

**Papel estratégico de la comunicación pública para mejorar la relación entre Estado y sociedad.***Papel estratégico de la comunicación pública para mejorar la relación entre Estado y sociedad.*José Guillermo Booz Olivo¹, PhD. 

jguillermoboos@gmail.com

Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez".

Caracas, Venezuela.

Resumen

El texto examina el rol protagónico de la comunicación como elemento inherente a la naturaleza sociopolítica humana y su capacidad para modelar realidades intersubjetivas e incidir en lo público mediante ciertos relatos dominantes. También aborda la creciente brecha entre unas instituciones estatales ancladas en lógicas comunicacionales verticales, autorreferenciales y opacas, versus unos ciudadanos cada vez más empoderados digitalmente, críticos y participativos. Ante ello plantea la necesidad de un cambio comunicacional profundo en las organizaciones públicas, destacando conceptos como transparencia radical, participación incidente, rendición de cuentas, aprovechamiento de TICs y comunicación integrada a políticas públicas. Describe los desafíos culturales y políticos en estructuras burocráticas tradicionales, pero también experiencias inspiradoras como la plataforma VenApp impulsada en Venezuela. La ponencia concluye resaltando la oportunidad de refundar vínculos Estado-Sociedad mediante modelos comunicacionales estratégicos, multidireccionales, que interpreten demandas diversas de la ciudadanía, las traduzcan colectivamente en servicios y políticas co-creativas para resolver problemas públicos complejos. Un llamado a fortalecer competencias dialógicas y articulación de múltiples voces en la construcción democrática de lo público. **Palabras claves:** comunicación estratégica, participación ciudadana, transformación digital del Estado.

Abstract

The text examines the leading role of communication as an inherent element of human socio-political nature and its ability to model intersubjective realities and influence the public sphere through certain dominant narratives. It also addresses the growing gap between state institutions anchored in vertical, self-referential and opaque communicational logics, versus increasingly digitally empowered, critical and participative citizens. In view of this, it raises the need for profound communication change in public organizations, highlighting concepts such as radical transparency, incident participation, accountability, harnessing ICTs and communication integrated into public policies. It describes the cultural and political challenges in traditional bureaucratic structures, but also inspiring experiences such as the VenApp platform promoted in Venezuela. The paper concludes by highlighting the opportunity to rebuild State-Society links through strategic, multi-directional communication models that interpret diverse citizen demands, collectively translate them into co-created services and policies to solve complex public problems. A call to strengthen dialogical skills and articulation of multiple voices in the democratic construction of the public sphere. **Keywords:** strategic communication, citizen participation, digital transformation of the State.

Fecha de Recepción: 30-08-2023**Fecha de Aceptación:** 10-08-2023**Fecha de Publicación:** 08-12-2023

Como citar este artículo: Booz, J. (2023). Papel estratégico de la comunicación pública para mejorar la relación entre Estado y sociedad. *Metrópolis*. Revista de Estudios Globales Universitarios, 4(2), pp. 214-225

¹ Ingeniero en Telecomunicaciones. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas Nacionales (UNEFA); Magister en Gestión para la Creación Intelectual. Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez" (UNESR); Doctor en Ecología del Desarrollo Humano (UNESR).

Introducción

La cultura es la escultura de la natura, es el constructo que identifica la humanidad como especie y la distingue. Entre los rasgos que cimientan esta cultura es la comunicación, este fenómeno ha convocado el interés de numerosos estudiosos desde tiempos lejanos por resultar una base en la condición humana. Aristóteles al hablar de su animal político, imbricaba la importancia de la participación activa en la agenda pública. ¿Pero acaso es posible concebir lo político sin el eje comunicacional? La respuesta es no, considerando que la capacidad para articular símbolos, signos, y discursos abstractos obedece a lo óntico del ser humano respecto a otras especies.

En consecuencia, mediante intrincados sistemas lingüísticos en permanente perfectibilidad, la especie humana ha logrado complejizar y transmitir generacionalmente una vasta tradición de conocimientos, técnicas, valores y visiones del mundo que modelaron a lo largo de la historia algunas formas de organización social. De allí, no resulta exagerado afirmar que la evolución del lenguaje, producto del ejercicio comunicacional fue un factor clave para transitar entre el nomadismo prehistórico y las sociedades actuales.

Dicha transición, fue un hito en la evolución de las instituciones entre estas las políticas que regulan numerosos aspectos de las sociedades donde hacen parte. No obstante, en algunos países existe una brecha teñida de desconfianza entre la ciudadanía y el sector político, lo que puede solventarse con un giro copernicano hacia modelos comunicacionales horizontales, dialógicos y efectivos, afianzando la importancia del poder popular como eje que afine el contacto entre personas y las entidades gubernamentales.

Latinoamérica se encuentra en procesos de cambios, priorizando la necesidad de repensar y reconfigurar las dimensiones discursivas que legitiman o no al sector público, ante la presencia de una ciudadanía prosumidora cada vez más crítica y consciente de sus derechos.

Este escenario, implica superar la tradición comunicacional propagandística o de difusión unidireccional, rumbo a enfoques integrales que conciben la variable comunicativa como eje central en la relación Estado-Gobierno-Sociedad, con énfasis en los procesos de gestión pública centrados en satisfacer demandas ciudadanas.

Los enfoques basados en la comunicación pública organizacional y el gobierno abierto, lo que oxigena el vínculo comunicativo con diversas audiencias, mediante la construcción colaborativa de políticas basadas en transparencia informativa, participación incidente de la población, rendición social de cuentas y aprovechamiento de tecnologías para fomentar espacios de deliberación superando la hegemonía del monologo institucional.

El reto aquí sería en la forma en que estas transformaciones se vuelvan orgánicas en respuesta a estructuras burocráticas verticales y jerárquicas que impiden una apertura sistemática a la participación. Desde la experiencia del poder popular, este cambio cultural precisa voluntad política y recursos destinados a capacitación, y fomentar espacios de participación para el codiseño de políticas, resultando la única vía para reconectar Estado-Gobierno-Sociedad, resultando una inspiración para una Región con incesantes cambios como lo representa Latinoamérica.

Filosofía del Lenguaje y Realidad Social

Filosóficamente, la capacidad de simbolizar y comunicar ideas hace que la realidad mute de acuerdo a los designios humanos. Una cosa es el mundo objetivo, y otra muy distinta aquel que se configura intersubjetivamente a partir de construcciones mentales compartidas mediante el lenguaje.

Esto permite trascender lo concreto y crear universos discursivos de significado acerca de lo social. Utilizando una analogía platónica, el lenguaje articulado sería ese demiurgo que plasma la realidad pública dotándola de sentido para volverla inteligible, operable y legitimada ante los ojos de sus integrantes.

Así, la política en esencia consiste en una lucha por el establecimiento de ciertas narrativas dominantes y formas correctas de designar, comprender e intervenir la esfera pública. De allí, la íntima relación entre lenguaje, poder y construcción de hegemonías discursivas. Quien logre fijar los términos del debate y conceptos universalmente aceptados, podrá modelar las políticas públicas.

Lo descrito es una invitación para repensar críticamente la forma en que se comunica lo público y la necesidad de afianzar el poder popular como un eje. Esto permite empoderar a la ciudadanía para que participe activamente en escenarios que requieren ser impregnados por otras perspectivas contrarias a la excesiva centralización, lo que supone un eje revitalizador para las realidades políticas latinoamericanas. Una comunicación pública basada en la democracia y participación tiene el potencial emancipatorio para dinamitar lógicas burocráticas e

instrumentales fincadas en la opacidad informativa y monologa, volviéndose fuentes abiertas para deliberar continuamente sobre asuntos de interés colectivo.

Esto, genera una dinámica genuina basada en la interlocución diversa entre diferentes grupos sociales, lo que puede incidir positivamente en la construcción colaborativa de las políticas públicas. La comunicación en este sentido es un eje que reconecta a Latinoamérica, sus audiencias y las instituciones públicas, mediante la libre circulación de información relevante y el debate de múltiples puntos como parte inherente de los asuntos públicos en democracia.

Esta circulación es una clara representación de las antiguas polis griegas, madres de la política y la oratoria como instrumentos civilizadores. Es por ello, que se debe aprovechar el entramado comunicacional a través de mecanismos vinculantes con capacidad para incidir en la ciudadanía y en efecto contrarrestar algunos trazos de desafección y representatividad política, que son claras evidencias cuando existen fracturas entre el Estado y la Sociedad.

El poder popular y su capacidad emancipadora se nutre mediante las nuevas tecnologías. Los entornos digitales son espacios de experimentación para el intercambio e innovación. Claro está, que la tecnología por sí misma no es símil de democracia, requiere una arquitectura institucional abierta y una cultura política proclive al diálogo, y la cocreación de políticas como mecanismo para mitigar las desigualdades y afianzar el empoderamiento social. La contemporaneidad sugiere transitar entre verticalismos arraigados a modelos centrados en demandas ciudadanas, lo que supone una línea alternativa de lo que el

poder popular ofrece y reforma bases sobre las cuales opera la comunicación público estatal.

La comunicación: una fuente de transformación en organizaciones estatales.

Las organizaciones públicas se topan con complejos desafíos comunicacionales tales como: fines sociales ambiguos, multiplicidad de públicos, diversos niveles administrativos, interés colectivo y temas asociados al escrutinio. Por ello, es importante priorizar canales estratégicos para conectar al Estado con sus ciudadanos. En este sentido, la tecnología es un aliado para obtener información respecto a las principales demandas e insertar canales de retroalimentación que puedan influir en toma de decisiones posteriores. En este sentido, la comunicación debe ser un medio de estudio sobre los niveles de satisfacción social, virando hacia esquemas participativos donde las voces puedan deliberar abiertamente sobre diferentes puntos.

Desde el poder popular, las instituciones gubernamentales deben mantenerse en un estado reflexivo sobre sus dinámicas comunicacionales internas y externas, afianzando modelos dialógicos para construir una ciudadanía crítica y empoderada capaz de incidir “más allá del voto” en el desempeño efectivo de lo público. El estudio del Gobierno Abierto y la Comunicación Pública Organizacional promueve algunas líneas para gestionar estos cambios e impulsar nodos estratégicos que transversalicen la comunicación en planes, proyectos y por supuesto políticas públicas. También mediante mayor apertura proactiva de datos, gestión transparente y uso de tecnologías digitales para el intercambio de ideas

con la población hacia liderazgo más permeables y responsivos tanto a lo interno como externo.

La modernización de estas estructuras aparte de partir de la decisión política también requiere de reformas legales para afianzar algunas lógicas y dinámicas referidas anteriormente. A esto se debe sumar la capacitación permanente para que estas estructuras, de cambio se mantengan y puedan alimentarse continuamente, afianzando la importancia de la realimentación, cocreación y gestión comunicacional de forma abierta y transparente, todo bajo un enfoque de renovación institucional desde el poder popular.

El tránsito hacia esquemas horizontales, abiertos y dialógicos en la gestión pública, sugiere reconfiguraciones estructurales y procedimentales en lo que concierne a las instituciones públicas y la formas de conectarse con la gente. Se requiere inaugurar una nueva era signada por la comunicación estratégica, la participación incidente, transparencia y aprovechamiento de plataformas digitales como *VenApp*, una experiencia venezolana que responde a la era digital y sus bemoles comunicacionales, fincando la *presencia de* ecosistemas para la gobernanza desde lo popular, lo que incide positivamente en la construcción de políticas públicas y atención al Ciudadano, como parte del 1 x 10 del Buen Gobierno.

Lo expuesto, conlleva redimensionar la comunicación gubernamental desde lo popular poniendo en detrimento la comunicación como herramienta constructora de imagen o legitimación, integrándola orgánicamente en la construcción de políticas públicas desde la detección de situaciones de estudio, trazado de alternativas e inclusive evaluación permanente de políticas implementadas, siendo un proceso permanente,

como parte de un entramado ecológico entre diversos actores favoreciendo el desarrollo colectivo.

En este orden de ideas, la tecnología como vehículo, el conocimiento como insumo, la participación como método resultan componentes alquímicos en una fórmula para el cambio, donde la comunicación fluye estratégicamente en una gestión pública consciente desde lo popular, resultando un ejemplo el mencionado Sistema 1 X 10 del Buen Gobierno, iniciativa de la República Bolivariana de Venezuela. Este viraje es un ejercicio metanoico para realizar ejercicios profundos de auditoría sobre inercias culturales y barreras burocráticas e inclinar la balanza a procesos ágiles y empáticos con múltiples sectores. Esto implica que las estructuras públicas deben ser empoderadas con formación incesante en competencias dialógicas priorizando en cada colaboración o intercambio la escucha activa y tratamiento de la información que allí circule lo que favorece la interacción entre estado-ciudadanía. En resumen, es un salto cualicuantitativo hacia una ecología que reencuentra al Estado y la Sociedad desde el poder popular, superando al voto como ejemplo de representación, ofreciendo otros mecanismos de participación.

La comunicación pública en este orden, debe garantizar mediante espacios tecnológicos digitales, espacios con acceso abierto con doble vía con personal que sepa canalizar toda esta data y pueda traducirla en espacios de gestión pública e imbricar nuevas decisiones en el entramado político. Esto redimensiona el concepto que se posee sobre las redes sociales y los gestores de estos espacios (Influencers, Social Manager, entre otros) que con una orientación desde lo público son capaces de segmentar la información, manejar respuestas y gestionar estos ambientes con una

visión proactiva del Estado, fomentando un ecosistema digital institucional que articule la complejidad de interacciones que fluyen en la sociedad creando otras formas de valor público comunicacional.

Además, estos espacios deben apoyarse en oficias presenciales que complementen las representaciones digitales. Estos espacios fluyen como nodos para canalizar demandas, inquietudes, entre otro tipo de aportes interpretando dinámicamente estas fuentes y traducirlas en acciones que desde lo público optimicen el actuar de la gestión pública. Este esquema multimodal de actuación, fomenta el poder popular desde óptica híbrida entre lo digital y presencial, logrando un alcance mayor a la percepción clásica basada permanentemente en lo presencial.

Estos ecosistemas comunicacionales requieren nuevos desafíos tales como innovación permanente para el funcionamiento óptimo de las estructuras y tratamiento sofisticado de los datos, siendo un ejemplo claro de esto la *Big Data*, entre otros esquemas. Actualmente, estamos en un mundo donde la inteligencia artificial ha cobrado una notoria representatividad. Por tanto; puede ser un coadyuvante para el tratamiento de la información en términos de identificación, procesamiento y puesta de soluciones, estos mecanismos ofrecen protocolos para el tratamiento de métricas que pueden aumentar la capacidad institucional.

Esta sinergia humano-artificial, es una fuente para nuevos cambios en el comportamiento de los espacios digitales, lo que apunta a un liderazgo e influencia compartida. Tales acciones, resultan ejemplificaciones para activar dinámicas recíprocas entre estado-gobierno y sociedad. Aquí la comunicación es una fuente para garantizar la confianza y responder a temas sensibles para diversidad de territorios apuntando al diseño, gestión

y evaluación de políticas sociales. En este orden se demuestra que la política desde el poder popular en su más noble expresión, revalorice permanentemente la comunicación pública estratégica no como táctica politiquera. Sino como esencia primera de gobernantes elegidos para interpretar y conectar las diferentes realidades, intereses y esperanzas sociales mediante políticas que agreguen y potencien lo mejor de cada grupo humano hacia el bienestar colectivo, revalorizando la concepción primigenia de la política.

A Modo de Cierre

Latinoamérica se encuentra en movimiento, resultando desde el poder popular una oportunidad para refundar relaciones entre Estado-Gobierno y sociedad, mediante una comunicación pública abierta e interactiva que promueva la transparencia y gestión del servicio de la ciudadanía. Se deben poner en detrimento modelos comunicacionales unidireccionales, opacos y autorreferenciales que obedecen a políticas y organizaciones oxidadas. Hoy las nuevas tecnologías promueven comunidades políticas prosumidoras, es decir, activas, informadas, y demandantes de incidir en la agenda pública en lo que se refiere a promoción y revisión de políticas.

El estado requiere mejorar la relación dialógica, las tecnologías digitales como *VenApp* son un claro ejemplo del abanico de opciones con capacidad para generar experiencias institucionales personalizadas basadas en el intercambio permanente imbricándose en un ciclo continuo de diseño, implementación, monitoreo, y mejora de políticas públicas mediante las bondades que ofrece la gobernanza en red. La comunicación contemporánea debe activar y articular estas polis. La pregunta es ¿La sociedad está preparada para este desafío? La cultura es una escultura en

permanente construcción, implica formación, y sensibilización como parte de esa actuación natura u orgánica que requiere la sociedad en este momento epocal. Prácticas como la *VenApp* y el 1 x 10 del Estado Venezolano han mostrado iniciativas que responden a la contemporaneidad y sus demandas ciudadanas en términos digitales. Por lo cual, resulta necesario vigilar su evolución e incidencia poblacional, como una oportunidad para ver la importancia del ejercicio comunicacional estratégico y su incidencia política.

Asimismo, se enfatiza el desestimo de lógicas gerenciales verticales, fomentando en la ciudadanía prosumidora y protectora de sus derechos con capacidad de incidir en los asuntos políticos que afectan su calidad de vida. Solo internalizando la comunicación pública como primer orden de gestión antes que fragua politiquera; podrán germinar servicios, trámites y políticas sistémicamente cocreadas para resolver expectativas y problemas reales compartidos entre autoridades y población.

Referencias

- Aguilera Aristizábal, A. (2017). Comunicación gubernamental: perspectivas y herramientas teóricas. *Palabra Clave*, 20(3), 806-839.
- Canel, M. J. (2006). *Comunicación política: una guía para su estudio y práctica*. Tecnos.
- Castells, M. (2008). *La Sociedad Red: Una visión global*. Alianza Editorial.
- Flores, J. (2020). *Ética y política: entre tradición y modernidad*. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Innerarity, D. (2011). *La democracia del conocimiento: Por una sociedad inteligente*. Paidós.

Losada Díaz, C. (2010). Comunicación en la gestión pública: concepto y aplicabilidad. *Provincia*, (23), 135-157.

Ministerio del Poder Popular para la Educación en Ciencia y Tecnología. (2021, marzo 25). VenApp, una aplicación soberana del Gobierno Bolivariano al servicio del pueblo para mejorar los servicios públicos. Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. <http://www.mppef.gob.ve/venapp-una-aplicacion-soberana-del-gobierno-bolivariano-al-servicio-del-pueblo-para-mejorar-los-servicios-publicos/>

Moreno Sardà, A. y Molina Rodríguez-Navas, P. (2018). La comunicación pública, motor de transparencia y democracia. *El profesional de la información*, 27(3), 486-494.

Rättilä, T. (2022). Government communication effectiveness through strategic communication management. *International Journal of Strategic Communication*, 16(4), 330-344.