



Tema de tesis

LA IMAGEN DEL GOBIERNO DEL ESTADO EN EL SEGUNDO AÑO DE GESTIÓN DEL LICENCIADO. HÉCTOR ASTUDILLO FLORES, ANTE LOS PÚBLICOS EXTERNOS, DE LA CIUDAD DE CHILPANCINGO GRO.

TESIS QUE PRESENTA

LIC.ROBERTO CARLOS BAHENA MONDRAGÓN

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y RELACIONES PÚBLICAS

DIRECTORA DE TESIS

DRA. NEYSI PALMERO GÓMEZ

Consultantes

DRA.CARMEN CHIRINOS GARCÍA

DR.LUIS ROMAN MIRANDA

MC. ISRAEL ANTONIO SALAZAR SAAVEDRA

Chilpancingo de los Bravo, Gro., julio del 2018

Índice

Introducción	6
Capítulo I	8
Fundamentación Teórica	8
.....	8
Marco Teórico	9
1.2 Comunicación política	11
1.3 La Imagen pública	12
1.4 La imagen	13
1.5 Imagen y política	13
1.6 Imagen pública	14
1.7 Niveles de Imagen	16
1.8 El concepto de Imagen Pública	17
1.9 13 Axiomas de la ingeniería en imagen pública. (Gordoa, 2004)	18
1. 10 Organización Pública	19
1.11 Gobierno del Estado	20
1.12 Las Relaciones Públicas en el Gobierno	20
1.13 Públicos Externos	21
1.14 Opinión Pública	22
Capítulo II	24
Marco Referencial	24
2.1 Gobierno del Estado de Guerrero	25
2.2. Problemas enfrentados	26
2.3 Chilpancingo en crisis	27
2.4 Comunicación del Gobierno del Estado de Guerrero	29
Capítulo III	31
Marco Metodológico	31
3.1 Tema de la Investigación	32
3.2 El Problema: Antecedentes	32
3.3 Premisa	36
3.4 Objetivos	36
3.4.1 Objetivo General	36

3.4.2 Objetivo Específico	36
3.5 Pregunta de Investigación	37
3.6 Categorías y subcategorías	37
3.7 Diseño de la investigación cuantitativa	38
3.8 Metodología de la Investigación	39
3.9 Técnicas de investigación y muestra	39
3.10 Encuesta	39
3.11 Observación	40
Capítulo IV	41
Análisis de Resultados	41
4.1 Resultados de la investigación	42
4.2 Resultados de la encuesta	42
4.3 Observación	45
4.5 Guía de observación del inicio de estudio sobre el comportamiento y la imagen del Gobierno del estado antes los dos años de gestión del Lic. Héctor Astudillo Flores.	46
Referencias virtuales	56
Anexos	57

Agradecimientos

Primeramente quiero agradecer a dios por darme la oportunidad que me ha dado, por dejar culminar una meta más en mi vida, para mí es muy importante cosechar los esfuerzos tan valiosos que es el estudio, la herencia más valiosa que los padres puedan darnos.

A mis padres

A mi mamá Rosalía Mondragón Cánovas por todo el esfuerzo y dedicación que siempre ha tenido con migo, por sus enseñanzas cariño el amor que siempre me ha dado, le agradezco por guiar mi camino y dejarme la mejor herencia que puedan darme.

A mi papá Roberto Bahena Martínez le agradezco a mi papá por ser el hombre más noble del mundo y lleno de valores, desde pequeños siempre ha estado pendiente de nosotros enseñándonos a trabajar, el trabajo más sagrado que tiene es ser nuestro padre gracias por todo gracias por estar con nosotros.

A mis hermanos

Ary, brayan y Xóchitl, por todo el apoyo y consejos que me dan la unión entre hermanos es importante para para culminar cualquier objetivo que se tenga en mente para todo luchando juntos por alcanzar metas y caminando siempre para todos lados la unión es la clave importante de una familia gracias hermanos por todo.

A mi esposa

Flor Gabriela García Gutiérrez quiero agradecerte por todo el cariño y tiempo que me tienes, por tu apoyo y por la confianza que nos tenemos, hace que una relación dure toda la vida, por los consejos que me das la felicidad amor que hemos construido juntos, gracias por ser parte de mi familia.

A mi familia

Gracias a toda mi familia por el apoyo los consejos y la unión que nos tenemos a pesar de la distancia, la familia siempre perduran en las buenas y en las malas, la familia es la unión de la convivencia y la armonía los convivios que tenemos por eso y más muchas gracias.

Dedicatorias

A la Coordinadora del posgrado Dra. Neysi Palmero Gómez

le agradezco de mucho de corazón porque usted siempre se ha dedicado a transformar alumnos, a hacer que pensemos de otra manera, por todo el cariño y apoyo incondicional que me ha brindado, reconozco todo su trabajo y su persona usted es una maestra de mucho respeto y admiración de su persona, una persona ejemplo a seguir y valores que usted nos trasmite, es verdad cuando te dicen que tienes una mamá académica usted fue el motor que me guio y convenció a estudiar una maestría y gracias a eso no solo la maestría quiero estudiar un doctorado y estar preparado como usted, gracias por su apoyo y gracias por dejar realizar un sueño en mi vida.

Al rector de la universidad el Dr. Javier Saldaña Almazán

Gracias por el apoyo que brindo al posgrado de la facultad por el cariño que les dedica a los estudiantes y por los valores que nos trasmite para superarnos día con día muchas gracias.

A la Maestra María del Socorro Cabrera Ríos

Gracias por el apoyo que me ha brindado y por las enseñanzas y consejos que me ha dado y por ser una maestra que además de amiga brinda amistad y apoyo en los momentos difíciles y por los ejemplos que nos da para ser mejor.

A mí querida Facultad de Comunicación y Mercadotecnia

Gracias querida escuela por acobijarme cuatro años de licenciatura y dos de maestría, gracias por los maestros que tienes y las enseñanzas que recibimos para ser mejores en la vida y enfrentarla, siempre fuiste y serás mi segunda casa que me recibirán con los brazos abiertos yo soy orgullosamente Facom.

Introducción

El objeto de estudio de esta investigación es analizar la imagen del Gobierno del Estado, a cargo del licenciado Héctor Astudillo Flores, en los dos años recientes de su gestión, ante sus públicos externos de la ciudad de Chilpancingo, Guerrero. En este aspecto se analiza su impacto y el tratamiento mediático desde la orientación oficial.

Se aborda como un caso de gran repercusión que se realizó mediante el enfoque metodológico cuantitativo, tomando en cuenta la situación de inestabilidad social y violencia que está enfrentando el Estado y desde ese escenario se analiza el tratamiento mediático que desde la fuente oficial gubernamental permea los medios y los efectos que surten en la población para así determinar el estado de opinión del público externo y si se han observado cambios en el cumplimiento de acuerdo las promesas que el gobernador cuando era candidato durante su campaña, enarboló como consigna central “Gobierno de orden y Paz”.

La aportación más significativa de este estudio radica también en el empleo del diseño metodológico de la investigación que por la efectividad de sus resultados puede trascender como modelo a utilizar en estudios similares.

La estructura de esta tesis la integran cuatro capítulos que a manera de síntesis se describen a continuación:

En el capítulo I se presenta el Marco Teórico en él se abordan los sustentos y referencias que respaldan y orientan la investigación, puntualizando en las categorías de análisis del tema como la imagen pública y sus públicos externos. Toda la teoría expuesta está sustentada por diversos autores que hacen mención al tema de investigación, tomadas desde fuentes diversas como revistas, libros y fuentes de sitio web.

En el capítulo II trata sobre el marco de referencia en el que se recopilan elementos que permiten conocer la situación y escenario donde se ubica el objeto de estudio.

El capítulo III aborda el aspecto metodológico de la investigación en el que se describe el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, el tipo de investigación las técnicas y las respectivas muestras seleccionadas para el proceso de investigación.

En el capítulo IV se explican los resultados de la investigación se sustentan mediante un proceso de análisis que se da en un plano de discusión con los referentes teóricos expuestos en el Capítulo I, donde se corrobora o se añade los nuevos elementos que aporta el estudio.

Finalmente se ofrecen las Conclusiones y Recomendaciones del trabajo en los que se destacan los aportes significativos de la investigación.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Marco Teórico

El siguiente capítulo se presentan y analizan los principales referentes teóricos que dan pie al análisis y orientación del estudio. Se destacan criterios y sustentaciones que en referencia al tema permiten profundizar en las variables en procedimiento a seguir en el estudio.

1. 1. Teoría de la Comunicación Política

En lo que respecta a la Teoría de la Comunicación Política de acuerdo con (Gutiérrez, 2000) la comunicación adquiere naturaleza política en razón de su contenido, en cuanto éste incorpora una intencionalidad y una serie de usos vinculados con:

1. Obtención y ejercicio de poder público.
2. Establecimiento de reglas de juego político.
3. Atribución de recursos estatales y espacios de participación.
4. Realización cotidiana del interés público como hecho de la comunidad políticamente organizada.

Y es justamente en el punto cuatro, el que se aplica para este estudio, debido a que se indagará sobre el interés de los públicos externos, los cuales se encuentran organizados bajo un régimen de un partido político del gobierno estatal.

En la literatura se encuentran aportaciones significativas que hacen mención sobre esta teoría.

Por otra parte, (Costés, 2010) indica que la comunicación política es aquella que le otorga al proceso comunicativo un fin teleológico al servicio de una idea a través de la persuasión.

A continuación se exponen mediante la siguiente tabla las áreas de impacto de la comunicación política.

Áreas	Objetivos	Actividad	Demanda
Opinión Pública.	Conocer las actitudes y el estado de opinión de los ciudadanos, principalmente.	Estudiar actitudes y opiniones de los ciudadanos, aplicando sondeos, entrevistas y análisis de medios.	Gobierno, medios de comunicación, empresas, sindicatos, grupos de interés y presión, organizaciones civiles.
Análisis de Contenido.	Identificar tendencias en los medios de comunicación.	Aplicar metodología del análisis de contenido.	Gobierno, partidos políticos, sindicatos, grupos de poder, universidades.
Propaganda política.	Convencer a la mayoría de la bondad de determinadas ideas. Aumentar el grado de información o de adopción de simpatizantes a una causa o sistema de valores e ideas.	Usar recursos y medios para difundir determinada ideología.	Gobiernos, partidos políticos y candidatos a puestos de elección.
Conducta político – social.	Conocer e identificarlas conductas de la sociedad en	Hacer estudios que pongan de manifiesto las conductas	Universidades, gobiernos, centros de investigación y dependencias interesadas en

	cuanto a la política.	políticas de la sociedad.	conocer la conducta social para sus procesos.
Liderazgo y Grupos de poder.	Conocer los procesos de liderazgo y poder en la sociedad.	Estudiar a los líderes y grupos de poder en la sociedad.	Partidos políticos, organizaciones sindicales, gobiernos.
Efectos de la comunicación política.	Identificar qué efectos provoca la comunicación.	Identificar qué efectos provoca la comunicación.	Medios de comunicación, universidades, sector de la salud, organizaciones civiles.

Fuente: (Ochoa, 20017)

Del cuadro anterior, se retomará la parte de la Opinión Pública, con el fin de conocer las actitudes y el estado de opinión de los grupos de interés de la ciudad de Chilpancingo, respecto al segundo periodo de gobierno del actual gobernador estatal.

1.2 Comunicación política

Es una disciplina que se desarrolla por medio de mensajes con fines periódicos, sus estrategias son complejas y abarcan un amplio espectro social por lo tanto en las organizaciones son los partidos políticos, los gobiernos y de acuerdo a la época y los momentos de procesos electorales y en situaciones requeridas en el ejercicio de gobierno asumen un roll preponderante, que mediante de técnicas y estrategias pueden de manera eficiente el cumplimiento de campaña, acciones, propuestas en los planes del Gobierno o partidos políticos.

De acuerdo con nuestro objeto de estudio los mensajes emitidos por el gobierno del estado en el periodo analizado constituyen una acción al propio de la comunicación política gubernamental, orientando desde una intención que pretende ofrecer una mejor imagen hacia la organización y encontrar simpatía, a departamentos y apoyo a los intereses de presupuesto.

La política sistemática de un individuo o de una organización pública o privada y su puesta en marcha para mejorar sus relaciones con sus diferentes públicos, para hacer una mejor Comprensión de su actividad y suscitar alrededor de ella un Espíritu de confianza y de simpatía (Mercado, 2002).

Tal comunicación emerge de la necesidad política de comunicar de forma eficaz la información relacionada con el ejercicio de sus principales actividades dentro de la sociedad (Valbuena, 2009) gracias a que cuenta con un interés global, sus decisiones afectan al público en general y lo que determina el futuro molde de una sociedad. (Ramírez, 2009) Refiere a la comunicación política como el espacio en el que existe un intercambio de discursos contrapuestos de parte de los 3 actores que poseen la legitimidad de expresarse públicamente sobre la política: los políticos, los periodistas y la opinión pública.

1.3 La Imagen pública

Las organizaciones buscan identificar áreas de oportunidades para estar un paso delante de los competidores, las empresas deben de dar una buena imagen y un buen servicio para impactar una imagen positiva ante sus públicos.

De acuerdo con el especialista mexicano en imagen pública (Gordoa, 2003), la imagología la define como “el conjunto de estrategias destinada a analizar las impresiones por un sujeto hacia su colectividad, partiendo no solo apariencia física, sino de estrategias de comunicación verbal y no verbal, de modo que estos tres elementos en un diseño integral obtenemos una imagen coherente entre su decir, hacer y parecer en un escenario.

1.4 La imagen

En las organizaciones la imagen impacta sobre qué tipo de organización es. La imagen y la reputación es la primera impresión que el público percibe de la organización en la primera vista es lo que la mente percibe y se proyecta al criterio de público por ello debe de existir un buen trato, un excelente servicio y calidad al cliente que requiera un fin común o servicio público.

El experto en imagen pública (Gordoa, 2002) también define que la imagen es un proceso de percepción que produce juicio de valor en quienes la perciben. Un estímulo receptor de la percepción: su libro publicado “el poder la de la imagen pública” utiliza cuatro principios:

- 1.-Estímulo receptor de percepción: la imagen es el resultado y por lo tanto es provocado por algo siendo afectado de una o varias causas.
- 2.-Percepción mente imagen: la imagen producirá un juicio de valor en quien la concibe, por lo que la opinión se convertirá en su realidad.
- 3.-Imagen, opinión e identidad: el juicio de valor es el resorte que conlleva a la acción individual consecuente: aceptar o rechazar lo percibido.
- 4.-Identidad, tiempo y reputación: La imagen es compartida por un público se transforma en una imagen colectiva, originando la imagen pública.

1.5 Imagen y política

La imagen y la política tienen una destacada connotación para los candidatos que se proponen ganar mediante el voto popular, para ello deben de actuar de manera confiable y proyectar una buena imagen para el público objetivo al que la imagen le permitirá valorar su imagen y el efecto favorable que se propone.

Para (López, 2012), el término imagen está adquiriendo una importancia inusitada. Anteriormente los partidos políticos o los candidatos de manera individual simplemente se preocupaban por hacer bien lo que tenían que hacer; enfocaban todos sus esfuerzos hacia las acciones sociales e intervenciones en la comunidad que mayor impacto tenga en la calidad de vida de las mismas. Desde luego ello sigue siendo esencial para el buen funcionamiento de la candidatura política.

Actualmente las candidaturas políticas tienen que competir en un mundo de información, y de imágenes. Las imágenes de nuestros opositores muy bien pueden influenciar en las mentes de los votantes potenciales antes que la nuestra; de manera que en el momento en que se toma la decisión de voto.

Por ello es importante que los candidatos tengan cuidado de diseñar y proyectar una imagen adecuada, que promueva las bondades de plan de gobierno y que, sobre todo, tome en consideración las necesidades de los votantes.

1.6 Imagen pública

La imagen pública dentro de las organizaciones o imagen de algún individuo impacta para su público de acuerdo a quien se emita un tipo de mensaje o sea observado para algún fin, la imagen pública siempre debe de mantener un margen de prestigio y calidad, porque depende de ello es el servicio o bien común para el buen funcionamiento y desempeño.

La imagen pública para (Gordoa, 2002) se define como una percepción compartida que provoca una respuesta colectiva establece respecto de una persona, institución o referente cultural con base a las impresiones y la información pública que recibe.

El especialista en imagen pública (Gordoa, 2003). Define los conceptos de imagen.

La imagen física: De una persona no solo lo proyecta la forma de vestir, de hablar y actuar en las diferentes situaciones sino que también entran rasgos físicos personales, altura, peso, color, vestuario, lenguaje corporal y accesorios.

La imagen profesional: Habla de una persona que es aquella que está asociada con alguna actividad, es decir abarca las competencias ejecutivas por que muestra las capacidades para poder desarrollarse en una empresa, la imagen profesional incluye la forma de actuar dentro de una sala de espera, muestra forma de saludar a los demás y como manejamos una crisis.

La imagen verbal: La imagen de una organización abarca la percepción que genera una persona o una empresa a sus grupos meta, utilizando la palabra ya sea de forma oral o escrita. Es importante cuidar la forma en que los integrantes se expresan y se comunican con otros integrantes a través de presentaciones que pueden ser productos.

La imagen visual: Es importante crear una excelente imagen visual desde el inicio, ejemplos de imagen visual en una empresa es aquella que está conformada por empaques, envases, etiquetas, logotipos o cualquier símbolo que diferencie de la competencia.

La imagen audiovisual: Será la manera que la empresa busque incrementar a sus clientes a través de herramientas que le permitan vencer a la competencia.

Está relacionada con las formas publicitarias (herramientas o medios para vender un producto o servicio a los clientes) y la propaganda (es la herramienta para obtener mayores clientes), y todos aquellos como los de comunicación, infomerciales y video instructivos.

La imagen ambiental: Se refiere a los escenarios donde laboramos como, el manejo de colores, iluminaciones, mobiliarios, música, artículos decorativos, el aroma, entre otros; los escenarios pueden darse de forma funcional o creativa. Se hace uso de los cinco sentidos de las personas.

La imagen en una organización: La imagen de una empresa está constituida por la suma de todos los colaboradores que trabajan en dicha organización. Las impresiones físicas más influyentes con el medio exterior e interior es de la persona que está al mando de la empresa, ya que es el líder y comúnmente es quien cierra importantes contratos para su empresa.

Para (Argenti, 2014) dice que algunas de las formas en que una empresa puede gestionar su identidad. La imagen de una organización depende de cómo la perciban los grupos de interés gracias a los mensajes que transmiten a través de sus nombres y logos o de sus diversas presentaciones, como la exposición de su visión corporativa, los grupos de interés pueden tener una imagen de la organización distinta de la que tenían antes. Si eso ocurre, el objetivo sería que ese cambio en la imagen de cada grupo sea mejor, o Una mala experiencia con un representante de alguna compañía o una crítica negativa publicada por algún bloguero con gran popularidad puede llegar a destruir la relación con un cliente de por vida.

Por otra parte, los conceptos no son solo lo que emana de sus raíces etimológicas, encierran también un componente sociológico, y en tal sentido con la cotidianidad sociológica la palabra imagen conlleva un cierto encanto atractivo. Atributos estos que son incorporados a la realidad cuando es llevada a la imagen, de tal suerte que una realidad que pasa desapercibida puede llegar a verse encantadora y emotiva cuando se percibe a través de una imagen. (Aguadero, 2013).

1.7 Niveles de Imagen

Una cuestión importante que se debe destacar es que los diferentes públicos de una empresa pueden considerar objetos a diversos niveles de la organización, ya sea a la empresa en sí misma, a sus marcas de productos o a 27 Los productos en cuanto tales, como también los públicos pueden identificar niveles supra-organizacionales, a nivel sectorial o de país. Así, podemos identificar diferentes niveles de imagen, dentro del ámbito empresarial:

- Imagen de Producto Genérico,
- Imagen de Marca de Producto o Servicio,
- Imagen Corporativa o de Marca Corporativa,
- Imagen del Sector Empresarial,
- Imagen de País.

Esta diferenciación no establece niveles de importancia o jerarquía, sino que, más bien, plantea una estructura de integración de las diferentes imágenes que se presentan para una organización, desde lo múltiple (la imagen de los productos) hasta lo global (la imagen de los países), (Gordoa, 2002).

1.8 El concepto de Imagen Pública

La Imagen Corporativa es la imagen que tienen los públicos de una organización en cuanto entidad. Es la idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta. Es lo que (Sartori 1986) define como la "imagen comprensiva de un sujeto socio-económico público". En este sentido, la imagen corporativa es la imagen de una nueva mentalidad de la empresa, que busca presentarse no ya como un sujeto puramente económico, sino más bien como un sujeto integrante de la sociedad.

De esta manera, Imagen Corporativa es un concepto basado claramente en la idea de recepción, y debe ser diferenciado de otros tres conceptos básicos: Identidad Corporativa, Comunicación Corporativa y Realidad Corporativa.

1.9 13 Axiomas de la ingeniería en imagen pública. (Gordoa,2004).

El especialista en Imagen Pública, Víctor Gordoa, plantea 13 axiomas que rigen a la imagen pública para un mayor entendimiento.

1. Es inevitable tener una imagen. Todas las personas y cosas tienen una imagen, esta puede ser positiva o negativa. La imagen pública no solo está enfocada a personajes importantes de una sociedad.
2. El 83 % de las decisiones las hacemos a través de los ojos. Tomamos o enjuiciamos las cosas en base a lo que estamos observando.
3. El proceso cerebral que decodifica los estímulos toma solo unos segundos. La velocidad tan sorprendente de procesamiento del cerebro humano, es tan rápida que generamos una idea de inmediato.
4. La mente decide basada mayoritariamente en sentimientos. Cuando sentimos algo, nuestro cerebro interpreta que es real y verdadero y por lo tanto, generamos una reacción perteneciente a lo que percibimos.
5. La imagen es dinámica. El que la imagen sea dinámica significa que su crecimiento debe ser proporcional al avance de la esencia de los estímulos y al crecimiento de las necesidades del receptor.
6. La creación de una imagen debe respetar la esencia del emisor. Esto quiere decir que la imagen debe ser coherente con el portador de la misma, el crear una imagen errónea dará como resultado, una imagen irreal que puede funcionar a corto plazo, pero no será eficiente.
7. La imagen siempre es relativa. La construcción de la imagen tiene tres fundamentos: su esencia, la meta que se quiere alcanzar y buscar satisfacer las necesidades del público.
8. El proceso de creación de una imagen es racional, por lo que necesitara de una metodología. No se puede crear una imagen pública sin seguir un método científico, el cual busca como resultado el mejoramiento de la misma.

9. La eficacia de una imagen es proporcional con la coherencia de los estímulos que la causen. Se basa en la necesidad de la mente de aparejar para entender; de lo contrario, la respuesta es el rechazo.

10. Es más tardado y complicado reconstruir una imagen, que construirla desde su inicio. Es necesario tomar cuenta que se deben planear los estímulos antes de iniciar algún proyecto.

11. Mientras la imagen sea mejor, la influencia también lo será.

12. La imagen de la titularidad permea en la institución. La imagen del director o de un ejecutivo que represente a una organización, será aceptada como la imagen general de la empresa.

13. La imagen de la institución permea a todos sus miembros.

(Gordoa ,2014)

1. 10 Organización Pública

Las organizaciones públicas son consideradas al funcionamiento que se lleva a cabo dentro de una organización realizando así colaboración con grupos de personas que tienen un objetivo común, las organizaciones deben de trabajar en equipo para alcanzar sus metas que se tienen planteadas y trabajar sobre su misión y visión.

Para (Aguadero, 1993) considera a la organización como un ente compuesto por individuos y grupos que se interrelacionan entre sí. En tal sentido, las definiciones recogen expresiones como conjuntos de personas, unidad social, individuos o grupos, miembros asociados, sin duda el aspecto más común a todas las organizaciones, es el de estar compuestas por individuos o grupos, ello emana de los elementos básicos para la constitución de cualquier organización. La ausencia de aquellos implica la inexistencia real de cualquier entidad. Tan es así, que el contrapunto se nos aparece de forma visible al contemplar que surge como base de

supervivencia del hombre primitivo. Es decir, que existe una reciprocidad básica y fundamentalmente el individuo y aquella en la cual se necesitan mutuamente como condicionamiento existencial.

Las organizaciones de carácter social comienzan a proliferar en la vida del ser humano ya con la tribu del ser humano como forma de vida y organización social.

1.11 Gobierno del Estado

La razón del Estado es la gobernabilidad. Sin ella, continuaríamos en un Estado de naturaleza en el que no existirían leyes, instituciones o sociedad; imperaría la ley del más fuerte. Los ciudadanos cedimos ciertas libertades al Estado a cambio de lo más elemental: la protección a la vida. Si esta condición no se cumple, se pone en riesgo la gobernabilidad. La democracia requiere la participación activa de los ciudadanos y con ella se fortalecerá. Sí, es momento de que la ciudadanía participe, y es obligación del Gobierno Estatal escuchar sus demandas y fomentar su intervención en la construcción de políticas públicas que respondan a ellas, recuperado por el (Plan Estatal de Desarrollo 2016- 2021)

1.12 Las Relaciones Públicas en el Gobierno

Las relaciones públicas en el Gobierno juegan un papel de suma importancia siendo así la opinión que se tiene de este sector hacia la empresa, se refiere a las relaciones que se deben de tener con diversas entidades del Gobierno.

Los especialistas en relaciones públicas del Gobierno desempeñan gran variedad de papeles, la diversidad de metas y actividades del gobierno es mayor que en cualquier otro sector de la práctica de las relaciones públicas. El gobierno afecta a todos los aspectos de la sociedad y teóricamente cada faceta del gobierno está estrechamente ligada a las relaciones públicas. Un buen gobierno democrático mantiene relaciones sensibles con todos los estamentos del público, basada en el entendimiento mutuo y la comunicación bidireccional. (Szalay, 2005).

La ciencia política tiene por objeto el estudio de la naturaleza y la forma de los gobiernos. Por tanto, su contenido se caracteriza por la amplitud, y es en esa

extensión donde radica el mayor interés y las posibilidades de aporte como instrumento auxiliar de las relaciones públicas. Tanto es así, que la idea del poder como objeto de estudio, entronca directamente con alguna visión del propio concepto de las relaciones públicas al verlas como una función política dentro de las organizaciones. (Aguadero, 1993).

1.13 Públicos Externos

Públicos externos son todos aquellos que son fuera de la organización y buscan un fin común para satisfacer una necesidad, sus intereses por ejemplo de los públicos externos son clasificados por los clientes, medios de comunicación, los integrantes de la comunidad entre otros.

Para (Aguadero, 2013) menciona que la primera gran clasificación de público externo que podemos considerar en las relaciones públicas es que nos permite hacer un tratamiento desde la perspectiva del público estadístico, público funcional y público específico.

Público estadístico: es aquel que podemos determinar en lo teórico; no se puede identificar individualmente, sino en forma de grupo o de masa. Su división interna se hace acudiendo a razones de sexo, edad, religión, ocupación, nivel social o económico, etc.

Público funcional: es susceptible de ser individualizado con relativa facilidad y está determinando por una característica específica que permite su clasificación en razón de hábitos, los cuales los agrupan para dirigir a las metas comunes. Por ejemplo, asociaciones profesionales, organizaciones laborales, mutualistas, etc.

La determinación del público específico se hace con base a las clasificaciones de los dos anteriores (estadísticos y funcional) y en la esfera de actividad o área de influencia de la organización en cuestión. Estas señalan sus públicos específicos es el que tiene mayor interés práctico para nuestra disciplina, y es el que tiene mayor interés práctico para nuestra disciplina, y es este con toda su variedad en el que contempla en el cuadro.

A continuación se adjunta una tabla realizada por Francisco Aguadero (2013) en donde explica los tipos de públicos de acuerdo a su criterio definiendo a cada público en su área correspondiente.

Obsérvese a continuación su descripción:

público interno	público externo	público mixto	público especial	público potencial
*Empleados *Mandos *Intermedios *Directivos *Accionistas *Jubilados *Voluntarios	*Clientes *Vecinos *Competencia *Organizaciones similares *Entidades financieras *Organismos *Representativos *Administraciones públicas *Medios de comunicación *Instituciones científicas, culturales y de enseñanzas *Comunidades *Redes sociales	*Concesionarios *Distribuidores *Agentes *Proveedores *Colaboradores	*Líderes de opinión *Blogueros	*Clientes potenciales *Otros

1.14 Opinión Pública

La opinión de los públicos para las organizaciones son de mucha importancia ya que a través de la calidad y el servicio que se les brinda por parte de la empresa se llegan a cumplir toda meta u objetivos que la organización tiene como prospectiva, el público es el encargado de ser el principal objetivo hacia la

organización debemos tener en cuenta que existen diferentes tipos de públicos, así como público interno, público externo, público mixto todos los públicos forman parte de la organización pero no dependen de ella, la opinión para la organización depende del buen trato que se percibe de lo contrario si fuera un mal trato un mal servicio la opinión sería desagradable y afectaría la imagen de la organización.

(Aguadero ,1993) esta definición que acabamos de exponer, requiere de un mayor desarrollo por nuestra parte, cuestión en la cual entramos a continuación. El criterio general que nos ha servido de guía para concretar esta definición y no otra ha sido el de tratar que la misma que todos los elementos, a nuestro entender fundamentales, de la cuestión.

Capítulo II

Marco Referencial

2.1 Gobierno del Estado de Guerrero

A partir de la nueva administración del Lic. Héctor Astudillo Flores a la gubernatura del Estado de Guerrero en los dos últimos años de gestión del periodo 2015 al 2017, no se ha elaborado un estudio de imagen con sus públicos; por lo que es importante realizar este trabajo en el que se evidenciará parte del resultado de un trabajo en el que el perceptor mayor por su impacto e implicación es su público externo.

Chilpancingo, capital del estado de Guerrero, donde se concentran los poderes del Estado, es una ciudad protagónica de grandes acontecimientos históricos y en el orden cultural es representativa de una rica representatividad diversificada de las tradiciones mexicanas.

El estudio se centra en la ciudad de Chilpancingo porque además de los atributos descritos como ciudad capital en años atrás, un poco más de una década, sus habitantes disfrutaban de plena tranquilidad, un ambiente de paz que la hacía meritoria de la admiración de muchos y la convertía en centro de atracción para visitantes en su tránsito a Acapulco; sin embargo ese panorama mucho ha cambiado y se ha desdibujado todo lo admirable y agradable por el grado de inseguridad imperante que la convierte hoy en una de las ciudades más violentas del país.

La situación descrita contrasta con lo prometido por los hoy gobernantes de devolver a Chilpancingo la paz y justicia, por lo que este elemento es un referente de gran peso para el objetivo del presente estudio, ya que constituye un recurso categórico que merece ser analizado desde la opinión pública de la ciudadanía que se ve afectada directamente por una situación en la que se aprecian y evidencian cuestionamientos de una gestión que prometió y no cumplió.

Existen algunos datos significativos que indican diversas situaciones y problemáticas por las que atraviesa la ciudad, así por ejemplo se encuentran las que describen instituciones como el Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE 2012) y el Índice de Competitividad Estatal (IMCO 2010) quienes indican que la mayoría de las ciudades del país presentan una serie de

problemáticas que van desde la violencia, inseguridad, políticas públicas, entre otros elementos que merman en su competitividad.

Por otra parte, la ciudad de Chilpancingo de acuerdo a un estudio que mide el nivel de competitividad urbana la ubica en el lugar 66 de 78 ciudades, lo que representa una problemática significativa, para el progreso y desarrollo de la misma (IMCO 2012).

(Susano, 2017) menciona que la ciudad de Chilpancingo de los Bravo, atraviesa por una serie de problemas derivados de factores internos y externos, esta realidad se refleja fundamentalmente en el aspecto económico; aunado a ello, por décadas no ha existido una visión para proyectar a la ciudad más allá de su dinámica actual, que es la de tipo comercial y de servicios públicos diversos.

2.2. Problemas enfrentados

La importancia de los problemas que se han enfrentado en el estado de Guerrero es la desarticulación en el bienestar de los guerrerenses está acompañado debajo del crecimiento económico y la falta de desempleo que es lo que está dando un golpe duro al Estado de Guerrero, es la violencia que se está viviendo siendo así Chilpancingo la capital uno de los focos rojos con mayor número de delincuencia organizada, secuestro robo a transeúnte y cobro de piso a comerciantes y negocios pequeños, es por eso que esta investigación se enfocará a determinar los públicos externos y la opinión que tienen con respecto a esta nueva gubernatura actual, así mismo se indagarán algunas cuestiones específicas de tipo comunicacional plasmando estrategias de comunicación para el mejoramiento del estado de Guerrero.

(Susano, 2017) menciona que los gobiernos de los diferentes niveles, no se han preocupado por conocer y evaluar la satisfacción que tienen sus habitantes respecto a la forma de gobierno, lo que limita o impide establecer acciones en pro de los habitantes.

2.3 Chilpancingo en crisis

En Chilpancingo capital del Estado de Guerrero prevalece una crisis en su economía que repercute en la falta de desempleo, lo que se agrava al considerársele a la capital un “punto rojo” de delincuencia organizada, secuestro, extorsiones en la que resultan afectadas las familias capitalinas, las cuales estaban acostumbradas a vivir en una ciudad pacífica que permitía recrearse y disfrutar de sus tradiciones, historia y costumbres.

Desde que inicia la gubernatura del Lic. Héctor Astudillo Flores en el año 2015 tomando protesta como Gobernador del Estado de Guerrero llevando dos años a cargo del estado los hechos continúan en la misma situación se ha desatado a partir de la gubernatura un a gran cantidad de violencia en todo el estado de guerrero aterrizando un nuestra capital del Estado, En el entorno que se suscita a partir de la violencia que se vive en México, Guerrero en específico en Chilpancingo ha sido lugar de diferentes hechos violentos y asesinatos provocados por la disputa entre los grupos criminales por el control de la ciudad. De manera visible en el año 2017 es el año que fue afectado por más violencia desempleo, crisis económica de acuerdo a la estadística.

Hoy nuestra capital está pasando por un escenario violento que se está viviendo día con día, teniendo como resultado el miedo de la ciudadanía y el pánico de salir por las calles tranquilamente, otra de las consecuencias de la violencia en nuestro estado es la suspensión de clases en diferentes niveles educativos.

Durante el periodo 2015 al 2017 el Gobernador Astudillo Flores mantuvo como estrategia incrementar la presencia en la ciudad de Chilpancingo de la policía del estado, policía federal y las fuerzas militares dejando claro los recorridos nocturnos y los recorridos por las mañanas en toda la ciudad, dentro de lo que van los dos

años de gubernatura son pocas las veces que hacen recorrido en la ciudad y no se ha podido bajar los índices de asesinatos y hechos violentos que acontecen día a día en nuestra capital.

La imagen de la ciudad que tenemos es internacional y dentro del país, se ha visto afectada por la difusión de los hechos delictivos a nivel masivo por los medios de comunicación siendo así una herramienta veloz y eficaz para difundir cualquier tipo de información, medios de comunicación tales como prensa escrita, radio, televisión, y redes sociales. Si antes eran pocos los turistas que visitaban Chilpancingo hoy en día no tenemos visitas de turistas no solo en Chilpancingo sino que en todo el estado de Guerrero optan por ir a otros centros turísticos como consecuencia.

El sector empresarial, en Chilpancingo no ha sido capaz de actuar para poder atraer el turismo a nuestra capital ya que por el temor y los hechos de cobro de piso que impiden que realicen actividades culturales, y festejos tradicionales de nuestra capital Chilpancingo como en los años 60's y 80's, cuando la imagen de Chilpancingo era tranquilidad, paz y teníamos el privilegio de los visitantes turísticos, hoy en día no se han podido crear estrategias de comunicación y publicidad para poder atraer al turismo al sector gastronómico, cultural, y tradicional.

Chilpancingo se encuentra en una situación de crisis respecto a la imagen que tiene por parte del Gobernador en el estado de Guerrero hecho que repercute en la ciudadanía y el pánico que se tiene con respecto a la imagen que se crea en la gestión del gobernador así también afectando la economía local y el desempleo para los jóvenes que hoy en día se les hace posible culminar con sus estudios y caen en manos de la delincuencia organizada teniendo como punto rojo así al pueblo de Chilpancingo Guerrero.

En consecuencia de los hechos violentos que se está viviendo en la capital del estado de Guerrero y la falta de lugares que impacten al turista, el turismo siente pánico y el miedo de venir a Chilpancingo se ha hecho viral en las altas notas rojas de violencia que se está viviendo día con día en los medios de comunicación a nivel internacional, la falta de atracción que hacen falta ya que son pocos los lugares

turísticos que tenemos en la capital Chilpancingo como lugar turístico no tiene mucho que ofrecer.

Es más bien es sede del gobierno del estado de Guerrero, la burocracia y los poderes del estado, por lo tanto lo que puede ofrecer esta ciudad a los turistas que van de paso en la carretera México – Acapulco, es la rica gastronomía cultural que tiene Chilpancingo, así como el típico pozole, los antojitos mexicanos, la barbacoa un sinfín de alimentos que podemos encontrar en la capital, en cuanto a hoteles el "Paradise inn" es una buena opción, así como el "conjunto turístico jacarandas" y el "parador del Márquez “ y ahora contamos con el nuevo hotel Holiday in, uno de los nuevos hoteles de prestigio en nuestra capital que nos queda situado a pocos minutos del centro de la ciudad. Los viajeros de negocios se beneficiarán de la proximidad y la alta calidad con el que cuenta.

2.4 Comunicación del Gobierno del Estado de Guerrero

En el Palacio de Gobierno del Estado de Guerrero existe un área de comunicación denominada “Comunicación Social”, no existe un área de Relaciones Públicas, La jefatura de información es manejada por el Gobernador (cuenta con jefe inmediato siendo la Directora general:(Erika Lorena Lührs Cortés) en esta área se encarga de mantener un trato con las diferentes personalidades y personas en general, en el palacio no tienen un conocimiento exacto de lo que son las RP, pero saben de la importancia que tiene el manejar una efectiva comunicación.

En esta área de la comunicación cuentan con una visión, misión, que no cumple con las expectativas y no fundamenta nada en la organización no tienen claro la misión y visión así como los valores, cada persona que llega a ocupar un puesto en esta Dirección trae consigo una idea y misión propia, pero no hay nada Para poder funcionar utilizan un organigrama que no se encuentra oficialmente a que los que tienen no están actualizados desde hace más de 2 gobiernos, por tal motivo ellos han desarrollado uno en base a sus necesidades, sólo ellos saben las funciones y jerarquías.

Las estrategias de comunicación que utilizan son los boletines de prensa, estos pueden ser de carácter informativo (de una actividad, hecho, suceso, etc.) o comunicados (declaración, da formalidad a un mensaje, fija una postura y línea de comunicación). Otra clase de forma de comunicación son los desplegados (compran espacios en los periódicos) y los spots de radio (los producen de actividades de Gobierno) y televisión, entre comerciales dan mensajes de 30 segundos.

El Gobierno del Estado de Guerrero ha sido partícipe de las redes sociales, con varias páginas sociales tanto del Facebook, twitter mostraron un silencio ante los hechos del 12 de diciembre del 2012. En el portal oficial tienden a manifestar las acciones que se manejan en el Gobierno, tratan de proveer toda la información necesaria y básica

Existe un manual de organización que muestra la misión y visión que se persiguen, los cuales se transcriben a continuación:

Misión

“La dirección general de comunicación social difunde las obras y acciones de gobierno, tanto del ejecutivo, así como de sus diferentes entidades a través de los medios de comunicación.”

Visión

“Este organismo tiene como responsabilidad primordial garantizar el derecho de la información a los ciudadanos permitiendo que la información generada en el Gobierno llegue a todas las regiones de una forma rápida y oportuna.”

Se diagnostica que la misión y visión anteriormente expuestas están redactadas de manera desorganizada. Desde el punto de vista de la redacción se encuentra que la visión pertenece a la misión puesto que ésta está cumpliendo con los requerimientos contextuales que marca la elaboración de un argumento objetivo (misión) por lo cual no existe una visión en cualquier lapso determinado. Dicho esto, más adelante se propondrá la elaboración de la misión y visión con los argumentos requeridos por cada elemento.

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente capítulo se aborda el aspecto metodológico de la investigación en el que desde el planteamiento del problema, objetivos, premisa y el diseño metodológico, se logra una planificación coherente permite lograr una respuesta coherente y contundente a la interrogante central del objeto de estudio.

3.1 Tema de la Investigación

El diseño metodológico elaborado en esta investigación, parte de su objeto de estudio titulado “La Imagen del Gobierno del Estado en el segundo año de Gestión del Lic. Héctor Astudillo Flores, ante los públicos externos, de la ciudad de Chilpancingo Gro.”. Como se analiza en el tópico subsiguiente existen condicionantes que denotan un deterioro de la imagen de esta organización pública que se palpa entre la opinión preponderante de los públicos externos que conforman el entorno social de nuestro objeto de estudio.

3.2 El Problema: Antecedentes

El desgarramiento mayor comenzó hace 3 años y cuatro meses en la noche del 26 de septiembre de 2014 en Iguala, con la desaparición de los 43 Normalistas de Ayotzinapa; ya ni siquiera es necesario abundar sobre lo que representa no solo para Guerrero, sino para todo México, al exponernos ante el mundo como un país bárbaro y desvergonzado. El caso continua abierto y nos seguirá desgastando como nación con polémica tan aberrantes como que si los jóvenes fueron quemados o no en el ya tristemente célebre basurero de Cocula.

Pero por si estos desafíos fueran pocos, el gran reto que enfrenta el recién iniciado Gobierno de Astudillo Flores es el de la inseguridad y la violencia. Cada vez surgen nuevas estadísticas sobre si son 10 o nada mas tres el número de ejecutados cada día entre candidatos, presidentes municipales, líderes locales de partidos, regidores o jefes policiacos; todas ellas profesiones y oficios de alto riesgo en Guerrero. Por ello la prioridad del nuevo gobernador será la pacificación del estado, que permita luego la reconstrucción del tejido social y la reactivación de la economía y el

desarrollo. En ese empeño es imperativa la lucha contra los diversos grupos del crimen organizado que operan en ciudades y pueblos.

Por ello, no es gratuito que en su primer acto como gobernador, Astudillo anduviese arropado por el secretario de Gobernación y el gabinete de seguridad en pleno. En entrevista reciente con Sergio Sarmiento, este hombre que llega al Gobierno de Guerrero en su segundo intento, se sinceró con nosotros:” mis prioridades serán cerrar la herida abierta de Ayotzinapa y pacificar al estado... pensar que voy a poder hacerlo solo, es una temeridad... Voy a requerir todo el apoyo del gobierno federal”.es cierto Guerrero lo merece y lo requiere con carácter de urgente. Rocha (2015).

El 7 de Marzo Héctor Antonio Astudillo Flores presenta su currículum que de 1981 a la fecha da cuenta de su paso por más de una decena de cargos públicos y representación popular. Esa hoja de vida arroja también que no concluyó ninguna de sus encomiendas en aras de pasar a la siguiente. De hecho, apenas se separó

De la diputación en el Congreso del Estado para convertirse en candidato del Partido Revolucionario Institucional (PRI) al Gobierno de ese estado. Él, quien hasta hace unos meses, era una antítesis en el partido dado su pasado: perdió la gubernatura en 2005 ante Zeferino Torreblanca, postulado por el Partido de la Revolución Democrática (PRD).

El 4 de febrero pasado, el nombre de Héctor Antonio Astudillo Flores fue uno de los rituales del PRI. En la sede nacional, el dirigente nacional, César Camacho Quiroz, se mantuvo reunido durante cinco horas con los aspirantes a esa candidatura. Cuando salió, informó que sería Astudillo Flores el priista que competiría por Guerrero. La jornada concluyó en cuanto el dirigente informó que los demás le darían “su apoyo irrestricto”.

Manuel Añorve Baños, del grupo del Diputado Manlio Fabio Beltrones; así como Héctor Apreza Patrón, Mario Moreno Arcos y Cuauhtémoc Salgado Romero eran algunos de los apuntados en la lista interna del PRI a esa candidatura. Querían ser

gobernadores de Guerrero, esa entidad donde late la probabilidad de que las elecciones no se realicen.

Han pasado cinco meses desde que 43 estudiantes de la Escuela Rural Normal Superior Raúl Isidro Burgos, de Ayotzinapa, tomaron camino hacia Iguala para obtener recursos. Desaparecieron. Y ello mantiene en vilo al país, pero mucho más a Guerrero donde es probable que no se efectúen las elecciones que el nuevo Instituto Nacional Electoral (INE) tiene programadas para el 7 de junio. Para el analista político José Fernández Santillán, del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de México (ITESM), el escenario es inusitado. “La violencia que ya existía se agravó por los acontecimientos de Iguala. Y la violencia criminal se traslapó a la social. La violencia criminal que ocurrió la noche del 26 de septiembre provocó sucesivamente otra violencia, la social, encabezada por la Coordinadora Estatal de Trabajadores de la Educación de Guerrero (Ceteg)”. (Rocha, 2015)

El ex alcalde de Iguala, José Luis Abarca, llegó a esa presidencia por las filas del PRD. Fue él –según los testimonios ante una investigación de la Procuraduría General del Estado (PGR) quien esa noche del 26 de septiembre ordenó que la policía estatal disparara en contra de los estudiantes. La orden se completó cuando la policía municipal los entregó al grupo narcotraficante, Guerreros Unidos. Después, los padres de los normalistas se dieron a su búsqueda. Sumaron cinco meses de marchar por carreteras y ciudades. Su periplo los llevó a Ginebra, Suiza, para contarle a diez expertos independientes del Comité sobre Desapariciones Forzadas de la Organización de Naciones Unidas (ONU) lo que ocurrió en un páramo de Guerrero, de Iguala. En medio de su batalla, el 9 de diciembre de 2014, en el Senado de la República, estos mismos papás habían pedido la suspensión de las elecciones.

Astudillo Flores encarna el recuerdo de dos tragedias. En 1995, era Diputado en el Congreso del Estado cuando en el vado de Aguas Blancas, en Coyuca de Benítez, 17 campesinos cayeron masacrados de bala y otros 21 quedaron heridos hasta la inconsciencia. El entonces Gobernador Rubén Figuera Alcocer pidió licencia debido

a esta tragedia que se convertiría en una de las heridas abiertas de México, tanto como la de Iguala. Lo sustituyó Ángel Heladio Aguirre Rivero.

De su cercanía a Ángel Aguirre Rivero da cuenta su asistencia a la fiesta en la Casa de Gobierno en la que en septiembre de 2013, el ex Gobernador ofreció una cena con motivo del bicentenario del Primer Congreso de Anáhuac y los Sentimientos de la Nación, mientras la tormenta tropical “Manuel” estrellaba su furia contra la costa de la entidad y la cola de ciclón de “Ingrid” se paseaba con vientos tan veloces que terminaron por arrancar las casas de las rancherías cercanas a Acapulco.

Y en 1998, Astudillo Flores era Presidente Municipal de Chilpancingo cuando diez personas fueron asesinadas en la comunidad El Charco de Ayutla de los Libres. Cuando fueron levantados los cadáveres, los señalaron de pertenecer a la guerrilla agrupada en el Ejército Revolucionario del Pueblo Insurgente (ERPI).

Sin concluir ningún cargo, este es el currículum de Héctor Astudillo Flores, candidato del PRI a la gubernatura de Guerrero: en 1981 fue secretario del Presidente Municipal de Chilpancingo; en 1991, encargado de la Presidencia de ese municipio y luego, secretario particular del Gobierno del Estado de Guerrero; en 1992, Secretario particular del Gobernador Francisco Ruiz Massieu; en 1990, síndico procurador del Ayuntamiento de Chilpancingo; en 1994, diputado local de la LIV Legislatura del Congreso del Estado; en 1996, Presidente Municipal de Chilpancingo; en 1999, Diputado presidente de la Comisión de Gobierno del Congreso del Estado de Guerrero; en 2000, Senador de la República; en 2009, Presidente Municipal Constitucional de Chilpancingo, Guerrero y en 2011, diputado local plurinominal de la LV Legislatura del Estado de Guerrero, así como coordinador de la Fracción parlamentaria del PRI. Hoy en día el Lic. Héctor Astudillo Flores nuestro actual gobernador del Estado de Guerrero. (Rocha, 2015)

3.3 Premisa

El Gobierno del estado de Guerrero, tiene una imagen negativa ante sus públicos externos que requiere del diseño e implementación de estrategias de comunicación y relaciones públicas, que permitan mejorar su imagen pública y posicionamiento.

3.4 Objetivos

3.4.1 Objetivo General

- Conocer la imagen del Gobierno del Lic. Héctor Astudillo Flores que mediante la construcción de la opinión pública que han construido los públicos externos de la ciudad de Chilpancingo Guerrero durante el segundo período de gestión.

3.4.2 Objetivo Específico

- Identificar cuáles son los grupos de interés externos, que generan opinión respecto al gobierno del estado de Guerrero.
- Conocer cuáles son los elementos positivos y negativos que se mencionan respecto al segundo periodo del actual gobierno estatal y que permiten generar una imagen del mismo.
- Determinar los hechos que en mayor grado han contribuido en la construcción de la imagen y la opinión pública durante el segundo período de gestión.
- Proponer estrategias de comunicación y Relaciones Públicas pertinentes para contribuir a mejorar la imagen del Gobierno del estado de Guerrero.

3.5 Pregunta de Investigación

¿Qué Imagen pública proyecta el Gobierno del Lic. Héctor Astudillo Flores, en su primer bienio de gestión, ante el público externo conformado por los habitantes de la ciudad de Chilpancingo, Guerrero?

3.6 Categorías y subcategorías

Las siguientes subcategorías que se presentan a continuación serán las variables fundamentales de este la estudio, con referencia al tema de la imagen del Gobierno del estado del Lic. Héctor Astudillo Flores antes los dos años de gestión que lleva a cargo del estado, mediante sus públicos externos. Derivado del marco teórico de esta investigación han surgido las siguientes categorías, siendo esta la parte medular de la investigación por contener lo más importante en ellas.

Categorías	Subcategorías
Público externo	Públicos
Imagen pública.	Impacto de la imagen pública
Opinión pública.	La construcción de la opinión pública
Posicionamiento.	Gestión de Gobierno

Impacto de la Imagen Pública.	
-------------------------------	--

3.7 Diseño de la investigación cuantitativa

El diseño de investigación cuantitativo como el diseño predominante en esta investigación se señala que los pueden ser, igual que los cualitativos. En ocasiones, a estos experimentos se les denomina ciencia verdadera y emplean medios matemáticos y estadísticos tradicionales para medir los resultados de manera concluyente, El diseño de la investigación cuantitativa es una excelente manera de finalizar los resultados y probar o refutar una hipótesis. El experimento que se va a ejecutar cuantitativo es útil para comprobar los resultados obtenidos por una serie de experimentos cualitativos, conducen a una respuesta final y reducen las direcciones posibles que la investigación pueda tomar.

Este tipo de investigación es idónea para escudriñar nuestro tema de investigación enfocado al manejo de una situación de crisis por parte del Gobierno del Estado de Guerrero por permitir la apertura de entendimiento del fenómeno en todas sus dimensiones (internas y externas, pasadas y presentes), conocer, construir e interpretar la realidad (realidad que es construida por el investigador, que puede sufrir cambios debido al proceso de observación y recolección de datos), evaluar el desarrollo natural de los sucesos desde una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento de las acciones de los seres vivos, sobre todo en seres humanos e instituciones esta clase de investigación contribuye al aprendizaje de las experiencias y puntos de vista de los individuos añadiendo así valor a los procesos de manejo de crisis en el sector público, como lo menciona (Castañeda, 2015).

3.8 Metodología de la Investigación

En el siguiente apartado metodológico como parte del diseño de una investigación cuantitativa se maneja la teoría fundamentada con diseño sistemático citado por los siguientes autores.

Hemos tomado la Teoría Fundamentada propuesta por Barney Glaser y Anselm Strauss en 1976 (Sampieri, 2010) ya que va más allá de los estudios previos y marcos conceptuales preconcebidos en búsqueda de nuevas formas de entender los procesos sociales que tienen lugar en los ambientes naturales tiene como propósito desarrollar teoría basada en datos empíricos para aplicarse en áreas específicas. Por su carácter social el proceso de investigación adquiere un carácter crítico-social construyendo un conocimiento con utilidad inducido a cambiar las prácticas o condiciones que se tienen en base a lo que somos y lo que hacemos, aportando tanto al aspecto académico como a los actores involucrados (Pino, 2012)

3.9 Técnicas de investigación y muestra

Existen diferentes tipos de técnicas que podemos considerar como una herramienta efectiva para poder llegar a nuestro objetivo de nuestra investigación, para llegar a nuestro objetivo utilizamos la técnica de la encuesta y la observación participativa.

3.10 Encuesta

La encuesta está diseñada para saber el objetivo que se quiere realizar para algún determinado fin dirigidas a la población en general así mismo saber las inquietudes y opiniones de la gente que fue encuestada así mismo esta técnica es funcional y efectiva para poder detectar o saber en dónde existe una necesidad o para cualquier fin, este tipo de encuesta que les mencionaba en el párrafo anterior se denominan encuesta por muestreo, o sea, se toma una parte que se considera representativa de la población total, se deberá tomar un marco de referencia para esto, generalmente, un censo de población es el que actúa como un marco.

3.11 Observación

Desde el punto de vista, la observación es una herramienta muy efectiva para la recolección de datos dando como resultado objetivos cierto y con experiencias reales, es así como funciona esta herramienta a través de las experiencias vividas.

Consiste en percibir lo que sucede alrededor utilizando nuestros sentidos de una manera sistemática, esto con el fin de obtener los datos que necesitamos para nuestra investigación. La observación de campo es una actividad natural del ser humano, pero bien aprendida y afinada es una herramienta poderosa para la investigación cualitativa.

Capítulo IV

Análisis de Resultados

4.1 Resultados de la investigación

A continuación se explican los resultados de la investigación que permiten comprender de manera minuciosa la interpretación de cada una de las técnicas que se utilizó para recabar la información y lo logrado que verifica la solución al problema científico planteado y el cumplimiento de los objetivos propuestos en el diseño metodológico.

Se aplicaron las encuestas el día miércoles 30 de mayo de 2018 en tres diferentes colonias de estratos representativos de clases sociales en la ciudad de Chilpancingo, por lo que dentro del nivel de vida más alto se eligió la colonia Centro, para el estrato medio la colonia Reforma y para la clase baja la colonia Nueva Esperanza ubicada en la periferia de Chilpancingo.

En cada una de las colonias seleccionadas se aplicaron 45 encuestas por lo que la suma total corresponde a 135 instrumentos. Cabe señalar que sus aplicaciones se realizaron indistintamente, algunas de manera interpersonal y otras mediante el modo virtual.

En el contenido de los ítems de la encuesta es menester precisar que la relación inseguridad con la gestión de Gobierno del Licenciado Héctor Astudillo Flores fue fundamental como parte fundamental del objeto de estudio.

4.2 Resultados de la encuesta

La aplicación de este instrumento cuyo objetivo fundamental es a través de la medición cumplió el procedimiento general orientado por Sampieri (2014), donde señala que “la confiabilidad y la validez no se asumen, se prueban...de no ser así los resultados de la investigación no deben tomarse en serio”.

- 1) En la primera pregunta se investigó para conocer la condición social y el diferente tipo de opinión de acuerdo a un nivel de vida clasificado en nivel alto, medio y bajo, dirigida para estudiantes, empleados, empresarios, funcionario

universitario, trabajador universitario, funcionario de gobierno, trabajador de gobierno, trabajador independiente. (Anexo n°1)

2) Las personas que se encuestaron tenían un rango de edad de 18 a los 60 años de edad por lo cual fue desde estudiantes hasta amas de casa, ver rangos de edad. (Anexo n°2)

3.- La tercera pregunta se realizó para saber con exactitud el nivel de violencia en nuestro estado de Guerrero de ahí se derivan las demás interrogantes abordadas como ¿Cómo consideras que se encuentra la capital del estado de Guerrero en lo referido al índice de inseguridad?, por lo que las personas encuestadas respondieron de la siguiente manera el 87% asegura que se encuentra en un nivel alto en índice de inseguridad, el 2.4 % respondió que se encontraba en un nivel medio y el 10.6 % respondió que está en un nivel bajo. (Anexo n°3)

4.- La cuarta pregunta fue para saber si han visto cambios relevantes en los dos primeros años de gestión de Gobierno del Lic. Héctor Astudillo Flores, el 0.8 % respondió que sí han visto cambios, el 4.9 % respondieron que algo, el 15.4% respondieron que pocos cambios, el 16.3 % respondió que muy pocos cambios y el 62.6 % respondió no se ha notado ningún cambio relevante. . (Anexo n°4)

5.- La quinta pregunta nos enfocamos en la imagen que proyecta el Gobierno del Estado a cargo del Gobernador Astudillo Flores, a lo que la gente respondió de manera impactante como lo dicen los resultados, el 0 % dijo que no era buena el 27.9 % dijo que era mala el 27.9 % dijo que es regular y por último el 43.3% respondió que su imagen está muy pésima. . (Anexo n°5)

6.- La sexta pregunta hace referencia con las propuestas que Astudillo Flores propuso en su campaña, para lo que obtuvimos fue relevante para el 4.1 % contestó que si ha cumplido, el 22 % respondió que no sabía y el 74 % respondió que no ha cumplido con nada. . (Anexo n°6)

7.-En esta séptima respuesta queríamos saber cuál fue si cumplió con las propuestas más importantes del acontecimiento más relevante, el 16.7 %

respondido que la seguridad fue lo más relevante, el 5.6% mejor calidad de vida, el 2.8 % mayores opciones de empleo, el 5.6% fue el servicio de salud, el 2.8% fue la educación, 8.3% eligieron los servicios públicos, y el 58.3 % escogió otra opción. (Anexo n°7)

8.-La octava pregunta hace referencia a los años venideros que le quedan a cargo al gobernador, y la opinión del público, al preguntar si pudiera mejorar la ciudad de Chilpancingo. . (Anexo n°8)

9.- En la novena pregunta a propia consideración del encuestado se les pregunto cuáles han sido los incumplimientos más relevantes en la gestión del Gobernador Astudillo Flores, seleccionaron de un escala del uno al siete la que fue de mayor relevancia, la más impactante fue la inseguridad con un 69.9% el 17.9 % respondió que la violencia, el 0% de salud el 4.1% la educación el 2.4% los servicios públicos el 3.3% nivel de vida y por último el 2.4 % otros. . (Anexo n°9)

10.- En la décima pregunta queríamos saber por qué medio de comunicación se enteran las acciones de Gobierno, el 8.9 % se entera por medio de la prensa escrita el 7.3% por medio de la radio el 2.4% por medio de la televisión el 70.7% por medio de las redes sociales el 6.5% por vivencias personales y el 4.1% por otros medios. (Anexo n°10)

11.- La pregunta número once fue medir con qué grado de certeza los medios hacían llegar la información para lo cual el 34.4% de la población respondió que si era cierta el 60.7% respondió que no era cierta la información y el 4.9% que era pésima. (Anexo n° 11)

12.- En la pregunta número doce fue medir los elementos de mayor trascendencia que han influido en la conformación de tu opinión actual acerca de la gestión de Gobierno de Astudillo Flores a través de su opinión propia, por lo cual se tuvo mucha información que se da a conocer. (Anexo n° 12)

La importancia de la aplicación de este instrumento radica en los elementos significativos que aporta al problema científico propuesto. Como señala Gordo (2016) la percepción como elemento determinante en la imagen, en este caso de

una institución gubernamental, permea en sus públicos y la definen con una característica que está plegada de elementos y testimonios que la construyen el entorno, conformado por un público externo, representativo del universo social representativo de la capital del Estado de Guerrero.

Hay aspectos relevantes que se obtienen en la aplicación de la encuesta con los públicos externos de la organización y es referido a la conformación de la opinión pública que como subraya Aguadero (1993) “se conforma del buen o mal trato que perciben de una organización sus públicos”, en el caso del resultado manifiesto en la mayoría de los encuestados se expresa la construcción de una opinión pública consensada en lo referido a la imagen pública del gobierno, calificada como negativa, como resultado de la acumulación de hechos desconcertantes de una sociedad que se siente en un ambiente plagado de agravios, engañada, insegura y aterrorizada por la inseguridad que les acecha.

En el mismo orden el público externo encuestado atribuye otros elementos que reafirman la mala imagen de gobierno de Astudillo la denigrante situación social por la que atraviesan los habitantes de la ciudad como son el mal sistema de vida prevaleciente como malos servicios de salud, educación, incremento del desempleo, entre otros indicadores que reafirman lo expuesto en la hipótesis del diseño metodológico.

4.3 Observación

Este método que consistió en recoger datos mediante un registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de las categorías y subcategorías propuestas en el instrumento de recogida de datos como subraya Haynes (2008), el método ideal para recabar, describir comportamientos y conductas situacionales como se describe a continuación en los resultados de la aplicación de esta técnica.

La observación se constata desde la presencia del investigador en el área de Comunicación Social del Gobierno del estado durante la estancia profesional donde mediante situaciones de vivencias personales en la que se suscitaron hechos que permitieron conocer y detectar los diferentes actos relevantes en situaciones de violencias y protestas al gobierno que a veces y hechos vandálicos cuando agredían las instalaciones.

Otro de los hechos observados que se suscitan en la ciudad de Chilpancingo, tema que está afectando la imagen del gobernador es el grado de delincuencia agravado, que influye en la conformación del deterioro de la imagen en general tanto del gobernador de estado. A días de cumplir dos años al frente del gobierno estatal, Astudillo Flores, quien prometió “Orden y Paz” durante su campaña por la gubernatura, admitió que sólo se ha avanzado en el orden, y que la paz el gobernador argumenta que es un tema pendiente debido a la creciente actividad criminal de la delincuencia organizada que, declaró, “sigue siendo el principal problema y el desafío de todos los días”.

A continuación vamos a dar algunos ejemplos de observaciones que nos tocó ser presentes en actos como los bloqueos en el palacio, marchas y bloqueos por parte de los estudiantes de la normal de Ayozinapa, el incremento a la delincuencia ción del tema de tesis que se está realizado con el fin de llegar al objetivo de llegar a la opinión de los públicos externos de la ciudad de Chilpancingo sobre la imagen del gobierno del estado a cargo de Astudillo Flores en los dos años de gestión en la gubernatura.

4.5 Guía de observación del inicio de estudio sobre el comportamiento y la imagen del Gobierno del estado antes los dos años de gestión del Lic. Héctor Astudillo Flores.

Caso 1

Externos: Se realizó un estudio sobre la imagen del Gobierno del estado en los dos años de gestión de Astudillo Flores ante sus públicos externos, por lo cual el objetivo es conocer la opinión que se tiene del gobierno del estado en este periodo de la

gubernatura, primeramente la investigación se realizó mientras presentábamos nuestra estancia profesional en uno de los siete edificios del palacio en el edificio montaña realizando las actividades correspondientes en el área de comunicación social, de manera individual se observaron diversas actividades dañando las instalaciones y alterando el comportamiento del público externo hacia el palacio de Gobierno, las marchas y bloqueos son uno de las primordiales ataques que recibe el ya mencionado palacio, uno de los bloqueos fueron los Integrantes de la Coordinadora Estatal de Trabajadores de la Educación de Guerrero (CETEG) protestan afuera de las oficinas de palacio de Gobierno, en Chilpancingo. En su segundo día de actividades, los manifestantes salieron en marcha del edificio de la Coordinadora ubicado al sur de la ciudad, sobre la avenida Ruffo Figueroa, Esta observación se basó en gran parte a los ejemplos de Fernández, Baptista y Hernández Sampieri (2016) teniendo en cuenta los ejemplos de los objetivos de la investigación para la elaboración de la guía de observación realizada.

Experiencia de los usuarios: los habitantes de la periferia del palacio de Gobierno están cansados de la violencia y esperan que se cumplan las promesas de paz que se propusieron en campaña esperan un cambio y tienen esperanza que cumpla el gobernador del estado de guerrero.

Fecha: 25 de mayo de 2016

Lugar: Palacio de Gobierno ubicado en el número 62 en boulevard "Rene Juárez Cisneros.

Observador: Roberto Carlos Bahena Mondragón

Usuarios: Coordinadora Estatal de Trabajadores de la Educación de Guerrero (CETEG)

Asunto: pagos y bonos atrasados al profesores activos

Caso 2

Descripción de la experiencia: protestan padres de la escuela primaria “Siervo de la Nación”, se realizó un bloqueo en las instalaciones del palacio de gobierno en donde también bloquearon las principales avenidas obstruyendo el paso del transporte público ocasionando un caos vehicular.

La protesta se realiza por la primaria que se ubica en la colonia indicó, por el tal motivo que desde ya varios días se encuentra en remodelación, por lo tanto los niños de la primaria fueron trasladados a otro lugar, el motivo es que en el lugar que se movilizaron no pasa el transporte público, lo cual exigen al gobernador que les faciliten transporte público para trasladarse a la escuela.

Experiencia de los usuarios: Tienen la idea que solo bloqueando la entrada principal del palacio de gobierno se les hará caso a sus peticiones, y siguen en espera para que se les autorice una nueva ruta para agilizar el transporte público.

Fecha: 23 de abril de 2018

Lugar: Palacio de Gobierno ubicado en el número 62 en boulevard "Rene Juárez Cisneros.

Observador: Roberto Carlos Bahena Mondragón

Usuarios: Padres de familia de la escuela primaria “Siervo de la Nación”

Asunto: Exigir servicio de transporte público.

Caso 3

Descripción de la experiencia: los normalistas de la escuela normal de ayotzinapa bloquean el acceso y el paso del servicio público, para manifestar la desaparición de los 43 normalistas de Ayotzinapa ya que no se les ha dado una respuesta real del suceso en iguala gro.

Experiencia de los usuarios: Hasta hoy en día los normalistas de la escuela rural de Ayotzinapa así como los papas de los afectados siguen sin dar respuesta alguna

y llenos de ira al no darles una respuesta clara, para esto manifiestan que no van a parar hasta que se aclarezca o se argumente la verdad.

Fecha: 13 octubre 2016

Lugar: Palacio de Gobierno ubicado en el número 62 en boulevard "Rene Juárez Cisneros

Observador: Roberto Carlos Bahena Mondragón

Usuarios: Normalistas de la Escuela Normal Rural de Ayotzinapa

Asunto: Exigir la presentación de los 43 jóvenes desaparecidos y la destitución del Gobernador.

Caso 4

Descripción de la experiencia: Chilpancingo, Guerrero, 15 de febrero de 2018. Mujeres y hombres indígenas nahuas de la comunidad de San Jerónimo Palantla, municipio de Chilapa, bloquean desde las 11:36 de la mañana el bulevar del río Huacapa frente al Palacio de Gobierno para pedir la intervención del gobierno del estado. Los manifestantes denuncian que se reinició la agresión en su contra por parte del grupo que señalan como delictivo y que encabeza la dirigente del Frente de Defensa Popular (FDP), Clemencia Guevara Tejedor.

Afirmaron que los integrantes del FDP trabajan como si fueran policías comunitarios de la Coordinadora Regional de Autoridades Comunitarias (CRAC) pero no están reconocidos y utilizan de manera irregular el uniforme, aseguraron que más de 80 familias están siendo desplazadas por los ataques, agresiones y asesinatos de este grupo, y pidieron la intervención del gobierno estatal para que sea detenido.

En el grupo de manifestantes están algunas de siete mujeres retenidas ayer en la comisaría de San Jerónimo, y que fueron liberadas a las 6 de la tarde del mismo día bajo la condición de que entregarán a sus esposos, piden la intervención del gobierno del estado para que detengan a Constantino Calvario Merino y Antonio

Calvario Bolaños por ser los responsables de la violencia. La noche del lunes en San Jerónimo Palantla dos integrantes de la CRAC-PC fueron heridos a balazos. Ayer el Frente Popular Francisco Villa México Siglo XXI afirmó que los que emboscaron a los comunitarios son de Rincón de Chautla pero los originarios de este poblado se deslindaron en otra conferencia de prensa, Pacheco Análisis; sur Acapulco (2018)

Caso 5

Experiencias de los usuarios: al palacio llegaron habitantes para que el gobierno pudiera ayudarlos con el desalojo de personal que opera en la comunidad haciéndose pasar por poca comunitaria, por lo cual ya son muchas las familias intimidadas más de 80 familias que han sido desalojadas, por diferentes hechos delictivos, tales como robo, secuestro, y asesinatos, la comunidad está en espera para que las autoridades actúen de la manera correcta.

Fecha: 15 de febrero de 2018

Lugar: Palacio de Gobierno ubicado en el número 62 en boulevard "Rene Juárez Cisneros

Observador: Roberto Carlos Bahena Mondragón

Usuario: Mujeres y hombres indígenas nahuas de la comunidad de San Jerónimo Palantla

Asunto: Denuncia grupo que señalan como delictivo y que encabeza la dirigente del Frente de Defensa Popular (FDP)

CONCLUSIONES

La metodología que se utilizó en la presente investigación aplicada permitió responder la pregunta planteada mediante los elementos que se arrojan en los instrumentos que se realizaron para esta investigación.

Asimismo se logra comprobar la hipótesis con sustentaciones convincentes que se expresan en los resultados obtenidos en el trabajo empírico implementado, por lo que de lo logrado se destacan los siguientes resultados, a continuación vamos a resaltar los puntos relevantes que denotaron en la aplicación de encuestas para los diferentes públicos de la ciudad de Chilpancingo.

- El gobierno de Astudillo Flores posee una imagen negativa ante los públicos externos que conforma la ciudad de Chilpancingo, por lo que ha creado una percepción mala por lo que no ha cumplido con sus propuestas en campaña.
- Otros de los problemas que día a día se da el robo a mano armada y el robo en casa habitación en distintas colonias de la periferia y zona centro son uno de los focos rojos en donde suceden estos hechos, el problema se da argumenta la población por falta de seguridad y por el desempleo que azota en el Estado de Guerrero.
- En la construcción de la opinión pública derivada de la información mediática difundida por los medios desde la fuente oficial de la élite gobernante prevalece el criterio de baja credibilidad como resultado del contraste del contenido incierto y manipulado difundido con la realidad cotidiana que los ciudadanos enfrentan plegada de inseguridad e incertidumbre.
- Las marchas y bloqueos con atentados físicos al palacio de gobierno, tienen en mente que bloqueando y rompiendo cosas y vandalizando van a resolver el problema, y lo único que se obtiene es largas esperas por parte del gobernador.
- Existe un desconcierto ciudadano abrumador que se expresa en los bajos niveles de pobreza, el creciente desempleo, los servicios de salud

deficientes y la educación ineficiente, a causa de ello se desgarran los primeros actos de violencia por el desempleo o por no contar con un nivel académico adecuado para laborar en instituciones, lo cual es preocupante el tema que está abasteciendo en el Estado de Guerrero, la población espera obtener una respuesta factible por parte del gobernador.

- Otro de los indicadores de mayor incidencia en la mala imagen que tienen los públicos externos sobre el Gobierno estatal de Guerrero en sus dos primeros años de gestión de Astudillo es incumplimiento de las promesas que se hicieron en su campaña política en la que su consigna central “Gobierno con orden y paz” hoy da resultados desconcertantes y de enojo ante lo incierto, por lo cual se ha visto un poco de orden y paz absolutamente nada se ha desatado la violencia en un índice de seguridad alto de acuerdo a las estadísticas de la encuesta que se realizó al público externo de la ciudad de Chilpancingo.
- Dentro de los indicadores se recalcó la entrada de policía comunitaria sin permiso de ninguna ley y son personas civiles que buscan desalojar y apoderarse del pueblo con amenazas y muertes, han sido muchas las víctimas que han sido masacradas cruelmente dejando un dolor inmenso a los familiares es así que la ola de violencia está atacando y aterrorizando al pueblo de Chilpancingo.
- El problema mayor que no se ha dado respuesta es el caso de los estudiantes de la escuela normal rural de Ayotzinapa no se les ha aclarado la desaparición del suceso en Iguala Gro, los familiares de los afectados siguen bloqueando, dañando instalaciones del palacio de Gobierno, así como también instalaciones externas pertenecientes al Gobierno.

Bibliografía

- Aguadero Fernández, Francisco (1993), *Comunicación social integrada: un reto para la organización*, Primera Edición, Barcelona, editorial Ateneo.
- Argenti, Paul A. (2014), *La Comunicación estratégica y su contribución a la reputación*, España, Editorial LID.
- (2013) *Relaciones públicas y comunicación: un enfoque estratégico*.
- Cortés, R. (2010) *La Comunicación política como forma moderna de dominación: del discurso retórico al discurso icónico. Una Aproximación Crítica. Colección de Textos de la Comunicación*. Grupo de Investigación "Comunicación, Cultura y Sociedad" Universidad de Los Andes.
- Castañeda Lerma, José Luis (2015), *¿Hasta dónde llega su credibilidad?*
- Fagen, R. (1966), *Politics and Communication*, Boston, Little Brown.
- Hatch, M. y M. Schultz, *¿Relations between Organizational Culture, Identity and Image?.* European Journal of Marketin, 356-365. (2002). *¿The Dynamics of Organizational Identity?.* Human Relations.
- Islas, Octavio. Hernández, Gabriela. García, Edgar. Bonilla, Carlos. Gil, Paloma. Et al. (2013). *Investigando la comunicación en crisis. Razón y palabra*. México D.F
- Mazzoleni G. (2014) *la comunicación política. Alianza Editorial.s.a.Madrid (2014)*
- Monzón, C. (1996) *Opinión pública y comunicación política*. Madrid, España. Editorial Tecnos S.A.
- Mancini, P. (1995), "Americanización y modernización. Breve historia de la campaña electoral", en Muñoz, A., Rospir, J., *Comunicación política*, Madrid, Universitas, pp. 141-168.
- Melo, Dionicio (2012). *La credibilidad del vendedor*.

Nimmo, D., (1978), *Political Communication and Public Opinion in America*, California, Goodyear Publishing Company.

Ochoa, Oscar. (2000). *Comunicación Política y Opinión Pública*. México: McGraw Hill.

Parés i Maicas, M. (1990), *Communication politique et culture politique en Catalogne*, Barcelona, documento mimeografiado.

Ríos Szalay, Jorge A. *Relaciones públicas*, mexici:trillas,2005

Ramírez Vásquez, Beatriz (2009). La comunicación política: motor del espacio público

Víctor Gordo (2002), *el poder de la imagen pública*. México, editorial Grijalbo

Víctor Gordo (2003), *Imagología*. México, editorial Grijalbo,

Gordo, V. (2004). *Plan maestro para inspirar confianza y ganar credibilidad*. México: Grijalbo 11 Edición.

García Turincio, Edgar. (2013). Manejo de crisis.

Meadow, R. (1980), *Politics as Communication*, Norwood, Nueva Jersey, Ablex Publishing.

Mercado, Salvador (2002). *Relaciones públicas aplicadas*, Mercado, Thomson Learning.

Gosselin, A. (1998), "La comunicación política. Cartografía de un campo de investigación y de actividades", en Gauthier, G., Gosselin, A. y Mouchon, J. (comps.), *Comunicación y Política*, Barcelona, Gedisa, pp. 9-28.

SARTORI, C. (1986): "Strategie di immagine: una mappa teorico-operativa", en *Comunicazione di massa*, Vol. I y II, pp. 11-20.

Susano (2017) *El turismo, una alternativa para el desarrollo económico de la ciudad de Chilpancingo. Revista Tlamati "Sabiduría"*, Universidad Autónoma de Guerrero. Volumen 9. Agosto-diciembre 2017.

Susano (2017) *Factibilidad para desarrollar el turismo cultural en la ciudad de Chilpancingo. Investigaciones que contribuyen al desarrollo de las empresas.* Primera Edición. Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Trent, J. y Friedenber, R. (1995), *Political Campaign Communication. Principles and Practices*, Connecticut, Praeger

Valdez, A. (2001), "La evolución de la mercadotecnia política en México", en *Revista Mexicana de Comunicación*, núm. 63, México, pp. 12-17.

Valbuena de la Fuente, Felicísimo (2009). *Comunicación política ¿Qué es la comunicación política?* Universo Dircom, disponible en: Wolton, D. (1992), "La comunicación política: construcción de un modelo", en Ferry, J. y Wolton, D., *El nuevo espacio público*, Barcelona, Gedisa, pp. 28-46

Zunni, José Luis y Rebollada Casado, Eduardo (2013). El valor más sagrado para impulsar el cambio: la credibilidad. Escuela Europea de Negocios. Disponible en:

Referencias virtuales

<http://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/columna/ricardo-rocha/estados/2015/10/28/astudillo-los-retos-de-guerrero>

<https://www.gestiopolis.com/imagen-publica-y-la-imagologia/>

<https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php/>

<http://www.monografias.com/trabajos65/observacion-participante/observacion-participante.shtml>

<http://www.sinembargo.mx/07-03-2015/1273250>

<http://www.een.edu/blog/el-valor-mas-sagrado-para-impulsar-el-cambio-la-credibilidad.html>

<http://i.guerrero.gob.mx/uploads/2016/04/Plan-Estatal-de-Desarrollo-2016-2021.pdf>

<https://suracapulco.mx/2018/02/15/bloquean-indigenas-san-jeronimo-palantla-bulevar-frente-al-palacio-gobierno/>

<http://www.sicap-instituto.com/index.php/es/en/articulos/empresa/236-liderazgo-y-credibilidad>

<http://www.razonypalabra.org.mx/LibroCrisis/Crisis.pdf>

http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/aula/comunicacion_politica.html

<http://www.degerencia.com/articulo/la-credibilidad-del-vendedor>

Anexos



Instrumentos

LA PRESENTE ENCUESTA PERSIGUE UN FIN TOTALMENTE ACADÉMICO, YA QUE ES PARTE DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN A APLICAR EN MI TESIS QUE ME PERMITIRÁ OBTENER EL GRADO DE MÁSTER EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y RELACIONES PÚBLICAS. SE BASA EN FUNDAMENTOS ÉTICOS QUE GARANTIZA EL ANONIMATO DE LOS CRITERIOS QUE USTED NOS DÉ.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

1.- Condición social:

a) Estudiante () b) Empleado () c) Empresario () d) Funcionario Universitario ()
e) Trabajador Universitario () f) Funcionario de Gobierno () g) Trabajador de Gobierno ()
h) Trabajador independiente () i) Ama de casa () j) Otro ()

2.- Edad

a) 18-25 () b) 26-35 () c) 36 – 45 () d) 46- 60 () e) Más de 60 ()

3.- Nivel de escolaridad

a) Posgrado () b) Licenciatura () c) Bachillerato () d) Secundaria () e) Primaria ()
f) Otro _____

4.- ¿Cómo consideras que se encuentra la capital del estado de Guerrero en lo referido al índice de inseguridad?

a) Alta (), b) Media () c) Baja () d) No sé ()

5.- De acuerdo a tu criterio ofrecido en la pregunta anterior, ¿Has visto cambios relevantes en los dos primeros años de gestión de gobierno del Lic. Héctor Astudillo Flores?

a) Muchos () b) Algo () c) Pocos () d) Muy pocos () e) Ninguno ()

6.- ¿Qué imagen te proyecta el Gobierno del Estado a cargo del Gobernador Astudillo Flores?

Buena () mala () regular () pésima

7.- ¿Se han cumplido las propuestas que Astudillo Flores propuso en su campaña para el Gobierno de Estado?

a) Sí () b) No () c) No sé ()

8.- Si tu respuesta anterior fue afirmativa, ¿puedes seleccionar uno o más de los criterios siguientes?

a) Seguridad () b) Mejor calidad de vida () c) Mayores opciones de empleo () d) Servicios de salud () e) Educación () f) Servicios públicos () g) Otros ()

9.- ¿Crees que en los años venideros del gobierno a cargo del Lic. Héctor Astudillo Flores pueda mejorar la ciudad de Chilpancingo?

a) Mucho () b) Poco () c) Algo ()

10.- En tu consideración, ¿cuáles han sido los incumplimientos más relevantes en la gestión del gobernador Astudillo Flores? Selecciona a continuación los que a tu criterio son más evidentes y ubícalos en una escala del 1 al 7, de acuerdo a su grado de incumplimiento:

Inseguridad, Violencia, Salud, Educación, Servicios públicos, Nivel de vida, Otros

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

11.- ¿Cómo se entera de las acciones de Gobierno?

a) Prensa escrita () b) Radio () c) Televisión () d) Redes sociales e) Vivencias personales () f) Otros medios ()

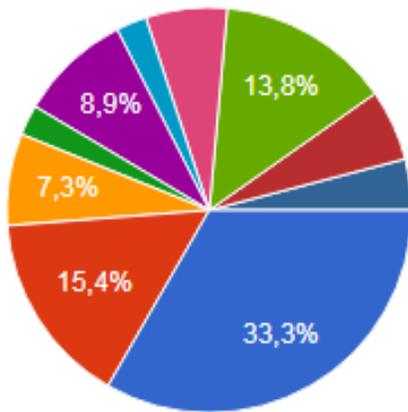
12.- Cree que los medios de comunicación le ofrecen una información cierta?

a) Si () No () Por favor, argumente sus respuesta

13.- Cuáles son los elementos de mayor trascendencia que han influido en la conformación de tu opinión actual acerca de la gestión del gobierno de Astudillo Flores?

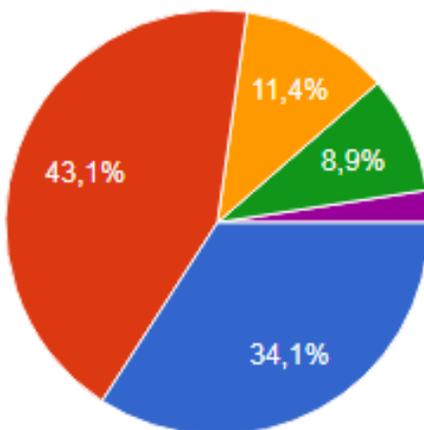
Graficas

1.- Condición social



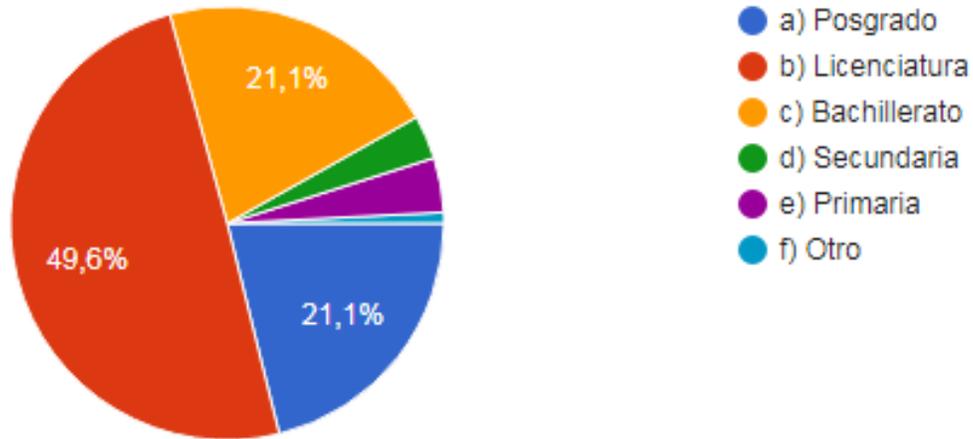
- a) Estudiante
- b) Empleado
- c) Empresario
- d) Funcionario Universitario
- e) Trabajador Universitario
- f) Funcionario de Gobierno
- g) Trabajador de Gobierno
- h) Trabajador independiente
- i) Ama de casa
- j) Otro

2.- Edad

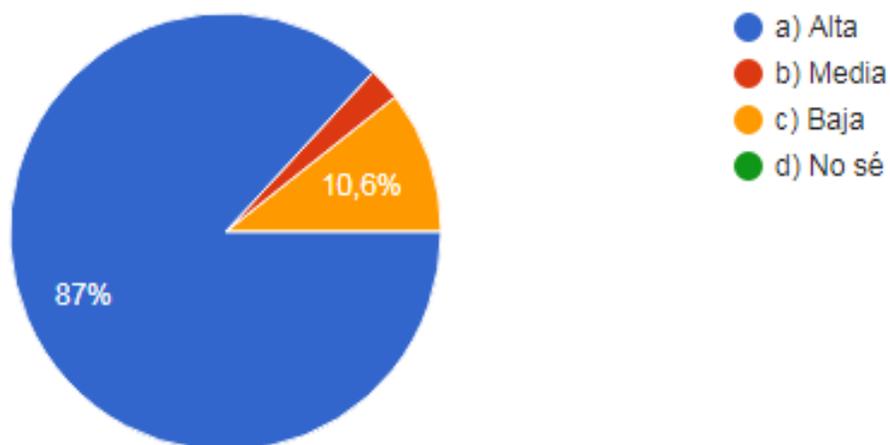


- a) 18-25
- b) 26-35
- c) 36-45
- d) 46-60
- e) Más de 60

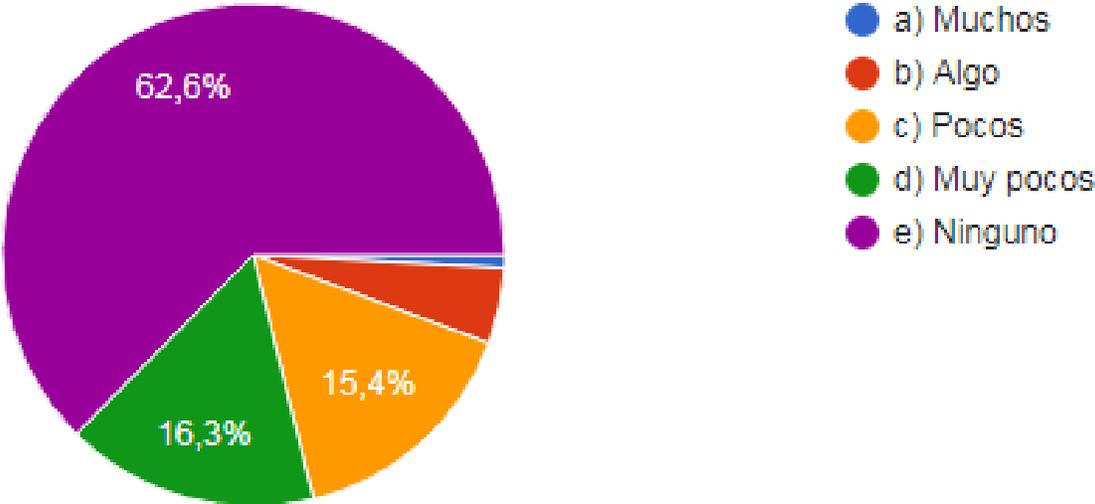
3.- Nivel de escolaridad



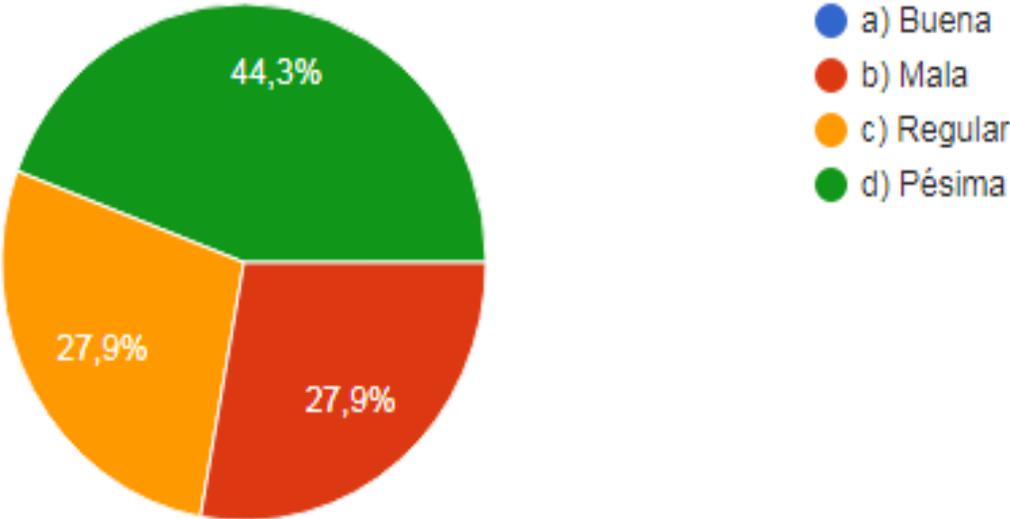
4.- ¿Cómo consideras que se encuentra la capital del estado de Guerrero en lo referido al índice de inseguridad?



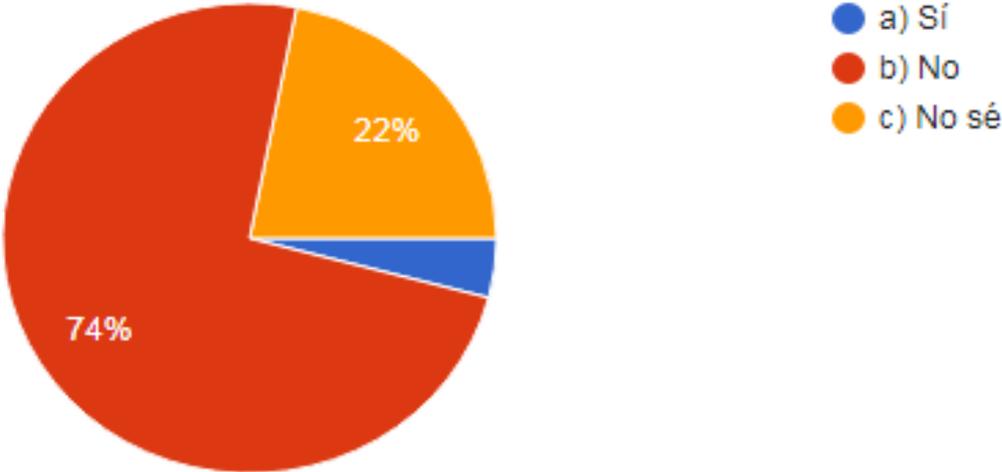
5.- De acuerdo a tu criterio ofrecido en la pregunta anterior, ¿Has visto cambios relevantes en los dos primeros años de gestión de gobierno de Astudillo Flores?



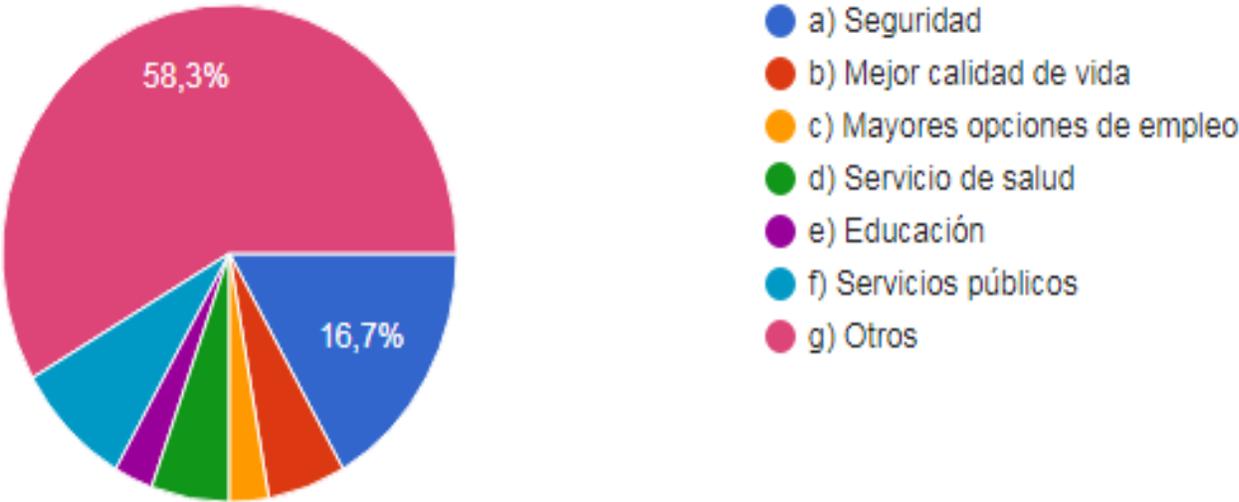
6.- ¿Qué imagen te proyecta el Gobierno del Estado a cargo del Gobernador Héctor Astudillo Flores?



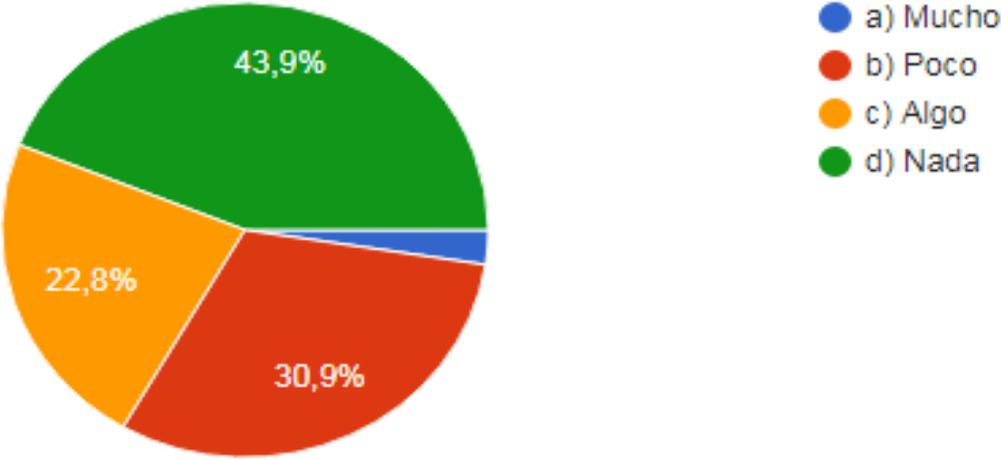
7.- ¿Se han cumplido las propuestas de Astudillo Flores que propuso en su campaña para el Gobierno de Estado?



8.- Si tu respuesta anterior fue afirmativa, ¿puedes seleccionar uno o más de los criterios siguientes?

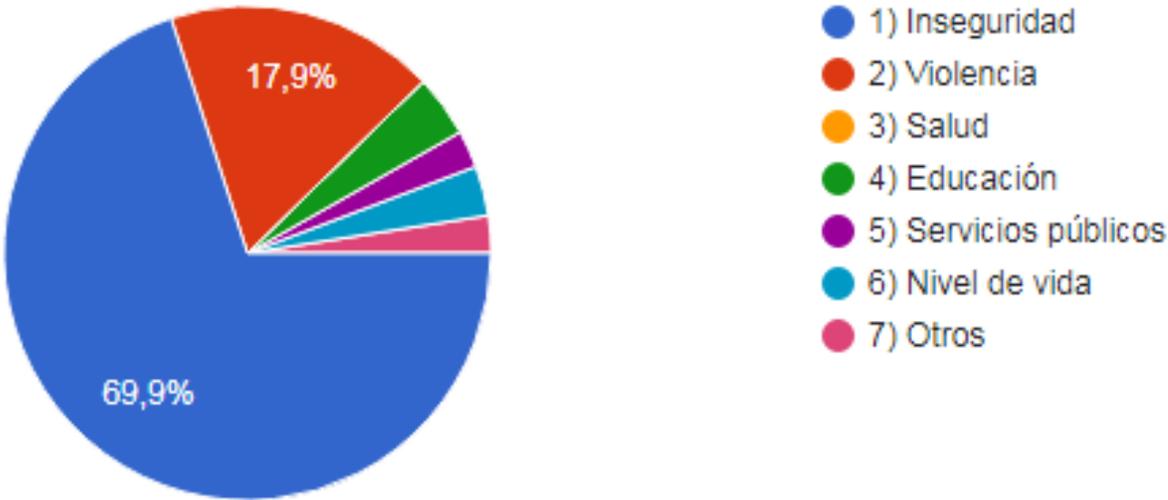


9.- ¿Crees que en los años venideros del gobierno a cargo del Lic. Héctor Astudillo Flores pueda mejorar la ciudad de Chilpancingo?

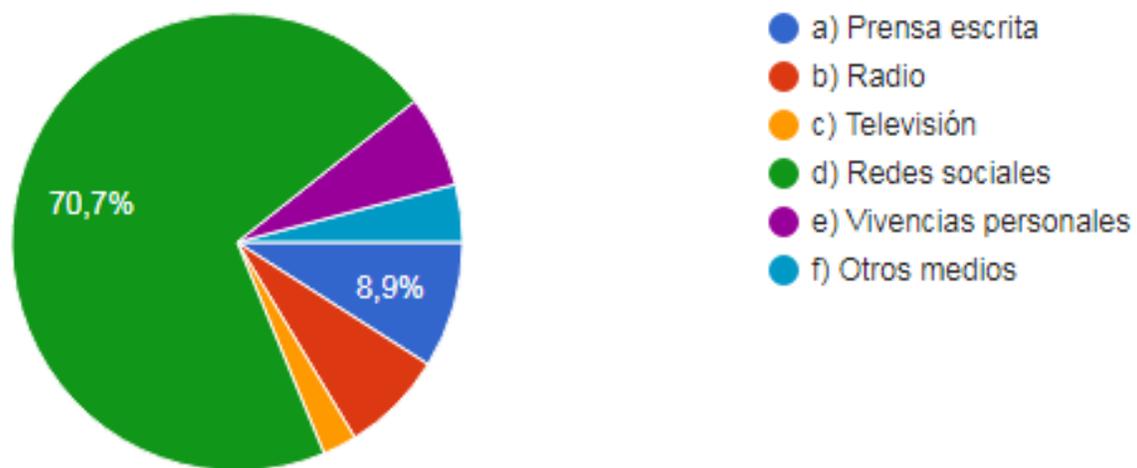


10.- En tu consideración, ¿cuáles han sido los incumplimientos más relevantes en la gestión del gobernador Astudillo Flores? Selecciona a continuación los que a tu criterio son más evidentes y ubícalos en una escala del 1 al 7, de acuerdo a su grado de incumplimiento:

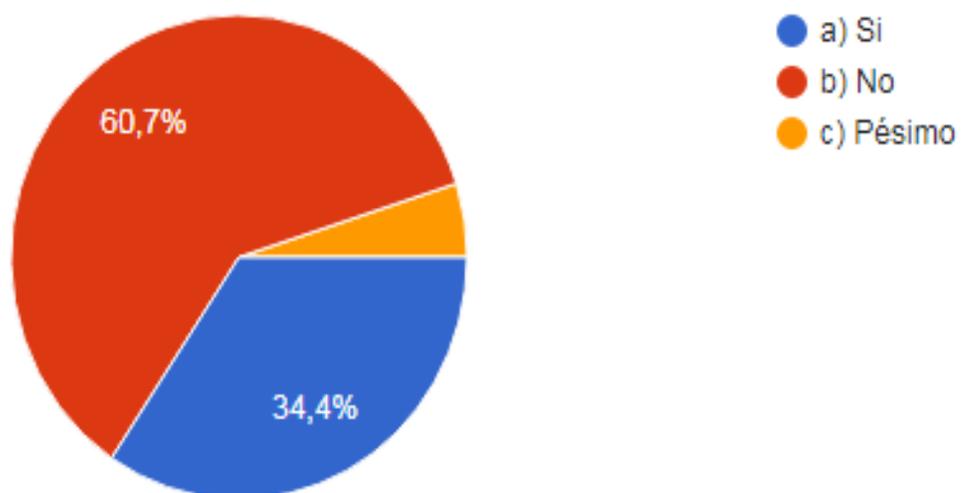
Inseguridad, Violencia, Salud, Educación, Servicios públicos, Nivel de vida, Otros.



11.- ¿Cómo se entera de las acciones de Gobierno?



12.- Cree que los medios de comunicación le ofrecen una información cierta?



13.- Cuáles son los elementos de mayor trascendencia que han influido en la conformación de tu opinión actual acerca de la gestión del gobierno de Astudillo Flores?

Respuestas contestadas por los ciudadanos expresando los elementos de mayor influencia que suscitado así como también la opinión que se tiene.

La realidad cotidiana (4)

Inseguridad (3)

Ninguna (2)

Periodico (2)

Mayor seguridad y empleo (2)

Ninguna (2)

Ninguno (2)

Todo (2)

Crimeorganizado (2)

Las muertes que existen a diario en Guerrero.

La muerte te un putero de gente entre las calles, la inseguridad que se respira en cada rincón de Guerrero, estoy viviendo el más sanguinario de los momentos en Guerrero y el gobierno no hace nada , y todavía lo preguntan en estas encuestas Por favor has tu tesis de algo mejor como de una contra campaña a el licenciado Astudillo .. para que sea mucho más interesante

La inseguridad, la violencia y las pocas fuentes de trabajo que hay en el estado.

Pesimo

Violencia, corrupción e impunidad, la marca del gobierno de Astudillo en Guerrero, en una entidad donde el narco lo controla casi todo.

No existe interes por terminar con la violencia y corrupción en el Estado

La percepción de como ven a nuestro estado a nivel nacional de los más inseguros, ademas de la información que proporcionan los diferentes medios de comunicación en diversos factores de nivel de vida (educación, salud, pobreza, empleo etc).

Cómo el gobernador a tratado de cubrir gran cantidad de homicidios que supuestamente son casos aislados de enfrentamiento entre bandas delictivas rivales.

La corrupción e impunidad que hay en el gobierno

La falta de apoyo a emprendedores, la deficiente colaboración de parte del gobierno con personas que proponen proyectos que pueden ayudar a la ciudad, como lo es la basura, la inseguridad, el agua; así como la corrupción en la que se encuentra, en donde solo cuando les beneficia visitan las colonia y ofrecen apoyo, después de obtener votos se olvidan de la gente.

Ninguno

La inseguridad y la violencia, que día con día vive la sociedad guerrerense, aunado a un alto índice de desempleo en las comunidades, en mayor parte producto de lo anterior.

La realidad

Su Gobierno sin Orden ni Paz

La delincuencia

Pesima, gracias a hector astudillo flores estamos mas corumpidos el pueblo ya no es pueblo nesecitamos a una persona con huevos para gobernar contra la inseguridad

La inseguridad,la violencia la basura en las calles la corrupción etc

Muy mal desde que el entro a la gobernación se desgarran la violencia en el estado.

NFS

La trascendencia mayor, no hay resultados favorables en a inorar la inseguridad y violencia que se vive en Guerrero, al contrario cada vez es con mas frecuencia.

Es culo 😞

Que no sean corruptos

Los indices de inseguridad

El alto índice de inseguridad
La deficiencia en servicios públicos
El alto índice de corrupción en el gobierno
La falta de capacidad de los funcionarios

Resultado de su mandanto

Inseguridad, violencia y servicios publicos

No ha cumplido,no hay medicamentos y mucha violencia y asaltos falta más seguridad.

No he visto cambios buenos,mucha inseguridad queremos ver cambios

Empirismo

La pesima administración a su cargo

Nivel de vida

Vivencias personales

El no hacer nada contra la violencia

Lo que los medios indican

Las noticias

Experiencias propias. Monitoreo de los medios.

Mucha violencia personal este estado está pésimo

Inseguridad en colonias donde no ocurría violencia

inseguridad

Le inseguridad, la recolección de la basura, el mal estado de las calles

El mayor problema que se está viviendo en el estado de guerrero es la violencia , creo que para ell Lic Héctor astudillo flores para el no es su prioridad, pienso que su desempeño hacido mínimo.

Mucha violencia y pésima imagen

Las muertes que han ocurrido día con día en mi tierra, los feminicios y muertes a compañeros reporteros...

Violencia e inseguridad

No hay orden como lo prometido mucho menos paz

Me mataron a mi hijo y a mi esposo dónde está la seguridad en donde está la paz todo es lo mismo el gobierno es una mafia.

Mucha inseguridad, violencia en el estado de Guerrero.

La inseguridad y mucha violencia

No entendí tu pregunta

La gestión

Pésimo inseguridad todo mal

La nula preocupación y acción por hacer algo en el estado.

La inseguridad, las obras que se estan haciendo por ejemplo: el parque y la ciclovía del río Huacapa me parece una obra innecesaria y además pendeja, porque no está bien lo que están haciendo, ya que quien chingados va ir a comer o va a querer andar en bici con el aire que se respira; no es bueno la salud... Además por esa obra se están quitando la mayoría de los árboles del Huacapa y aunque los mismos ciclistas le expresaron a ese pendejo de Astudillo que pare las obras porque ellos no las van a utilizar, siguen asíndolas y es un desperdicio de dinero.

La vida diaria

La inseguridad y el desempleo en el Gobierno del estado

El alto índice de asesinatos, mayor tráfico de bandas delictivas y desapariciones forzadas en el estado de Guerrero.

Los altos niveles de violencia

La inseguridad y violencia en nuestro estado.

El mayor problema que se está viviendo en el estado de Guerrero es la violencia, creo que para el Lic Héctor Astudillo Flores para él no es su prioridad, pienso que su desempeño ha sido mínimo.

FOTOGRAFIAS ANEXADAS



Mujeres y hombres indígenas nahuas de la comunidad de San Jerónimo Palantla, municipio de Chilapa, Pacheco Análisis; sur Acapulco (2018)



Bloqueo de los normalistas d la escuela normal de Ayotzinapa (periódico reforma)



Bloqueo de padres de familia por falta de maestros en las y transporte público



Protestan padres de la escuela primaria “Siervo de la Nación”, para que se les facilite Transporte



Normalistas incendian un edificio completo



Entando al palacio los estudiantes de la escuela normal de Ayotzinapa