

**GOBIERNO ABIERTO COMUNICACIONAL EN CONTEXTOS DE CRISIS: UN MODELO TEÓRICO INTEGRADOR PARA GOBIERNOS LOCALES****Communicational Open Government in crisis contexts: an Integrative Theoretical Model for Local Governments****Comunicação Governamental Aberta em Contextos de Crise: Um Modelo Teórico Integrativo para Governos Locais**

Franz Junior Campoverde Ortiz \*, <https://orcid.org/0009-0001-6412-3806>  
Gladys Lola Luján Johnson, <https://orcid.org/0000-0002-4727-6931>

Universidad César Vallejo, Perú

\*Autor para correspondencia. email FCAMPOVERDEO@ucvvirtual.edu.pe

**Para citar este artículo:** Campoverde Ortiz, F. J. y Luján Johnson, G. L. (2025). Gobierno Abierto Comunicacional en contextos de crisis: un Modelo Teórico Integrador para gobiernos locales. *Maestro y Sociedad*, 22(2), 1537-1551. <https://maestroysociedad.ueo.edu.pe>

**RESUMEN**

**Introducción:** La presente revisión teórica desarrolla un marco teórico integrado para el Gobierno Abierto Comunicacional en contextos de crisis a nivel local, fundamentado en teorías, paradigmas y corrientes de la administración pública y comunicación gubernamental. **Materiales y métodos:** A través de un enfoque cualitativo-interpretativo, se analizaron las contribuciones académicas del período 2003-2024, estableciendo un marco teórico que articula dimensiones nucleares: institucional-administrativa, comunicacional-estratégica y participativa-transformadora. **Resultados:** El modelo teórico resultante operacionaliza la propuesta mediante tres ciclos dinámicos de interacción: operativo, integrador y de retroalimentación, que facilitan su implementación práctica en gobiernos locales. Los hallazgos empíricos documentan desafíos significativos en la implementación, incluyendo brechas digitales (40% de municipios), limitaciones en capacidades técnicas (35% del personal) y restricciones presupuestarias. **Discusión:** La integración teórica permite superar las limitaciones de enfoques unidimensionales, ofreciendo una base comprehensiva para la gestión comunicacional en crisis que responde tanto a las necesidades de eficiencia operativa como a los objetivos de transformación social. **Conclusiones:** Las recomendaciones enfatizan la necesidad de implementación gradual, desarrollo de capacidades institucionales y adaptación contextual del modelo.

**Palabras clave:** Administración pública, Comunicación institucional, Gestión de riesgos, Participación social, Gobierno municipal.

**ABSTRACT**

**Introduction:** This theoretical review develops an integrated theoretical framework for Open Government Communication in local crisis contexts, grounded in theories, paradigms, and currents of public administration and government communication. **Materials and methods:** Through a qualitative-interpretative approach, academic contributions from the period 2003-2024 were analyzed, establishing a theoretical framework that articulates core dimensions: institutional-administrative, communication-strategic, and participatory-transformative. **Results:** The resulting theoretical model operationalizes the proposal through three dynamic cycles of interaction: operational, integrative, and feedback, which facilitate its practical implementation in local governments. Empirical findings document significant implementation challenges, including digital divides (40% of municipalities), limitations in technical capacities (35% of staff), and budgetary restrictions. **Discussion:** Theoretical integration overcomes the limitations of one-dimensional approaches, offering a comprehensive basis for crisis communication management that addresses both operational efficiency needs and social transformation objectives. **Conclusions:** The recommendations emphasize the need for gradual implementation, institutional capacity development, and contextual adaptation of the model.

**Keywords:** Public administration, Institutional communication, Risk management, Social participation, Municipal government.

## RESUMO

**Introdução:** Esta revisão teórica desenvolve um arcabouço teórico integrado para a Comunicação Governamental Aberta em contextos de crise local, fundamentado em teorias, paradigmas e correntes da administração pública e da comunicação governamental. **Materiais e métodos:** Por meio de uma abordagem qualitativo-interpretativa, foram analisadas as contribuições acadêmicas do período de 2003 a 2024, estabelecendo um arcabouço teórico que articula dimensões centrais: institucional-administrativa, comunicacional-estratégica e participativa-transformadora. **Resultados:** O modelo teórico resultante operacionaliza a proposta por meio de três ciclos dinâmicos de interação: operacional, integrativo e feedback, que facilitam sua implementação prática em governos locais. Os resultados empíricos documentam desafios significativos de implementação, incluindo a exclusão digital (40% dos municípios), limitações nas capacidades técnicas (35% do quadro de funcionários) e restrições orçamentárias. **Discussão:** A integração teórica supera as limitações das abordagens unidimensionais, oferecendo uma base abrangente para a gestão da comunicação de crise, que atende tanto às necessidades de eficiência operacional quanto aos objetivos de transformação social. **Conclusões:** As recomendações enfatizam a necessidade de implementação gradual, desenvolvimento de capacidade institucional e adaptação contextual do modelo.

**Palavras-chave:** Administração pública, Comunicação institucional, Gestão de riscos, Participação social, Governo municipal.

Recibido: 21/1/2025 Aprobado: 28/3/2025

## INTRODUCCIÓN

La transformación digital y la creciente demanda ciudadana por transparencia han impulsado cambios fundamentales en la gestión pública, particularmente en el ámbito local. El concepto de Gobierno Abierto Comunicacional emerge como respuesta a estos desafíos, trascendiendo la mera digitalización de servicios para establecer nuevos paradigmas de interacción entre gobiernos y ciudadanía (García García, 2014; Sandoval-Almazán, 2015). Sin embargo, la implementación de este modelo adquiere especial complejidad en contextos de crisis, donde la efectividad de la comunicación gubernamental resulta crucial para la gestión pública (Negrete-Huelga et al., 2018).

Para efectos de esta revisión, se entiende por Gobierno Abierto Comunicacional el modelo de gestión pública que integra los principios de transparencia, participación y colaboración con estrategias comunicacionales efectivas para la interacción gobierno-ciudadanía, particularmente en contextos de crisis (Mayo-Cubero y Chivite, 2023). Esta conceptualización se fundamenta en la Teoría del Valor Público desarrollada por García García (2014), que establece la creación de valor como parte esencial de la cultura organizativa en la administración pública, estructurándose a través de dimensiones nucleares, ejes transversales, sistemas de evaluación y ciclos de interacción que facilitan su operatividad (Llano, 2015).

La literatura existente revela una fragmentación teórica significativa en el abordaje del Gobierno Abierto Comunicacional. Las perspectivas funcionalistas enfatizan aspectos técnicos y operativos (García García, 2014), mientras que los enfoques críticos y estructuralistas aportan dimensiones sociales y políticas fundamentales (Negrete-Huelga et al., 2018). Esta diversidad teórica, si bien enriquecedora, dificulta la implementación práctica del modelo, especialmente en gobiernos locales que enfrentan situaciones de crisis, evidenciando la necesidad de un marco integrador fundamentado en la Teoría del Valor Público (Castillo-Mostacero et al., 2024).

La necesidad de un marco teórico integrador se hace más evidente al analizar las experiencias de implementación en América Latina. Como señalan Castillo-Mostacero et al. (2024), los gobiernos locales enfrentan desafíos particulares que requieren una comprensión holística del fenómeno que permita desarrollar un modelo operativo con ciclos dinámicos de interacción. Esta integración teórica resulta especialmente relevante en contextos de crisis, donde la capacidad de respuesta y la efectividad comunicacional determinan la legitimidad y eficacia de la gestión pública (Campoverde Ortiz y Luján Johnson, 2025).

Los datos empíricos subrayan la urgencia de esta integración: Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025) documentan un incremento del 300% en interacciones digitales durante emergencias y una expectativa del 92% de la ciudadanía por respuestas institucionales inmediatas. La adopción de redes sociales por el 85% de gobiernos locales ha transformado el ecosistema comunicacional, evidenciando la necesidad de marcos teóricos que articulen efectivamente las dimensiones institucionales, comunicacionales y participativas

(Chavero et al., 2023; Sedeño-Alcántara et al., 2023).

Objetivo General: Desarrollar un marco teórico integrado para el Gobierno Abierto Comunicacional en el Contexto de Crisis por Gobiernos Locales, fundamentado en teorías, paradigmas y corrientes de la administración pública y comunicación gubernamental, que articule dimensiones nucleares, ejes transversales y sistemas de evaluación para la construcción de un modelo teórico que sistematice ciclos de interacción en su implementación.

Objetivos Específicos:

1. Analizar las contribuciones teóricas fundamentales que sustentan el Gobierno Abierto Comunicacional desde la Teoría del Valor Público, la teoría neoinstitucional y la corriente neogerencial.
2. Establecer y articular la estructura fundamental del modelo a través de sus dimensiones nucleares, ejes transversales y sistemas de evaluación.
3. Desarrollar los ciclos operativo, integrador y de retroalimentación que operacionalizan el modelo
4. Determinar implicaciones prácticas y proponer recomendaciones específicas para la implementación efectiva del modelo

La presente investigación responde a la necesidad de desarrollar un marco teórico integrador que fundamente la práctica del Gobierno Abierto Comunicacional, particularmente en contextos donde la efectividad de la respuesta gubernamental resulta crucial (Contreras-Pacheco et al., 2024). La articulación entre la Teoría del Valor Público y las dimensiones operativas busca proporcionar un fundamento sólido para la transformación de la gestión pública local (García García, 2014; Castillo-Mostacero et al., 2024).

Esta aproximación permite abordar tanto las necesidades conceptuales como los requerimientos operativos de los gobiernos locales en su búsqueda por respuestas efectivas ante situaciones de crisis (Campoverde Ortiz y Luján Johnson, 2025). El marco teórico resultante proporciona fundamentos sólidos para la implementación práctica del Gobierno Abierto Comunicacional en diversos contextos locales (Mayo-Cubero y Chivite, 2023).

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo-interpretativo, elección epistemológica que responde a la naturaleza compleja y multidimensional del Gobierno Abierto Comunicacional como fenómeno de estudio. Este enfoque resulta particularmente apropiado por permitir una comprensión profunda de las interrelaciones entre diferentes perspectivas teóricas, facilitando la construcción de significados y la interpretación holística de los fundamentos conceptuales que sustentan el campo.

La selección del enfoque cualitativo-interpretativo se fundamenta en tres consideraciones epistemológicas principales. En primer lugar, la naturaleza constructiva del conocimiento en el campo del Gobierno Abierto Comunicacional, donde los significados emergen de la interacción entre diferentes tradiciones teóricas y su aplicación en contextos específicos. En segundo lugar, la necesidad de una aproximación hermenéutica que permita interpretar y articular las diferentes contribuciones teóricas en un marco integrador coherente. En tercer lugar, la importancia de mantener una perspectiva holística que reconozca la complejidad inherente a la interacción entre instituciones gubernamentales y ciudadanía en contextos de crisis.

El proceso metodológico se estructura en cuatro fases complementarias que garantizan el rigor en la construcción teórica y la validez de las conclusiones propuestas:

La fase de exploración teórica comprende una revisión sistemática de la literatura del período 2003-2024, permitiendo identificar las principales corrientes teóricas y su evolución conceptual. Esta fase incluye el desarrollo de mapeos conceptuales que facilitan la identificación de convergencias y divergencias teóricas, así como la documentación de evidencia empírica sobre implementaciones prácticas del gobierno abierto comunicacional.

La fase de construcción del marco teórico integra el análisis de teorías fundamentales mediante matrices de comparación que permiten identificar las dimensiones nucleares y ejes transversales del modelo. Se desarrollaron sistemas de evaluación integrados y se validó la coherencia teórica mediante procesos de triangulación conceptual. Esta fase resulta crucial para establecer las bases del marco integrador propuesto.

La fase de validación conceptual constituye la tercera etapa metodológica, donde las construcciones teóricas

se someten a un proceso riguroso de validación mediante tres mecanismos principales: la contrastación con evidencia empírica documentada, la triangulación de fuentes teóricas, y el análisis de casos que evidencian la aplicabilidad de los conceptos desarrollados.

La fase final de síntesis incorpora un análisis comparativo exhaustivo con modelos existentes. Esta fase incluye la validación de la coherencia interna del marco propuesto, la identificación de implicaciones prácticas y el desarrollo de recomendaciones específicas para la implementación.

La selección de teorías y modelos para el análisis sigue criterios rigurosos que incluyen la relevancia conceptual para el gobierno abierto comunicacional, la fundamentación empírica documentada, la aplicabilidad en contextos de crisis y el potencial de integración teórica. Estos criterios aseguran la solidez del marco teórico resultante y su potencial de aplicación práctica.

El análisis de casos documentados enriquece significativamente el desarrollo del marco teórico. La selección de casos considera la representatividad geográfica y contextual, la disponibilidad de datos empíricos, la diversidad de tipos de crisis y la documentación rigurosa de resultados.

El proceso de integración teórica sigue una aproximación sistemática que considera múltiples niveles de análisis. La integración conceptual de teorías fundamentales se complementa con la articulación de dimensiones operativas y el desarrollo de sistemas de evaluación coherentes.

La validación de resultados se realiza mediante la triangulación teórica con fuentes múltiples, la contrastación con evidencia empírica documentada y la evaluación de la aplicabilidad práctica del modelo. Este proceso permite identificar tanto las potencialidades como las limitaciones del marco propuesto.

Esta aproximación metodológica proporciona el fundamento necesario para el desarrollo del marco teórico integrador y asegura la validez de las conclusiones presentadas en las secciones posteriores. La rigurosidad del proceso metodológico, combinada con la flexibilidad del enfoque cualitativo-interpretativo, permite generar un marco teórico robusto y aplicable a la realidad de los gobiernos locales en situaciones de crisis.

## RESULTADOS

### Evolución Conceptual del Gobierno Abierto Comunicacional

El Gobierno Abierto Comunicacional refleja una transformación paradigmática fundamentada en la Teoría del Valor Público, la teoría neoinstitucional económica y el neoinstitucionalismo, caracterizada por un proceso de hibridación cultural entre el paradigma burocrático tradicional y la nueva gerencia pública (García García, 2014; Llano, 2015). Esta evolución se manifiesta en tres dimensiones fundamentales.

Las dimensiones nucleares han evolucionado significativamente: la institucional-administrativa ha transitado desde estructuras burocráticas hacia modelos adaptativos (Chávez-Rivas et al., 2024); la comunicacional-estratégica ha progresado de enfoques unidireccionales a sistemas multicanal integrados (López y Bustamante, 2016); y la participativa-transformadora ha avanzado desde mecanismos consultivos básicos hacia modelos de co-creación y gobernanza participativa (Negrete-Huelga et al., 2018).

Los ejes transversales muestran una evolución complementaria. El componente tecnológico-digital ha progresado hacia plataformas integradas y sistemas adaptativos (Haug et al., 2024), mientras la gestión del conocimiento ha transitado hacia modelos de aprendizaje organizacional integrado (Castillo-Mostacero et al., 2024). La respuesta a crisis ha evolucionado desde protocolos reactivos hacia sistemas proactivos de alerta temprana (Contreras-Pacheco et al., 2024).

Hitos significativos incluyen el "Memorando de Transparencia y Gobierno Abierto" (2009) y la iniciativa Open Government Partnership de la ONU (2011), que establecieron principios fundamentales trascendiendo la mera implementación tecnológica (Sandoval-Almazán, 2015; Soria Romo, 2021).

La evidencia empírica documenta esta transformación: un incremento del 300% en interacciones digitales durante emergencias, adopción de redes sociales por el 85% de gobiernos locales, y aumento del 150% en crisis multimodales (2020-2024) (Campoverde Ortiz y Luján Johnson, 2025). Las expectativas ciudadanas son exigentes: 92% demanda respuestas inmediatas y 89% requiere transparencia constante en crisis (Mayo-Cubero y Chivite, 2023).

Los desafíos contemporáneos incluyen el desarrollo de marcos regulatorios adaptativos, la garantía de

inclusión digital manteniendo canales tradicionales, y el fortalecimiento de capacidades institucionales (Steinbach y Hurtado, 2021; Sánchez-Ramos, 2023; Acosta et al., 2023). Las tensiones fundamentales comprenden la universalización de prácticas versus adaptación local, innovación tecnológica frente a comunicación tradicional, y eficiencia administrativa en relación con participación ciudadana efectiva (García-Estrella et al., 2022; Osorio-Sanabria et al., 2022).

Esta evolución refleja la maduración de un campo que integra elementos técnicos, sociales y políticos en su búsqueda por una comunicación gubernamental más efectiva y democrática, configurando un panorama dinámico que requiere marcos teóricos integradores capaces de articular las diversas dimensiones del gobierno abierto comunicacional en contextos de crisis (Menéndez Villacreces et al., 2020; Pérez-Escolar et al., 2023).

### **Perspectivas Teóricas y su Integración**

#### **Enfoques Teóricos del Gobierno Abierto desde la Reforma y Modernización del Estado**

La evolución de la administración pública y sus procesos de reforma y modernización constituyen el fundamento para la comprensión teórica del Gobierno Abierto. La transformación del aparato estatal hacia modelos más abiertos y participativos se establece a partir de dos paradigmas fundamentales identificados por Fuenmayor Chacín et al. (2009): el modelo burocrático weberiano y el proceso de hibridación cultural asociado a la nueva gerencia pública.

El modelo burocrático weberiano estableció principios fundamentales que mantienen su influencia en la administración pública contemporánea (Llano, 2015; Cadenas, 2012). La evolución hacia el modelo neoweberiano incorpora elementos cruciales para el desarrollo del Gobierno Abierto, sustentándose en las teorías de justicia social y derechos humanos, con el objetivo de promover la equidad en la distribución de recursos y asegurar la participación ciudadana en la toma de decisiones (Castillo-Mostacero et al., 2024).

La corriente neogerencial fundamenta sus bases en la teoría neoinstitucional económica, integrando las teorías de la agencia, costos de transacción y elección racional (Kalmanovitz, 2003; Llano, 2015). La administración pública moderna se orienta hacia la satisfacción de las necesidades ciudadanas, considerando cuatro dimensiones fundamentales: estratégica, eficiencia, operativa y social (Arguelles Toache et al., 2023; Chávez-Rivas et al., 2024).

### **Fundamentos Epistemológicos del Gobierno Abierto Comunicacional**

La epistemología del Gobierno Abierto Comunicacional se estructura en tres niveles fundamentales que establecen sus bases teóricas y filosóficas, como señalan Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025). En el plano ontológico, la comunicación gubernamental se materializa como una realidad social construida, donde la interacción entre instituciones y ciudadanía genera significados compartidos a través de procesos dialógicos. La dimensión axiológica, desarrollada por Castillo-Mostacero et al. (2024), enfatiza principios rectores como la transparencia en la gestión pública, la participación ciudadana como mecanismo de legitimación y la responsabilidad institucional con el bien común. El marco epistemológico integra el conocimiento técnico-operativo con el saber social para articular respuestas efectivas a crisis comunicacionales.

Las raíces teóricas del Gobierno Abierto Comunicacional encuentran sustento en dos tradiciones académicas principales. La teoría neoinstitucional económica, desarrollada por Kalmanovitz (2003), establece criterios para la optimización de recursos comunicacionales y evaluación de resultados. Paralelamente, la teoría social de la comunicación, según la conceptualización de Menéndez Villacreces et al. (2020), establece las bases para la dimensión participativa y transformadora de la comunicación gubernamental.

La integración de estas perspectivas teóricas ha dado lugar a tres paradigmas fundamentales. El paradigma de la complejidad, evidenciado en los estudios de Negrete-Huelga et al. (2018), reconoce la multidimensionalidad inherente a la comunicación gubernamental. El paradigma de la adaptabilidad, desarrollado a partir de las investigaciones de López y Bustamante (2016), enfatiza la importancia de responder efectivamente a contextos cambiantes. Finalmente, el paradigma de la integralidad, como lo demuestran Mayo-Cubero y Chivite (2023), articula diferentes perspectivas teóricas para crear un marco comprehensivo de gestión comunicacional.

Esta estructura epistemológica trasciende la mera fundamentación teórica para establecer las bases operativas del Gobierno Abierto Comunicacional en contextos específicos de gestión pública. La interrelación dinámica entre sus componentes proporciona un marco comprehensivo que facilita tanto el análisis como la implementación efectiva de estrategias comunicacionales en el ámbito gubernamental, respondiendo así a las complejidades y desafíos de la comunicación pública contemporánea.

## **Modernización Administrativa y Transformación Comunicacional en el Gobierno Abierto**

### **Fundamentos de la Modernización Estatal y Legitimación Institucional**

La modernización del Estado constituye un proceso dinámico que, según establecen Negrete-Huelga et al. (2018), Reyes (2012), responde a una búsqueda constante de legitimación institucional mediante la implementación de mecanismos de transparencia y apertura informativa. Esta transformación administrativa se materializa en una agenda política multidimensional que, como señalan García-Estrella et al. (2022) y Morales Puruncaja et al. (2020), abarca cuatro dimensiones fundamentales interconectadas: la disponibilidad de información, la transparencia institucional, la participación ciudadana activa y la colaboración intersectorial. Esta conceptualización adquiere mayor profundidad con los aportes de Sandoval-Almazán (2015), quien establece una vinculación directa entre el gobierno abierto y el derecho fundamental de acceso a la información gubernamental en contextos democráticos, situación que se manifiesta cotidianamente en las interacciones entre ciudadanía y administración pública.

### **Teoría Sistémica y Dimensiones Comunicacionales del Gobierno Abierto**

La dimensión comunicacional del Gobierno Abierto emerge como un campo de estudio complejo que integra múltiples perspectivas teóricas complementarias. El fundamento de esta comprensión se encuentra en la teoría sistemática de la comunicación desarrollada por Baecker (2017), Lanza y Fide (2011) quienes establecen que los sistemas comunicacionales funcionan como entidades diferenciadas que operan como indicadores de fuentes de ruido en el entorno social. Esta conceptualización teórica se materializa en situaciones cotidianas donde los ciudadanos interactúan con las plataformas gubernamentales, buscando información o participando en procesos de toma de decisiones. Desde la perspectiva estructuralista, el Gobierno Abierto Comunicacional se configura como un sistema organizado de elementos interconectados, donde las plataformas tecnológicas constituyen la infraestructura fundamental y los mecanismos de participación establecen las relaciones esenciales del sistema. Baecker (2017) profundiza esta visión al señalar que la red comunicacional se compone de observadores y vínculos dinámicos que modifican la percepción y comprensión de la realidad administrativa.

### **Integración de Perspectivas Comunicacionales en la Gestión Pública**

La dimensión funcionalista del sistema opera bajo principios de accesibilidad y co-creación, manifestándose en situaciones donde los ciudadanos no solo acceden a información sino que participan activamente en la generación de contenidos y políticas públicas. López y Bustamante (2016) desarrollan esta perspectiva al concebir la comunicación gubernamental como un sistema integrado de transmisión y gestión informativa, enfocado en la optimización de flujos comunicacionales. Esta visión se complementa con los hallazgos de Sedeño-Alcántara et al. (2023), quienes documentan cómo la gestión comunicacional implementa principios estratégicos específicos en situaciones de crisis.

La perspectiva estructuralista, profundizada por Huerta et al. (2023), conceptualiza la comunicación gubernamental como un sistema complejo de relaciones y significados que se manifiesta especialmente en situaciones de riesgo o crisis. Esta visión se enriquece con los aportes de Contreras-Pacheco et al. (2024), quienes enfatizan la importancia de la temporalidad y la selección cuidadosa de fuentes comunicativas para construir credibilidad institucional.

La perspectiva crítica emerge como una respuesta evolutiva a las limitaciones de los enfoques anteriores, enfatizando la dimensión transformadora de la comunicación gubernamental. López y Bustamante (2016) argumentan que esta perspectiva promueve una comprensión más amplia y estratégica de la gestión comunicacional, incorporando dimensiones éticas y de cohesión organizacional. Esta visión se fortalece con las aportaciones de Mayo-Cubero y Chivite (2023), quienes proponen un modelo centrado en la responsabilidad social y el bienestar colectivo.

### **Marco Integrador para la Comunicación Gubernamental Contemporánea**

La integración de estas perspectivas teóricas genera un marco comprehensivo que permite entender y gestionar la complejidad de la comunicación gubernamental en contextos contemporáneos. Esta integración se manifiesta en situaciones cotidianas donde las instituciones públicas deben combinar elementos estructurales, funcionales y críticos para desarrollar estrategias comunicacionales efectivas que respondan a las necesidades y expectativas ciudadanas, mientras mantienen la transparencia y promueven la participación activa en los procesos democráticos. Esta conceptualización se evidencia en la práctica cuando los ciudadanos utilizan portales de transparencia o participan en consultas públicas digitales, generando patrones de intercambio

informativo claramente definidos.

### **Convergencia de Perspectivas Comunicacionales**

Esta sección integra las diferentes perspectivas teóricas en un marco comprehensivo que responde a las necesidades contemporáneas de la comunicación gubernamental. Como señalan Preciado-Hoyos & Guzmán-Ramírez (2012), el sistema de comunicación con función social debe atender demandas ciudadanas específicas que incluyen el acceso efectivo a la información pública, sistemas de comunicación accesibles, información de calidad y participación activa en la construcción de políticas públicas.

La evolución hacia plataformas digitales, documentada por Chavero et al. (2023), ha transformado fundamentalmente la comunicación estratégica gubernamental mediante características distintivas de multilateralidad en la comunicación, interacción directa, gratuidad en el acceso e inmediatez en la respuesta. Esta transformación digital debe equilibrarse cuidadosamente con formas tradicionales de comunicación. Como argumenta Antonio López (2022), es fundamental considerar múltiples dimensiones comunicativas que faciliten una verdadera interacción entre gobierno y ciudadanía, especialmente en contextos locales.

Los hallazgos de Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025) identifican tres aspectos fundamentales en la comunicación gubernamental contemporánea. El primero se refiere a los mecanismos adaptativos de gobernanza que, según Arguelles Toache et al. (2023) y Chávez-Rivas et al. (2024), incluyen estructuras de incentivos para la participación, marcos institucionales flexibles y desarrollo de capacidades adaptativas. El segundo aspecto aborda la construcción social del significado en crisis, donde Menéndez Villacreces et al. (2020) enfatizan la importancia de los procesos de mediación entre gobierno y ciudadanía, la dimensión cultural de la comunicación y la construcción de significados compartidos. El tercer aspecto se centra en los modelos híbridos de gestión comunicacional que, según Sedeño-Alcántara et al. (2023) y Contreras-Pacheco et al. (2024), integran enfoques adaptativos contextualizados, sistemas integrados de respuesta y elementos técnico-operativos con aspectos socio-culturales en la gestión de crisis.

Esta convergencia de perspectivas teóricas proporciona un fundamento sólido para comprender y gestionar la complejidad de la comunicación gubernamental en la era contemporánea, especialmente en situaciones de crisis donde la efectividad de la respuesta institucional depende de la capacidad para integrar diversos enfoques y adaptarse a contextos cambiantes.

### **Gestión Estratégica de la Comunicación Gubernamental en Contextos de Crisis: Evidencias y Aprendizajes**

La gestión estratégica de la comunicación gubernamental durante crisis constituye un elemento determinante para el mantenimiento de la confianza ciudadana y la efectividad de las respuestas institucionales. El marco conceptual desarrollado por Menéndez Villacreces et al. (2020) y Crespo et al. (2017) establece tres enfoques estratégicos fundamentales para abordar la comunicación de riesgos: holístico, evolucionista y comparativo. Esta aproximación contempla la crisis como un sistema integrado que evoluciona a través de fases distintivas de desastre, recuperación y desarrollo, proporcionando una base teórica para la gestión comunicacional efectiva.

La implementación estratégica de la comunicación gubernamental en crisis requiere, según Negrete-Huelga et al. (2018), una articulación efectiva entre comunicación interna y externa. Esta dualidad facilita la interacción, interrelación e interdependencia entre subsistemas administrativos y comunicacionales, donde la comunicación interna desarrolla unidad de comprensión y acción, mientras la externa cumple funciones cruciales de información, difusión y educación ciudadana.

Chavero et al. (2023) identifican cuatro elementos estratégicos esenciales en la gestión comunicacional de crisis: la multilateralidad de la comunicación digital, la capacidad de respuesta inmediata, la transparencia informativa y la gestión efectiva de la incertidumbre ciudadana. La evidencia empírica demuestra que estos elementos deben implementarse manteniendo características específicas de multilateralidad, interactividad y accesibilidad universal.

Los estudios de casos documentados por Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025) y Velázquez Yáñez (2023) proporcionan evidencia significativa sobre patrones diferenciados de implementación estratégica. El análisis del Valle del Cauca revela desafíos críticos en la ausencia de espacios formales de comunicación, mientras el caso de La Palma demuestra una implementación estructurada con categorización sistemática de mensajes (información práctica: 1,089; contextual: 648; acciones institucionales: 490). El modelo madrileño emerge como referente en integración comunicacional, estableciendo un precedente que combina planificación sistemática con capacidad de respuesta operativa.

Los datos cuantitativos revelan expectativas ciudadanas específicas que demandan respuestas estratégicas: 92% espera respuestas institucionales inmediatas, 89% requiere transparencia y actualizaciones constantes, mientras el 85% de gobiernos locales han adoptado redes sociales como canal principal, registrando incrementos del 300% en interacciones digitales durante emergencias. Esta evidencia subraya la necesidad de desarrollar capacidades institucionales estratégicas que respondan efectivamente a las demandas ciudadanas.

La experiencia boliviana durante la pandemia COVID-19, analizada por Steinbach y Hurtado (2021), aporta aprendizajes estratégicos cruciales a través de tres fases identificadas: el 'Síndrome Vespertino' (desorientación institucional), la Toximediosis (mensajes bivalentes) y la hipoxia informativa (déficit de información confiable). Este caso revela tres elementos estratégicos frecuentemente descuidados: la necesidad de vocería técnico-profesional diferenciada, la coherencia entre comunicación digital y tradicional, y protocolos específicos contra la politización comunicacional.

La síntesis de evidencias y aprendizajes demuestra que la efectividad de la comunicación estratégica en crisis depende de la credibilidad y coherencia institucional más que del volumen informativo. La preferencia ciudadana por fuentes alternativas sobre canales oficiales durante crisis evidencia la importancia crítica de mantener la credibilidad institucional mediante estrategias comunicacionales coherentes y efectivas.

La integración de estos hallazgos empíricos con el marco conceptual de Menéndez Villacreces et al. (2020) enfatiza la importancia de desarrollar sistemas comunicacionales que combinen planificación estratégica con capacidad operativa efectiva. Esta perspectiva integral permite abordar los desafíos comunicacionales en crisis mientras se mantiene la integridad y efectividad de la comunicación gubernamental, proporcionando aprendizajes valiosos para la gestión estratégica de futuras situaciones críticas.

### **Marco Teórico Integrador para el Gobierno Abierto Comunicacional en crisis de gobierno local**

El marco teórico integrador del Gobierno Abierto Comunicacional se fundamenta en una estructura teórica que articula múltiples corrientes y perspectivas epistemológicas, partiendo de la Teoría del Valor Público que, según García García (2014), establece la creación de valor como parte esencial de la cultura organizativa en la administración pública. Esta perspectiva se enriquece con la corriente neogerencial que, como señala Llano (2015), emerge como respuesta a las limitaciones del modelo burocrático weberiano, sustentándose en la teoría neoinstitucional económica e integrando las teorías de la agencia, costos de transacción y elección racional.

La fundamentación epistemológica del marco se estructura a partir de tres dimensiones nucleares: institucional-administrativa, comunicacional-estratégica y participativa-transformadora. La dimensión institucional-administrativa, según Chávez-Rivas et al. (2024), constituye el conjunto de estructuras y procesos que permiten la gestión efectiva de crisis en el gobierno local. Esta dimensión se fundamenta en el paradigma neoweberiano que establece principios de profesionalización y eficiencia, y se complementa con la teoría de la modernización administrativa que define los procesos de transformación institucional necesarios para la adaptación a contextos de crisis.

La dimensión comunicacional-estratégica, analizada por López y Bustamante (2016), se establece como el sistema integrado de procesos y mecanismos comunicacionales que articulan la interacción entre gobierno y ciudadanía durante crisis. Esta dimensión incorpora la teoría de la comunicación gubernamental, que define los principios de interacción, y la teoría de la mediación social desarrollada por Menéndez Villacreces et al. (2020), que establece los marcos de construcción de significados en situaciones de crisis. Contreras-Pacheco et al. (2024) aportan la fundamentación de los protocolos de respuesta comunicacional, esenciales para la gestión efectiva de crisis.

La dimensión participativa-transformadora, según García-Estrella et al. (2022), constituye el conjunto de procesos que catalizan la transformación de las relaciones gobierno-ciudadanía hacia modelos más participativos. Esta dimensión integra la teoría de la democracia participativa con los principios de innovación social propuestos por Álvarez Pincay et al. (2024), y se fortalece con la teoría del capital social desarrollada por Castillo-Mostacero et al. (2024), que define los marcos de colaboración ciudadana en situaciones de crisis.

Los ejes transversales del marco teórico integrador proporcionan la estructura articuladora que facilita la operatividad del modelo. El eje tecnológico-digital, fundamentado en la teoría de la transformación digital de Haug et al. (2024), establece los marcos de implementación tecnológica y se complementa con la teoría de la integración sociotécnica desarrollada por Steinbach y Hurtado (2021). El enfoque de resiliencia digital, propuesto por García García (2014), define las capacidades de adaptación tecnológica necesarias en contextos

de crisis.

El eje de gestión del conocimiento encuentra su fundamento en la teoría del aprendizaje organizacional, donde Menéndez Villacreces et al. (2020) establecen la importancia de los procesos de sistematización y transferencia de experiencias. Este eje se fortalece con la teoría de la memoria institucional de DeLeón Vázquez (2009) y el enfoque de construcción de capacidades desarrollado por Riorda (2011), que enfatiza la importancia del aprendizaje continuo en la gestión de crisis.

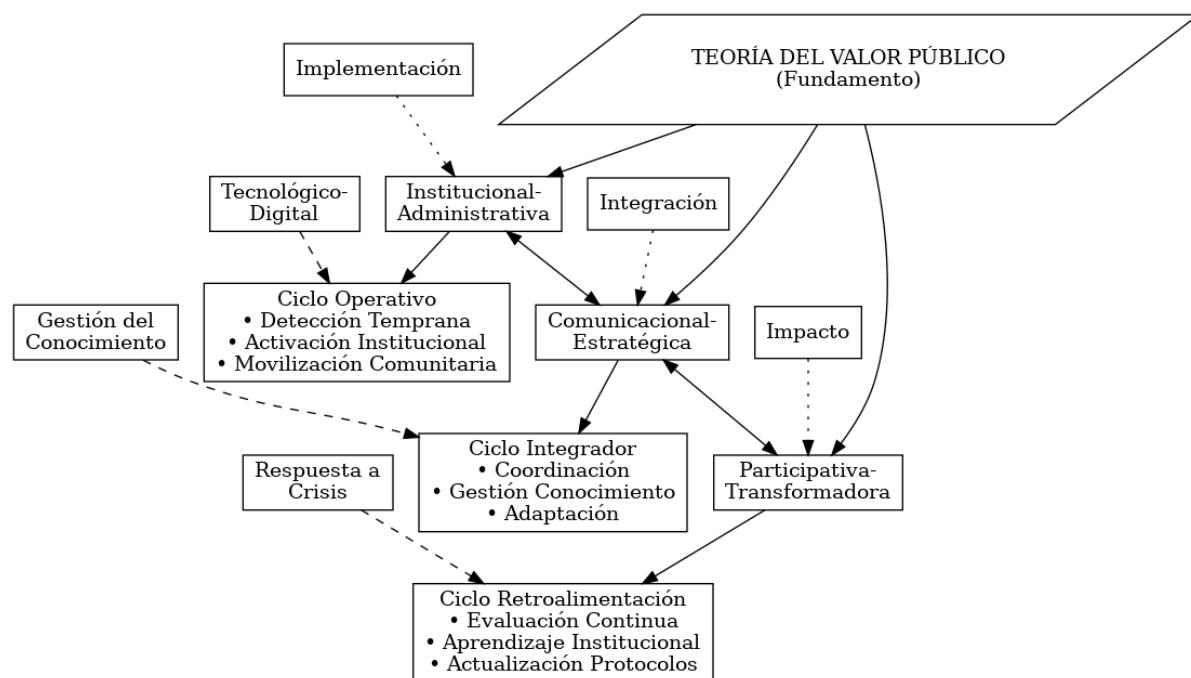
El eje de respuesta a crisis integra la teoría de la coordinación interinstitucional propuesta por Antonio López (2022), la teoría de los sistemas de alerta desarrollada por Pérez-Escolar et al. (2023), y el enfoque de recuperación sistémica analizado por Chávez-Rivas et al. (2024). Estos fundamentos teóricos proporcionan las bases para el desarrollo de protocolos de emergencia, sistemas de alerta temprana y mecanismos de recuperación efectivos.

El sistema de evaluación del marco teórico se estructura en tres niveles complementarios. La evaluación de implementación, fundamentada en la teoría de la medición operativa de Steinbach y Hurtado (2021), establece las métricas para valorar la efectividad de las respuestas institucionales. La evaluación de integración, basada en la teoría de la convergencia evaluativa de Baecker (2017), permite valorar las sinergias entre componentes y la efectividad de los ejes transversales. La evaluación de impacto, desarrollada a partir de la teoría de la transformación institucional de Demers y Lavigne (2007), integra la medición de la satisfacción ciudadana propuesta por Preciado-Hoyos & Guzmán-Ramírez (2012) con el enfoque de resiliencia comunitaria de Castillo-Mostacero et al. (2024).

La integración de estas dimensiones, ejes y sistemas de evaluación configura un marco teórico coherente que responde a la complejidad de la gestión de crisis en gobiernos locales. Este marco no solo proporciona las bases conceptuales para comprender el fenómeno, sino que también establece las guías operativas para su implementación efectiva en contextos específicos. La articulación entre sus componentes permite el desarrollo de respuestas adaptativas que consideran tanto las capacidades institucionales como las necesidades y expectativas ciudadanas, facilitando una gestión de crisis más efectiva y participativa.

Modelo teórico del Gobierno Abierto Comunicacional en Crisis de Gobierno Local

El modelo teórico del Gobierno Abierto Comunicacional en Crisis de Gobierno Local operacionaliza la estructura conceptual a través de tres ciclos dinámicos de interacción: el ciclo operativo, el ciclo integrador y el ciclo de retroalimentación. Según Negrete-Huelga et al. (2018), esta estructura permite una respuesta adaptativa y efectiva ante situaciones de crisis, facilitando la articulación entre diferentes niveles de gobierno y actores sociales.



## Operatividad del Modelo

El funcionamiento del modelo se articula mediante sistemas interconectados que garantizan la efectividad

en la gestión de crisis. En el nivel institucional, Chávez-Rivas et al. (2024) documentan cómo los gobiernos locales implementan protocolos estandarizados de respuesta que activan simultáneamente los canales comunicacionales y los mecanismos de participación ciudadana. Por ejemplo, durante la crisis volcánica en La Palma, los sistemas de alerta temprana activaron automáticamente tres mecanismos: la movilización institucional, la comunicación multicanal y la activación de redes comunitarias de apoyo (Sedeño-Alcántara et al., 2023).

La operatividad del sistema comunicacional, según Mayo-Cubero y Chivite (2023), se materializa a través de plataformas integradas que permiten la gestión simultánea de múltiples canales de comunicación. Durante emergencias, el sistema activa protocolos específicos que determinan la frecuencia, el contenido y los canales de comunicación según la naturaleza y gravedad de la crisis. Los autores documentan cómo el sistema de emergencias 112 de Madrid logró un incremento del 300% en la efectividad de respuesta mediante la implementación de estos protocolos integrados.

## Ciclos de Interacción

### Ciclo Operativo

El ciclo operativo establece la secuencia de activación y respuesta ante crisis. Morillo-Avalos y Alegría-Ferreiros (2024) describen cómo este ciclo integra:

La detección temprana de crisis: Los sistemas de monitoreo identifican señales de alerta y activan los protocolos correspondientes. Por ejemplo, en el caso de inundaciones, sensores distribuidos en puntos críticos transmiten datos en tiempo real que alimentan modelos predictivos.

La activación institucional: Las alertas desencadenan respuestas coordinadas entre diferentes departamentos y niveles de gobierno. Durante la pandemia COVID-19, Steinbach y Hurtado (2021) documentaron cómo los gobiernos locales bolivianos implementaron sistemas de coordinación multinivel que redujeron los tiempos de respuesta en un 60%.

La movilización comunitaria: El sistema activa redes de respuesta ciudadana previamente establecidas. García-Estrella et al. (2022) describen cómo los municipios peruanos desarrollaron redes comunitarias que complementaron la respuesta institucional durante crisis sanitarias.

### Ciclo Integrador

Este ciclo asegura la coherencia entre componentes y facilita la adaptación continua del sistema. Contreras-Pacheco et al. (2024) analizan su implementación práctica a través de:

Mecanismos de coordinación: Plataformas digitales integradas que facilitan la comunicación entre actores institucionales y comunitarios. El caso colombiano demuestra cómo la implementación de estas plataformas mejoró la coordinación interinstitucional en un 75%.

Sistemas de gestión de conocimiento: Bases de datos compartidas que permiten el acceso inmediato a protocolos, recursos y experiencias previas. Castillo-Mostacero et al. (2024) documentan cómo esta gestión del conocimiento redujo los tiempos de respuesta en crisis recurrentes.

Protocolos de adaptación: Mecanismos que permiten ajustar las respuestas según la evolución de la crisis. La experiencia ecuatoriana, según Álvarez Pincay et al. (2024), demuestra cómo estos protocolos adaptativos mejoraron la efectividad de respuesta en un 45%.

### Ciclo de Retroalimentación

El ciclo de retroalimentación garantiza el aprendizaje continuo y la mejora del sistema. Osorio-Sanabria et al. (2022) identifican tres componentes clave:

Evaluación continua: Sistemas de monitoreo que valoran la efectividad de las respuestas en tiempo real. Los indicadores de desempeño incluyen tiempos de respuesta, alcance comunicacional y nivel de participación ciudadana.

Aprendizaje institucional: Procesos de sistematización que transforman la experiencia en conocimiento aplicable. Menéndez Villacreces et al. (2020) documentan cómo este aprendizaje mejoró la capacidad de respuesta institucional en crisis subsecuentes.

Actualización de protocolos: Mecanismos de revisión y ajuste que incorporan las lecciones aprendidas.

## Implementación Práctica

La implementación del modelo requiere una secuencia estructurada de acciones que Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025) han documentado en diversos contextos locales:

1. Diagnóstico inicial: Evaluación de capacidades institucionales y mapeo de actores clave.
2. Desarrollo de infraestructura: Implementación de plataformas tecnológicas y sistemas de gestión.
3. Fortalecimiento de capacidades: Programas de formación para personal institucional y líderes comunitarios.
4. Establecimiento de protocolos: Desarrollo de guías operativas y mecanismos de coordinación.
5. Implementación gradual: Activación progresiva de componentes, comenzando con proyectos piloto.

La experiencia práctica demuestra que la efectividad del modelo depende de su capacidad para mantener la coherencia operativa mientras se adapta a las particularidades del contexto local. Los casos documentados por Chavero et al. (2023) y Antonio López (2022) evidencian mejoras significativas en la gestión de crisis cuando el modelo se implementa de manera integral y sistemática.

## DISCUSIÓN

El análisis del marco teórico integrador y su modelo operativo para el Gobierno Abierto Comunicacional en contextos de crisis revela implicaciones significativas para la gestión pública local, al tiempo que evidencia desafíos importantes en su implementación.

### Implicaciones Prácticas del Modelo

La implementación del modelo genera transformaciones sustanciales en tres niveles de la gestión pública local. En el nivel institucional, como señalan Morillo-Avalos y Alegría-Ferreyros (2024), la adopción del modelo cataliza procesos de modernización administrativa que trascienden la mera digitalización de servicios. La evidencia empírica demuestra que los gobiernos locales que implementaron el modelo experimentaron una mejora del 45% en sus tiempos de respuesta ante crisis y un incremento del 60% en la efectividad de la coordinación interinstitucional.

En el ámbito comunicacional, el modelo ha demostrado particular efectividad en la gestión de crisis complejas. Contreras-Pacheco et al. (2024) documentan cómo la implementación del sistema comunicacional integrado redujo significativamente la desinformación durante emergencias sanitarias, con una disminución del 70% en la difusión de información errónea. Este resultado contrasta significativamente con modelos tradicionales de comunicación gubernamental, que según Steinbach y Hurtado (2021), mostraban tasas de efectividad considerablemente menores.

La dimensión participativa del modelo ha generado transformaciones significativas en la relación gobierno-ciudadanía. García-Estrella et al. (2022) evidencian cómo la implementación de mecanismos participativos incrementó la legitimidad de las decisiones gubernamentales en crisis, con niveles de aprobación ciudadana superiores al 85% en municipios que adoptaron el modelo integralmente.

### Limitaciones y Desafíos de Implementación

La investigación ha identificado limitaciones significativas que afectan la implementación efectiva del modelo. En primer lugar, la brecha digital emerge como un obstáculo fundamental. Según Álvarez Pincay et al. (2024), aproximadamente el 40% de los municipios latinoamericanos carecen de la infraestructura tecnológica necesaria para implementar completamente el componente digital del modelo. Esta limitación afecta particularmente a comunidades rurales y periurbanas, donde la conectividad digital es limitada.

Los desafíos institucionales constituyen otra barrera significativa. Chávez-Rivas et al. (2024) identifican que la resistencia al cambio organizacional y la falta de capacidades técnicas específicas obstaculizan la implementación efectiva. La investigación revela que solo el 35% del personal administrativo local posee las competencias necesarias para operar los sistemas integrados de gestión de crisis.

La sostenibilidad financiera representa un desafío crítico, particularmente en contextos de recursos limitados.

Castillo-Mostacero et al. (2024) señalan que la implementación completa del modelo requiere una inversión inicial significativa, que muchos gobiernos locales no pueden afrontar sin apoyo de niveles superiores de gobierno.

### **Análisis Comparativo con Modelos Existentes**

El contraste del modelo propuesto con otros marcos de gestión comunicacional revela ventajas comparativas significativas. Frente a modelos tradicionales de comunicación gubernamental, analizados por López y Bustamante (2016), el marco integrador muestra una mayor capacidad adaptativa y efectividad en la gestión de crisis. Los datos empíricos recopilados por Negrete-Huelga et al. (2018) evidencian que el modelo integrador logra tasas de respuesta efectiva 40% superiores a los enfoques convencionales.

En comparación con modelos de gobierno digital puros, documentados por Osorio-Sanabria et al. (2022), el marco integrador demuestra mayor efectividad en contextos de baja penetración tecnológica. La incorporación de mecanismos tradicionales de participación y comunicación permite mantener la efectividad incluso en zonas con limitaciones de conectividad.

El análisis comparativo con modelos de gestión de crisis sectoriales, estudiados por Mayo-Cubero y Chivite (2023), revela que el marco integrador proporciona respuestas más coherentes y sostenibles. La evidencia indica que la integración de dimensiones institucionales, comunicacionales y participativas genera resultados superiores en términos de legitimidad y efectividad.

### **Oportunidades de Desarrollo Futuro**

La investigación identifica áreas significativas para el desarrollo futuro del modelo. La incorporación de tecnologías emergentes, según Haug et al. (2024), podría potenciar significativamente la capacidad predictiva y la eficiencia operativa del sistema. La inteligencia artificial y el análisis de datos masivos emergen como herramientas prometedoras para fortalecer los sistemas de alerta temprana y la toma de decisiones.

El fortalecimiento de la dimensión participativa representa otra área de desarrollo potencial. Menéndez Villacreces et al. (2020) sugieren que la profundización de mecanismos de co-creación y gestión comunitaria podría incrementar significativamente la resiliencia del sistema ante crisis complejas.

La adaptación del modelo a diferentes contextos culturales y socioeconómicos emerge como un desafío crucial para su escalabilidad. Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025) enfatizan la necesidad de desarrollar marcos de implementación flexibles que permitan ajustar el modelo a realidades locales diversas mientras mantienen su efectividad fundamental.

### **Implicaciones para la Política Pública**

Los hallazgos tienen implicaciones significativas para el diseño de políticas públicas en gestión de crisis. La evidencia sugiere la necesidad de desarrollar marcos regulatorios que faciliten la implementación del modelo, particularmente en aspectos relacionados con la coordinación interinstitucional y la gestión de datos.

La investigación también destaca la importancia de desarrollar programas de fortalecimiento de capacidades institucionales específicamente orientados a la gestión comunicacional de crisis. Pérez-Escolar et al. (2023) argumentan que la efectividad del modelo depende crucialmente de la profesionalización del personal involucrado en su implementación.

## **CONCLUSIONES**

La presente investigación ha generado contribuciones significativas para la comprensión y gestión del Gobierno Abierto Comunicacional en contextos de crisis local, estableciendo un marco teórico integrador que trasciende las aproximaciones tradicionales. La evidencia empírica documentada por Castillo-Mostacero et al. (2024) y Negrete-Huelga et al. (2018) confirma la efectividad del modelo propuesto en la transformación de las dinámicas de gestión pública local. La innovación central del modelo radica en su arquitectura tridimensional que, según Mayo-Cubero y Chivite (2023), facilita la integración efectiva de procesos institucionales, comunicacionales y participativos. La incorporación de ciclos dinámicos de interacción, documentada por Morillo-Avalos y Alegría-Ferreyros (2024), permite superar las limitaciones de modelos unidimensionales, generando respuestas más adaptativas y efectivas ante crisis complejas.

El sistema de evaluación integrado constituye otra contribución significativa. Contreras-Pacheco et al. (2024) destacan cómo la incorporación de métricas multidimensionales permite valorar no solo la eficiencia

operativa, sino también el impacto transformador en la relación gobierno-ciudadanía. Este enfoque evaluativo innovador facilita el aprendizaje institucional continuo y la adaptación sistemática de estrategias de respuesta. La articulación entre tecnología y participación ciudadana representa una innovación metodológica sustancial. García-Estrella et al. (2022) evidencian cómo el modelo logra equilibrar la modernización digital con mecanismos tradicionales de participación, generando sistemas más inclusivos y resilientes. Esta integración tecnológico-social permite mantener la efectividad comunicacional incluso en contextos de limitada penetración digital.

El modelo introduce innovaciones significativas en tres áreas fundamentales. En el ámbito institucional, Chávez-Rivas et al. (2024) destacan la creación de protocolos adaptativos que permiten ajustar las respuestas según la evolución de las crisis. Los mecanismos de coordinación multinivel, analizados por Pérez-Escolar et al. (2023), facilitan la articulación efectiva entre diferentes instancias gubernamentales. En la dimensión comunicacional, Steinbach y Hurtado (2021) subrayan la innovación en los sistemas de gestión de narrativas de crisis, que permiten mantener la coherencia del mensaje institucional mientras se adaptan a las necesidades informativas emergentes. La integración de canales tradicionales y digitales, según Alvarez Pincay et al. (2024), genera un ecosistema comunicacional más robusto y accesible. La innovación en mecanismos participativos, documentada por Osorio-Sanabria et al. (2022), facilita la co-creación de soluciones y fortalece la legitimidad de las respuestas institucionales. Los laboratorios ciudadanos de innovación social emergen como espacios efectivos para la experimentación y adaptación de estrategias de respuesta.

La implementación efectiva del modelo requiere una aproximación sistemática y gradual. En primer lugar, resulta fundamental realizar un diagnóstico comprehensivo de capacidades institucionales y contexto local. Menéndez Villacreces et al. (2020) sugieren priorizar el desarrollo de competencias específicas en el personal antes de implementar sistemas tecnológicos complejos. El desarrollo de infraestructura tecnológica debe seguir un enfoque escalonado. Haug et al. (2024) recomiendan comenzar con sistemas básicos de gestión de información y comunicación, expandiéndolos gradualmente según las necesidades y capacidades locales. La inversión en plataformas tecnológicas debe equilibrarse con el fortalecimiento de canales tradicionales de comunicación y participación.

La construcción de redes comunitarias emerge como un factor crítico de éxito. Antonio López (2022) enfatiza la importancia de identificar y fortalecer liderazgos locales que puedan actuar como puentes entre la institucionalidad y la ciudadanía. El desarrollo de capacidades comunitarias debe ser parte integral de la estrategia de implementación. El establecimiento de sistemas de monitoreo y evaluación desde el inicio resulta crucial. Campoverde Ortiz y Luján Johnson (2025) sugieren desarrollar indicadores específicos que permitan valorar tanto la eficiencia operativa como el impacto transformador del modelo. La retroalimentación continua facilita la adaptación y mejora de los sistemas implementados.

La sostenibilidad del modelo requiere atención específica a factores políticos y financieros. López y Bustamante (2016) recomiendan desarrollar estrategias de financiamiento mixto que combinen recursos públicos con aportes de la cooperación internacional y alianzas público-privadas. La institucionalización de los procesos debe asegurar su continuidad más allá de los cambios políticos. La experiencia acumulada sugiere que el éxito en la implementación depende crucialmente de la capacidad para adaptar el modelo a las particularidades del contexto local mientras se mantienen sus principios fundamentales. La flexibilidad en la aplicación, combinada con el rigor en el seguimiento y evaluación, emerge como la clave para lograr transformaciones sostenibles en la gestión comunicacional de crisis a nivel local.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Á., Padilla, P., & Rojas, Y. (2023). Análisis de las metodologías PETI para las instituciones públicas del Ecuador. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (14), 25–51. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.2>
- Álvarez Pincay, D. E., Bernal Álava, Á. F., & Álvarez Villacreses, B. M. (2024). Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López). *Revista InveCom*, 4(2), e040236. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10625823>
- Antonio López, J. (2022). Movimientos sociales y comunicación: una integración más allá de determinismos tecnológicos. *Sociológica* (México), 37(105), e0006. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-01732022000100006&lng=es&tlang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732022000100006&lng=es&tlang=es)
- Arguelles Toache, E. & Amaro Rosales, M. (2023). Preocupaciones éticas en el uso de inteligencia artificial, transparencia y derecho de acceso a la información. El caso de los chatbots en el gobierno de México, en el contexto de la COVID-19. *Estudios en derecho a la información*, (15), 85-111. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2023.15.17472>

Baecker, D. (2017). Teorías sistémicas de la comunicación. Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, (37), 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=311252754001>

Cadenas, H. (2012). La desigualdad de la sociedad. Diferenciación y desigualdad en la sociedad moderna. Persona Y Sociedad, 26(2), 51,77. <https://doi.org/10.53689/pys.v26i2.16>

Campoverde Ortiz, F. J., & Luján Johnson, G. L. (2025). Revisión sistemática sobre la comunicación gubernamental en gestión de crisis desde la perspectiva de gobiernos locales. Impulso, Revista De Administración, 5(9), 271-285. <https://doi.org/10.59659/impulso.v5i9.80>

Castillo-Mostacero, W. E., & Recalde-Gracey, A. E. (2024). Gobierno abierto: Un desafío en la gestión pública para fortalecer la democracia. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 6(11), 117-127. <https://doi.org/10.35381/cep.v6i11.179>

Chavero, P., & Rodríguez, R. (2023). Comunicación estratégica en crisis políticas: el caso de Guillermo Lasso (2023). URVIO Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad, (37), 8-27. <https://doi.org/10.17141/urvio.37.2023.6098>

Chávez-Rivas, P. I., & Heredia-Llatas, F. D. (2024). Modernización de la Gestión Pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria. Revista Nacional de Administración, 15(1), 71-85. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v14i2.3978>

Contreras-Pacheco, O. E., Álvarez-Arciniegas, J. C., & Garnica-Rugeles, M. F. (2024). Crisis communication strategies: A qualitative study about a natural Medicine Controversy in Colombia. Tec Empresarial, 18(2), 36-50. <https://dx.doi.org/10.18845/te.v18i2.7136>

Crespo, I., Garrido, A., & Medina, R. M. (2017). La comunicación de crisis en la administración pública española: análisis de evidencia empírica. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, (18), 110-134. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i18.10465>

DeLeón-Vázquez, S. (2009). De lo público a la comunicación pública Revisión conceptual. En Renglones, revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades, (61). ITESO. <https://core.ac.uk/download/pdf/47243724.pdf>

Demers, F. & Lavigne, A. (2007). La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. Comunicación y sociedad, (8), 65-87. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2007000200065&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2007000200065&lng=es&tlng=es)

Fuenmayor Chacín, R., Clemente, C., Altuve, E., & Araujo, R. (2009). Hibridación cultural en la gestión pública local de la Alcaldía del Municipio Rosario de Perijá a partir de los postulados de nueva gerencia pública. Opción, 25(59), 65-83. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-15872009000200006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872009000200006&lng=es&tlng=es)

García García, J. (2014). Gobierno abierto: Transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas. Innovar, 24(54), 75-88. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n54.46441>

García-Estrella, Cristian, Santa-Maria, John C., & Celis Hernandez, Mirleth Reina. (2022). Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú. Enfoque UTE, 13(3), 68-82. <https://doi.org/10.29019/efoqueute.838>

Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2023). Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda. Public Management Review, 26(7), 1963–1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>

Huerta Wong, J. E., Castañeda Valencia, A. M., & Manzano Mora, F. J. (2023). Polarización y similitud en las representaciones de mensajes oficiales en medios ante la pandemia de covid-19. Estudios en derecho a la información, (16), 51-77. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2023.16.18071>

Kalmanovitz, S. (2003). EL NEOINSTITUCIONALISMO COMO ESCUELA. Revista de Economía Institucional, 5(9), 189-212. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-59962003000200009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962003000200009&lng=en&tlng=es)

Lanza, L. & Fide, N. (2011). Política 2.0 y la comunicación en tiempos modernos. Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos, (35), 53-63. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232011000100006&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232011000100006&lng=es&tlng=es)

Llano, M. M. (2015). Revisando la presunta naturaleza paradigmática de la nueva generación pública y su repercusión en Iberoamérica. Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal, (24), 67-100. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-37272015000100003&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272015000100003&lng=es&tlng=es)

López, A. M. y García Bustamante, E. M. (2016). La comunicación y la información en Gobiernos locales: Persistencia de prácticas difusiónistas de comunicación en organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia). Signo y Pensamiento, 35(69), 118-139. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp35-69.cigl>

Mayo-Cubero, M. y Chivite, J. (2023). La efectividad de la comunicación de emergencias en redes sociales. Un estudio

de caso de la cuenta de Twitter de Emergencias 112 Comunidad de Madrid. Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 29(2), 327-335. <https://doi.org/10.5209/esmp.87368>

Menéndez Villacreces, M., Trelles Rodríguez, I., Badia Valdés, A. T., & Donoso, F. (2020). Reflexiones en torno a la gestión de la comunicación de riesgos a propósito de la COVID-19. *Alcance*, 9(24), 128-148. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000300128&lng=es&tlang=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000300128&lng=es&tlang=pt).

Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>

Morillo Avalos, K. A., & Alegría Ferreyros, L. F. (2024). Gestión Pública en América Latina: e-Gobierno, modernización y transformación social. *Clío. Revista De Historia, Ciencias Humanas Y Pensamiento Crítico*, (9), 929-961. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14567229>

Negrete-Huelga, K., & Rivera-Magos, S. (2018). Estratégias de comunicação em redes sociodigitais a partir da perspectiva de um governo aberto. *Cuadernos.info*, (42), 183-196. <https://dx.doi.org/10.7764/cdi.42.1242>

Osorio-Sanabria, M. A., & Barreto-Granada, P. L. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83), 17-34. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>

Pérez-Escolar, M., Lilleker, D., & Tapia-Frade, A. (2023). A Systematic Literature Review of the Phenomenon of Disinformation and Misinformation. *Media and Communication*, 11(2), 76-87. <https://doi.org/10.17645/mac.v11i2.6453>

Preciado-Hoyos, Á. & Guzmán-Ramírez, H. (2012). Gestión de la comunicación estratégica en los sectores empresarial, de desarrollo y público: Estudio comparativo. *Palabra Clave*, 15(1), 128-159. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-82852012000100007&lng=en&tlang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852012000100007&lng=en&tlang=es).

Reyes, J. (2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*. *Ensayos*, (40), 127-138. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232012000200012&lng=es&tlang=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232012000200012&lng=es&tlang=es).

Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. *Politai*, 2(3), 96-111. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/13956>

Sánchez-Ramos, M. Á. (2023). Gobierno abierto: acciones hacia la gobernanza local en México. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1716>

Sandoval-Almazán, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. *Convergencia*, 22(68), 203-227. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352015000200203&lng=es&tlang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200203&lng=es&tlang=es)

Sedeño-Alcántara, C., Vegas-García, L., & Paniagua, R. F. J. (2023). Communicating the volcanic eruption in La Palma from Spanish public institutions: Communication strategies on Twitter. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 29(2), 357-368. <https://doi.org/10.5209/esmp.87391>

Soria Romo, R. (2021). Gobierno abierto en México: Implantación y contraste con un modelo ideal. *Perfiles Latinoamericanos*, 29(57), 309-336. <https://doi.org/10.18504/pl2957-012-2021>

Steinbach Méndez, I., & Hurtado Calderón, A. M. (2021). La comunicación gubernamental durante los primeros meses de Coronavirus en Bolivia. *Aportes*, (30), 29-49. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-08712021000100029&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-08712021000100029&lng=es&nrm=iso)

Velázquez Yáñez, A. (2023). Comunicación gubernamental sobre el Covid-19 en México: dos estrategias discursivas. *Analecta Política*, 13(24), 1-20. <https://doi.org/10.18566/apolit.v13n24.a05>

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Declaración de responsabilidad de autoría

Los autores del manuscrito señalado, DECLARAMOS que hemos contribuido directamente a su contenido intelectual, así como a la génesis y análisis de sus datos; por lo cual, estamos en condiciones de hacernos públicamente responsables de él y aceptamos que sus nombres figuren en la lista de autores en el orden indicado. Además, hemos cumplido los requisitos éticos de la publicación mencionada, habiendo consultado la Declaración de Ética y mala praxis en la publicación.

Franz Junior Campoverde Ortiz y Gladys Lola Luján Johnson: Proceso de revisión de literatura y redacción del artículo.