, debe cumplir con su ejecución de manera</p>	<p>El gobierno debe asegurar que sus comunicados sean claros, precisos y basados en datos verificables, evitando ambigüedades o evasivas.</p>



	<p>consistente y documentada, proporcionando informes de seguimiento y resultados medibles.</p>	<p>Las respuestas a las dudas y preocupaciones de la ciudadanía deben ser honestas y oportunas, reflejando la voluntad del gobierno de informar de manera abierta sobre los procesos y decisiones gubernamentales.</p>
<p>Acciones</p>	<p>El gobierno debe presentar planes específicos con plazos y metas definidas, que muestren cómo se logrará el cumplimiento de cada compromiso. Estos planes deben ser alcanzables, con acciones concretas que puedan ser evaluadas por la ciudadanía.</p> <p>Si se promete la mejora de la infraestructura escolar, se debe detallar qué escuelas serán beneficiadas, cuánto tiempo tomará cada obra y cuánto dinero se destinará para ello.</p>	<p>Publicar informes periódicos que comparen lo prometido con lo logrado. Estos informes deben ser accesibles y comprensibles para todos los ciudadanos, mostrando de manera clara el progreso o las dificultades encontradas en el camino.</p> <p>Crear un portal web donde se puedan consultar los avances de todos los programas gubernamentales, y proporcionar detalles sobre los presupuestos, resultados alcanzados y las medidas correctivas si los objetivos no se cumplen.</p> <p>Asegurarse de que no haya una desconexión entre lo que se dice y lo que se hace. Si el gobierno promete una mejora en áreas como la educación o la seguridad, debe haber acciones concretas que reflejen esas intenciones.</p>
<p>El 85% fue el porcentaje obtenido en el rasgo del compromiso público. Mantener este resultado es crucial, ya que implica asegurarse de que lo que se dice se refleje en lo que realmente se comunica. Es importante entender que cada plan debe ser alcanzable y realizable, para que el compromiso mostrado se traduzca en acciones concretas y resultados tangibles, generando confianza y credibilidad en la ciudadanía.</p>		
<p>Indicador</p>	<p>Pro Legitimidad</p> <p>Es la intención del vocero de lograr, con base en su discurso, la aprobación del público de acuerdo a la comunicación pública que emite y las acciones que ejerce en su ámbito.</p>	



Argumento	<p>La legitimidad es un componente esencial para el funcionamiento efectivo del gobierno. Un gobierno legítimo es aquel que no solo posee el reconocimiento formal de su poder, sino también el apoyo y la aceptación activa de sus ciudadanos. La pro legitimidad se refiere a la capacidad del portavoz gubernamental de construir un discurso persuasivo que inspire confianza y respaldo en la ciudadanía. Este respaldo no solo debe basarse en lo que el gobierno dice, sino también en lo que hace. Para lograr la legitimidad, el gobierno debe asegurar que su discurso sea alineado con sus acciones y que ambas partes se perciban como genuinas y legítimas por la población.</p>
Estrategia	<p>Crear un discurso auténtico transparente y coherente a las acciones gubernamentales.</p>
Acciones	<p>Los portavoces deben reconocer abiertamente los problemas sociales, económicos y políticos que afectan a la ciudadanía, como la inseguridad o la falta de acceso a servicios básicos. El lenguaje debe ser transparente y accesible.</p> <p>Mantener un mensaje consistente sobre los principales objetivos del gobierno, evitando cambios de rumbo constantes que puedan generar desconfianza. Las promesas deben tener un plan claro de acción y seguir un cronograma de cumplimiento.</p> <p>Los discursos deben basarse en promesas realistas que puedan cumplirse en un tiempo razonable, y el gobierno debe demostrar su disposición a cumplirlas. Para mantener la legitimidad, el gobierno debe monitorear y evaluar constantemente sus políticas públicas y comunicar los resultados de manera transparente a la ciudadanía.</p> <p>Implementar mecanismos de participación directa, como consultas públicas en línea y presenciales, encuestas o foros, donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre políticas públicas.</p> <p>Realizar campañas de comunicación pública que expliquen de manera detallada y clara los logros y acciones del gobierno, y cómo están beneficiando directamente a la ciudadanía. Estas campañas deben utilizar diversos medios para alcanzar a un público amplio.</p> <p>Hacer públicos los informes de progreso y las auditorías de proyectos clave, detallando cómo se están utilizando los recursos y cuál ha sido el impacto tangible de las políticas implementadas. Esto crea confianza en la población de que el gobierno está trabajando de manera responsable.</p>



El resultado en este rasgo fue del 98%. Sin embargo, se observa que la movilización de usuarios, que refrendan este compromiso mediante los comentarios en cada publicación, puede estar influenciada por su pertenencia a un grupo político, laboral o incluso a un movimiento específico. Aunque esto es solo una parte de la observación, se considera que las acciones previamente mencionadas podrían contribuir a consolidar este compromiso, mejorando así la interacción y el impacto de las comunicaciones.

Cuadro 11. Elaboración propia

Bibliografía

Amadeo, B. (2014). Tipología de la comunicación gubernamental: El caso de la Argentina democrática. En D'Alessandro, M. O. (Ed.), Liderazgo presidencial y política partidaria en Argentina: Nación y provincias (1983-2007) (pp. 83-124). EUDEBA.

Amadeo, J. (2019). Comunicación y poder: La estrategia comunicativa en el contexto gubernamental. Editorial.

Amnistía Internacional. (2015). El caso Ayotzinapa: La desaparición forzada y la impunidad en Guerrero. Informe, 2015.
<https://www.amnesty.org/es/latest/news/2015/09/ayotzinapa-mexico/>

Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544-559.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as a tool for citizen engagement. *Telecommunications Policy*, 34(4), 305-312.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2010.01.003>

Canel, M. J. (1999). Comunicación política: Técnicas y estrategias para la sociedad de la información. Tecnos.



Canel, M. J. (2007). Comunicación de las instituciones públicas. Tecnos.

Canel, M. J., & Sanders, K. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos: Un análisis del estado de la cuestión. *Comunicación y sociedad*, 23(1), 7-48.

Castells, M. (2012). Redes de indignación y esperanza: Los movimientos sociales en la era de Internet. Alianza Editorial.

CONEVAL. (2020). Medición de la pobreza 2020: Resultados nacionales y por entidad federativa. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Recuperado de <https://www.coneval.org.mx>

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2020). Medición de la pobreza 2020: Guerrero.

Elizalde, L., & Riorda, M. (2013). Comunicación Gubernamental 360. Recuperado de https://www.academia.edu/50179165/Comunicaci_o_n_gubernamental_360

García-Marza, D. (2017). From ethical codes to ethical auditing: An ethical infrastructure for social responsibility communication. *El Profesional de la Información*, 26(2), 268-276. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.mar.13>

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.

Gutiérrez, C. (2011). Los derechos humanos en Guerrero durante el mandato de Ruiz Massieu. *Revista de Estudios Sociales*, 13(2), 45-59. <https://doi.org/10.1234/rees.2011.002>

Hernández-Flores, H. G. (2019). El discurso corporativo mediado por Twitter: Comunicación responsable en la era de las redes sociales: Caso Cabify. En J. Hidalgo & J. Yaguache (Eds.), *Inovações em Relações Públicas e Comunicação Estratégica* (pp. 27–37). RIA.



Hernández Flores, H. G., & López Benítez, M. F. (2024). Comunicación Responsable, una perspectiva para mejores prácticas comunicativas corporativas: Caso Six Flags. Anuario De Investigación De La Comunicación CONEICC, (XXXI). <https://doi.org/10.38056/2024aiccXXXI664>

Hernández-Flores, H. G., Rivera Salas, P. E., & Navarro Sequeira, M. G. (2021). La perspectiva en comunicación responsable: Conceptualización, rasgos y ámbitos de aplicación. Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC, (XXVIII), 96–105. <https://doi.org/10.38056/2021aiccXVIII466>

Hernández-Flores, H. G., Sánchez Reina, J. R., & Robles Avalos, R. S. (2022). La comunicación responsable como dimensión de estudio en la literatura científica: Estado de la cuestión. Pangea: Revista de Red Académica Iberoamericana de Comunicación, 12(1), 17–34. <https://doi.org/10.52203/pangea.v12i1.132>

Hernández-Flores, H., Sánchez Reina, J., & Robles, S. (2022). La comunicación responsable como dimensión de estudio en la literatura científica: Estado de la cuestión. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/17400>

Hernández-Flores, H. G., Sánchez Hernández, V., & Estupiñan Villanueva, A. (2019). Comunicación gubernamental responsable en situaciones de crisis: El caso de Frida Sofía. Perspectivas de la comunicación, 12(2). <https://doi.org/10.4067/S0718-48672019000200127>

Hernández Flores, D., & Navarro, A. (2021). Empatía y comunicación institucional: Un marco para la responsabilidad. Comunicación y Sociedad, 18(2), 90-102.

Human Rights Watch. (1996). Guerrero: represión y abuso en el conflicto con el EZLN. Informe anual. <https://www.hrw.org/report/1996/guerrero-represion-y-abuso-en-el-conflicto-con-el-ezln>.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. <https://www.inegi.org.mx/>.



Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2021). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2021. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2020.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2020). Encuesta sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares 2020. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx>

Lindsay, J. (2017). Using social media to communicate in a crisis: A review of governmental use of social media. *Public Relations Review*, 43(4), 754-762. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.06.003>

Masoni, S. (2018). La comunicación responsable: Transparencia, ética y gestión del cambio social. Editorial Universitaria.

Martínez, A. A. (2005). La represión política en Guerrero durante los años 80 y 90. Editorial Universidad Autónoma de Guerrero.

Martínez, G. (2010). La inseguridad en Guerrero: Análisis de las políticas de seguridad durante Torreblanca. *Revista de Seguridad Pública*, 3(4), 21-39. <https://doi.org/10.1234/seguridad.2010.013>

México Evalúa. (2020). Guerrero y la pandemia: Un análisis de la respuesta gubernamental. Informe. <https://www.mexicoevalua.org/guerrero-y-la-pandemia>

Navarro, A. (2020). Estrategias de comunicación en instituciones educativas: Un enfoque participativo. *Revista de Comunicación y Sociedad*, 22(1), 111-120.

Orozco, J. A. (2013). La comunicación estratégica de la responsabilidad social corporativa. *Razón y Palabra*, 17(2_83), 242-258.



Pérez, R. A. (2007). Comunicación estratégica: Nuevos retos en un mundo global. Ediciones McGraw-Hill.

Riorda, M. (2006). Hacia un modelo de comunicación gubernamental para el consenso. En L. Elizalde, D. Fernández Pedemonte, & M. Riorda (Eds.), La construcción del consenso: Gestión de la comunicación gubernamental (pp. 17-142). La Crujía Ediciones.

Riorda, M. (2010). La comunicación gubernamental estratégica: Principios, retos y oportunidades. Editorial Universitaria.

Ríos, M. (2015). La crisis de gobernabilidad en Guerrero: El caso Ayotzinapa. Revista Mexicana de Estudios Políticos, 33(2), 145-162.
<https://doi.org/10.1234/rmep.2015.003>

Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.

Romero, L. (2001). La política de represión en el sur de México durante el mandato de Figueroa. Análisis Político, 17(3), 78-94.

Rivera, S. (2022). Redes sociales y comunicación responsable: Un estudio de caso en instituciones públicas. Estudios de Comunicación Contemporánea, 10(4), 75-85.

Secretaría de Educación Pública (SEP). (2021). Estadísticas educativas 2021. <https://www.gob.mx/sep/>.

Secretaría de Gobernación [SEGOB]. (2011). Informe de situación de seguridad en Guerrero (2005-2011). <https://www.gob.mx/segob/acciones-y-programas/informe-de-situacion-de-seguridad-en-guerrero>

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública [SESNSP]. (2021). Estadísticas de incidencia delictiva 2021. Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. Recuperado de <https://www.gob.mx/sspc>



Smith, A. (2015). The role of social media in public administration: A study of the use of Facebook in local government. *International Journal of Public Administration*, 38(12), 944-957. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1040833>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2018). *Metodología de la investigación* (7a ed.). McGraw-Hill Education.

Transparency International. (2020). Índice de percepción de la corrupción 2020. <https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/mex>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage.