



**Título del documento: Comunicación política y transparencia: Percepciones
ciudadanas en el municipio de Puebla**

*Documento para la II Reunión General de la Red Gobernanza Metropolitana.
12 y 13 de noviembre de 2018, Colegio de Jalisco, Zapopan, Jalisco.*

Autor(es): Bautista Lobato Francisco Alfonso

Castillo Durán Jorge Luis

**Institución de afiliación: Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo
Estratégico de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**

Email: alfonso.bautista@hotmail.com

cast_duran@yahoo.com

Twitter: @FrankWolf28

@cast_duran

Resumen/abstract:

El gobierno municipal de Puebla incorpora en sus planes de acción el fomento a la gobernanza como un elemento conductor de las decisiones de gobierno. Uno de los elementos fundamentales de dicho concepto es el de transparencia que se ha convertido en los últimos años en una prescripción para legitimar las acciones gubernamentales y dar espacio a los ciudadanos para intervenir en asuntos públicos.

El trabajo que aquí se presenta, muestra los resultados de un estudio llevado a cabo con participantes seleccionados de manera aleatoria, que han hecho uso de los servicios que ofrece el portal de transparencia.

El marco teórico que sustenta la reflexión tiene su base en los conceptos de opinión pública, comunicación política, y gobernanza respectivamente. El estudio de la opinión pública requiere de precisiones conceptuales para dar forma y sustento a un concepto amplio y en ocasiones ambiguo. Por otro lado, entender la comunicación política en un sentido moderno derivado de una discusión conceptual que la posicioné como un elemento promotor del dialogo entre ciudadanía y gobierno.

Se presentan los resultados que muestran a una ciudadanía convencida de los derechos que deben ejercer en materia de transparencia y rendición de cuentas, a un portal de internet que resulta medianamente complejo por el número de *links* por los que hay que atravesar para hacer una solicitud de información y una evaluación general positiva de la gestión municipal.

Palabras clave:

Opinión pública, comunicación política, gobernanza

Nota biográfica:

Bautista Lobato Francisco Alfonso:

Maestro en Opinión Pública y *Marketing* Político. Ha participado en Congresos nacionales e internacionales como ponente presentando diversos trabajos de investigación.

Docente de asignatura. Actualmente estudiante del doctorado en Ciencias de Gobierno y Política en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Castillo Durán Jorge Luis

Doctor en Desarrollo Regional por El Colegio de Tlaxcala, se desempeñó en la administración pública en el sector Desarrollo Urbano y Obra Pública en el Gobierno del estado de Puebla hasta 2009. Actualmente es Profesor Investigador Definitivo de la BUAP adscrito al Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico.

SubTítulo1

Introducción

El gobierno municipal de Puebla incorpora en sus planes de acción el fomento a la gobernanza como un elemento conductor de las decisiones de gobierno. Uno de los elementos fundamentales de dicho concepto es el de transparencia que se ha convertido en los últimos años en una prescripción para legitimar las acciones gubernamentales y dar espacio a los ciudadanos para intervenir en asuntos públicos por medio de mecanismos que garanticen un acceso a la información adecuado y objetivo.

La comunicación política oficial emitida por el ayuntamiento destaca acciones llevadas a cabo en ese sentido; sin embargo, es vital conocer la percepción que los ciudadanos tienen sobre estas acciones, y su evaluación general a la gestión del presidente municipal.

El trabajo que aquí se presenta, muestra los resultados de un estudio llevado a cabo con participantes seleccionados de manera aleatoria, que han hecho uso de los servicios que ofrece el portal de transparencia. Se busca conocer la forma en la que utilizan el portal, así como lo sencillo o complejo que resulta para un ciudadano hacer uso de dicha tecnología, partiendo de la premisa de que estas herramientas deben ser lo más sencillas y fáciles de utilizar para permitir que todos los integrantes de la sociedad interesados en asuntos públicos puedan solicitar datos que consideren relevantes a las instituciones gubernamentales.

En un primer apartado se presenta el objetivo general que se centra en conocer opiniones ciudadanas sobre prácticas de rendición de cuentas y transparencia de la gestión municipal.

El marco teórico que sustenta la reflexión tiene su base en los conceptos de opinión pública, comunicación política, y gobernanza respectivamente. El estudio de la opinión pública requiere de precisiones conceptuales para dar forma y sustento a un concepto amplio y en ocasiones ambiguo. Por otro lado, entender la comunicación política en un sentido moderno derivado de una discusión conceptual que la posicioné como un elemento promotor del dialogo entre ciudadanía y gobierno, es fundamental para entender la importancia de un estudio que recoja la percepciones y opiniones de los ciudadanos en temas estratégicos de la gestión gubernamental.

Después del marco teórico, se presenta una breve ficha metodológica para explicitar tanto la muestra como el instrumento utilizado en la medición.

Finalmente se presentan los resultados que muestran a una ciudadanía convencida de los derechos que deben ejercer en materia de transparencia y rendición de cuentas, a un portal de internet que resulta medianamente complejo por el número de *links* por los que hay que atravesar para hacer una solicitud de información y una evaluación general positiva de la gestión municipal.

1. Objetivo general

El objetivo general del estudio consistió en conocer las opiniones de diferentes grupos de ciudadanos sobre las prácticas de rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información del Gobierno Municipal de Puebla, sus experiencias de interacción, necesidades de información y espacios de participación para favorecer la toma de decisiones oportunas y estrategias encaminadas a promover una mayor participación ciudadana en esas actividades.

2. Marco Teórico

2.1 Opinión Pública

Al estudiar el fenómeno de la opinión pública debemos tener en cuenta como menciona Kuschick, que “aparentemente se podría pensar que es relativamente fácil de definir... sin embargo, no existe un consenso ni una definición aceptada... y la podríamos definir desde la ciencia política, la sociología, la psicología o la comunicación” (2015, p. 1). Estudiar el fenómeno de la opinión pública es más complejo de lo que puede parecer, de manera inicial pensar en la opinión pública como la suma de las opiniones individuales expresadas a través de sondeos o encuestas de opinión es correcto, pero a la vez incorrecto. Me refiero a que la anterior es una visión reduccionista de un concepto complejo con diferentes matices y enfoques de estudio.

Por principio de cuentas comencemos por retomar algunas categorizaciones de lo que se ha entendido como opinión pública por diversos autores. Glynn et al. (2004), presentan una síntesis de dichas categorías:

- **La opinión pública es el agregado de opiniones individuales.** Esta es la definición clásica que sirve para justificar y legitimar el uso de sondeos de opinión y encuestas de salida para medir la opinión pública.

- **La opinión pública es el reflejo de las creencias de la mayoría.** La única opinión pública que realmente cuenta cuando se trata de una política pública es lo que piense la mayoría.

- **La opinión pública se encuentra en el choque de grupos de interés.** Algunos teóricos argumentan que la opinión pública no es producto de los individuos, más bien es el resultado de un debate entre grupos de interés.

- **La opinión pública es la opinión de los medios de comunicación y de las élites.** La opinión pública es el reflejo o la proyección que hacen los medios de comunicación sobre la realidad.

- **La opinión pública es una ficción.** Se argumenta que la opinión pública es un fantasma, es una construcción retórica usada tan libremente en los diarios y la televisión, y con dicho uso constante y sin reparos ha perdido su significado.

Para la escuela de origen norteamericano, la opinión pública se configura en torno a *issues*, es decir temas específicos sobre los que se expresan los individuos y externan su sentir al respecto.

Perspectivas de estudio de la opinión pública

Las perspectivas iniciales del estudio de la opinión pública, partieron del estudio de la psicología, partiendo de la distinción entre creencias, valores, actitudes y opiniones (Glynn et al. 2004, pp. 120-123), a saber:

- **Creencias:** Son los componentes cognitivos que nos ayudan a entender las cosas de la forma en que lo hacemos.
- **Valores:** Los valores son ideales, representan nuestra forma de entender el cómo deberían ser las cosas.
- **Actitudes:** Las actitudes son sentimientos positivos o negativos hacia algo. Están construidas sobre nuestras creencias y valores.
- **Opiniones:** Cuando una actitud es expresada, a través del lenguaje, se convierte en opinión, es decir, la opinión es la verbalización de la actitud.

Las primeras teorías que estudiaron de manera formal la formación y cambio de las actitudes que posteriormente se traducen en opiniones partieron de la corriente conductista. Luego entonces encontramos 1) El condicionamiento clásico y 2) El condicionamiento operante; que básicamente estudian la forma en que las actitudes cambian con base en un estímulo para obtener una respuesta.

Algunos modelos sobre el proceso de formación de la opinión pública

El modelo de Desarrollo de Foote y Hart (1953). Establece que la opinión pública se desarrolla de manera natural a través de una serie de etapas.

El modelo de Comunicación y liderazgo de Opinión de Davison (1958), se centra en el proceso de formación de la opinión pública. Para este modelo, el proceso se inicia con la presentación de un *issue*, por consiguiente, algunos *issues* son descartados pero unos cuantos se mantienen. Aquellos *issues* que trascienden, encuentran lugar dentro de los medios de comunicación y se presentan por líderes dentro de los medios.

El modelo de Proceso de sistema Social <Espiral del Silencio> De Noelle-Neumann se basa en la suposición de que las relaciones con los demás son tan importantes para los individuos que están dispuestos a cambiar sus opiniones para ser aceptados en el conjunto social, lo anterior por el miedo a la exclusión y segregación que se puede sufrir si nuestra opinión no concuerda con la de la mayoría.

Finalmente, y como una forma de concluir este pequeño apartado, podemos definir a la Opinión Pública como: “Un público, o una multiplicidad de públicos, cuyos estados mentales difusos (opiniones) interactúan con los flujos de información sobre el estado de la cosa pública” (Sartori, 1999). De manera puntual, esta definición condensa elementos vitales del concepto, a saber: el público, la cosa pública, a los que podríamos agregar los temas o *issues*.

2.2 Comunicación política

Comunicación y política deben ser elementos ligados de manera intrínseca, nos referimos a que gran parte de los gobiernos occidentales modernos deben comunicar las decisiones que toman y que por ende se transformaran en acciones que afectan al conjunto social.

Deben ser comunicadas porque de esta manera se les confiere en primer lugar publicidad con el objetivo de que sean conocidas por la mayoría de los integrantes de la sociedad y en segundo lugar pueden <aunque no siempre lo hacen> otorgar legitimidad a las acciones del gobierno. Como mencionan Castillo et al (2013, pp. 17 -18)

La configuración de la confianza en las instituciones públicas se asocia a los conceptos de percepción de la acción de gobierno y de la imagen pública proyectada... la mercadotecnia gubernamental se expresa como la forma en la que los gobiernos buscan el consenso de parte de sus gobernados y la incidencia de los medios de comunicación en la generación de opinión pública.

Lo anterior nos remite a la discusión de la forma en que se utiliza la comunicación política para dar a conocer las acciones de gobierno y si esta contribuye a la creación de un espacio dialógico entre ciudadanos y gobernantes o se limita a la difusión de las acciones gubernamentales para conferirles legitimidad a través de la percepción que se genera en los ciudadanos.

La comunicación política entonces, “es toda comunicación que se relaciona con/ influye en/ tiene por objeto la política” (Exeni, 2005, p. 49). En un acercamiento más reciente al concepto que se menciona que “es el espacio en el que se intercambian los discursos contradictorios de los tres actores que tienen legitimidad para expresarse públicamente sobre la vida política: los políticos, los periodistas y la opinión pública a través de los sondeos” (Wolton, 199, pp. 29-30).

Del Rey Morató menciona que:

Hablamos de comunicación política fundamentalmente para referirnos a la relación que mantienen gobernantes y gobernados, en un flujo de mensajes de ida y vuelta, a través de los medios de comunicación social y con el concurso de los periodistas especializados en cubrir la información generada por las instituciones y los protagonistas del quehacer político.

De este modo, la comunicación política presentada a través de los medios de comunicación debería ser con el objetivo de fomentar el diálogo y la participación de los ciudadanos en los asuntos gubernamentales.

Finalmente, algunos autores señalan que la actividad de la comunicación política debe crear sus argumentos con base en las necesidades de la sociedad y permitir que el flujo de las ideas sea bidireccional, donde los ciudadanos puedan participar y sus opiniones sean tomadas en cuenta por el actuar del gobierno.

2.3 Gobernanza

Respecto al origen del concepto en sus raíces etimológicas y evolución Ramírez señala que

El término parece provenir del griego κυβερνάω *kybernan*, es decir, dirigir, conducir un carro o nave, usado metafóricamente por Platón para referirse al modo de gobernar los ciudadanos. Es posible rastrear su utilización a finales de la Edad Media, con el francés *gouvernance*, para denominar el arte o manera de gobernar, del cual pasaría al inglés *governance*. (Ramírez, 2011, p. 125).

Sobre la traducción del concepto de *governance* a gobernanza Porras (2007, p. 71) apunta que la “traducción de *governance*, requiere de la aplicación de matices importantes” y su traslado a la lengua española no ha sido tan sencillo como se pudiera pensar. A principios del presente milenio el Banco Mundial (2002) traducía *governance* como función de gobierno; otros autores como Balbis (2001, p. 23) la traducían como “gubernancia” o incluso “gubernación”. También se llegó a traducir en algunas ocasiones como “governabilidad”, pero estos dos vocablos retratan conceptos diferentes que si bien tienen que ver con las acciones de gobierno, el segundo no es una traducción adecuada del primero. Por su parte Jessop (1995:327) aduce que “existen dos formas aceptables de participio presente del latín *gubernare*: *gubernatio* y *gubernantia*; el primero dio origen a <gubernación> y el segundo a <governanza>”. El mismo autor propone que si el español hubiera continuado por la ruta de la *gubernantia* en lugar de la de *gubernatio*, probablemente gobernanza sería de uso más común y no hubiera representado dificultades la traducción del vocablo *governance*.

Para adentrarnos más en la discusión de los elementos y concepciones de la gobernanza, es importante recordar la postura de Marsh al mencionar que la escuela de la gobernanza “centra el debate en las transformaciones de las funciones administrativas del Estado, presentándola como un nuevo modo de gestionar los asuntos públicos, opuesto al jerárquico” (Marsh, 2008, p. 263). Bajo este enfoque, la relación debe ser horizontal en contraposición con la verticalidad tradicional en algunos gobiernos, verticalidad que utilizan para imponer sus decisiones a la sociedad. Entendida de la forma en que menciona Marsh, la escuela de la gobernanza puede y debe fomentar horizontalidad en la acción de gobierno que permita la inclusión de los actores de la sociedad civil. En este sentido Mayntz señala que la gobernanza “se utiliza ahora con frecuencia para indicar una nueva manera de gobernar que es diferente del modelo de control jerárquico, un modo más cooperativo en el que los actores estatales y no estatales participan en redes mixtas público – privadas” (2005, p. 83).

De acuerdo con Aguilar por gobernanza (2009, p. 90)

Se entiende hoy, espontáneamente el proceso o conjunto de acciones mediante el cual el gobierno dirige o conduce a la sociedad. Pero examinando a fondo, la dirección de la sociedad supone e implica definición de objetivos comunes, la aceptación social suficiente de los mismos, la participación directa o indirecta de la colectividad en la realización de objetivos comunes y la coordinación de las múltiples acciones de los actores sociales para posibilitar y/o asegurar su realización.

La visión que da Aguilar permite distinguir que implica la participación de la sociedad en todo momento del quehacer público poniendo énfasis en la horizontalidad de la toma de decisiones dónde la opinión de los actores de la sociedad tiene un peso verdadero. En consonancia con lo anterior, Porras (2011, p.81) aduce que “la gobernanza es un orden construido a través de la convergencia de intereses entre actores públicos y privados que se sostiene gracias a dinámicas no jerárquicas <horizontales> que fragmentan la capacidad de intervención vertical del ejecutivo, pero que aumentan la aceptación de sus políticas”. En este sentido entendemos que, a mayor intervención de la sociedad en decisiones de gobierno más legitimidad tendrán las acciones llevadas a cabo por los gobernantes puesto que son producto de procesos de inclusión ciudadana que les confieren un carácter más trascendente puesto que la sociedad ve cristalizadas sus propuestas y sus demandas resueltas.

En uno de los usos actuales del término y de acuerdo con Rhodes (1996, p. 653) “se concibe a la gobernanza como un cambio en el significado de gobierno o un cambio en la condición de la norma establecida o el nuevo método con el que se gobierna a la sociedad”.

En síntesis, podemos entender a la gobernanza como el proceso social por el que se gestiona la atención de asuntos de carácter público, que implican desde su definición y hasta su resolución, la participación activa de los grupos sociales involucrados en dicho asunto. Teniendo como elementos centrales de este concepto a la transparencia, la rendición de cuentas y la evaluación

3. Metodología

La encuesta se realizó entre usuarios del portal de transparencia del ayuntamiento de Puebla, considerando como población total la reportada por la página de transparencia hasta el mes de octubre de 2017, incluye 527 solicitudes de información.

La muestra representativa se apoya en la fórmula propuesta por el Teorema del Límite Central:

$$\frac{N * z^2 * p * (1-p)}{(N-1) * e^2 + z^2 * p * (1-p)}$$

Donde

N= 527

Z = Nivel de confianza al 95%, con un valor de 1.96

P= Probabilidad del 50% de respuesta de la encuesta

E= Error estimado al 5%

La muestra calculada es de 222 encuestas distribuidas en el municipio de Puebla, entre usuarios del portal de transparencia del ayuntamiento de Puebla.

Los 25 reactivos del instrumento se agruparon en 4 grandes rubros con la intención de conocer lo siguiente:

1. El conocimiento de los ciudadanos sobre su derecho a la información
2. La opinión de los usuarios del portal de transparencia
3. La experiencia personal de los ciudadanos en materia de transparencia
4. La relación entre las acciones de transparencia de la gestión de Luis Banck y la evaluación de las acciones del ayuntamiento por parte de los ciudadanos.

5. Resultados

5.1 Derecho a la información

En las preguntas relativas al conocimiento que tienen sobre su derecho a la información, los ciudadanos encuestados estuvieron de acuerdo en cerca del 74 por ciento, que la información pública es una prerrogativa que tiene que estar al alcance de todos.

Lo anterior implica que existe ya en la opinión pública, una conciencia generalizada acerca de que las acciones públicas tienen que ser del conocimiento de los ciudadanos, con la finalidad de que estén informados y también en la idea de que las acciones de

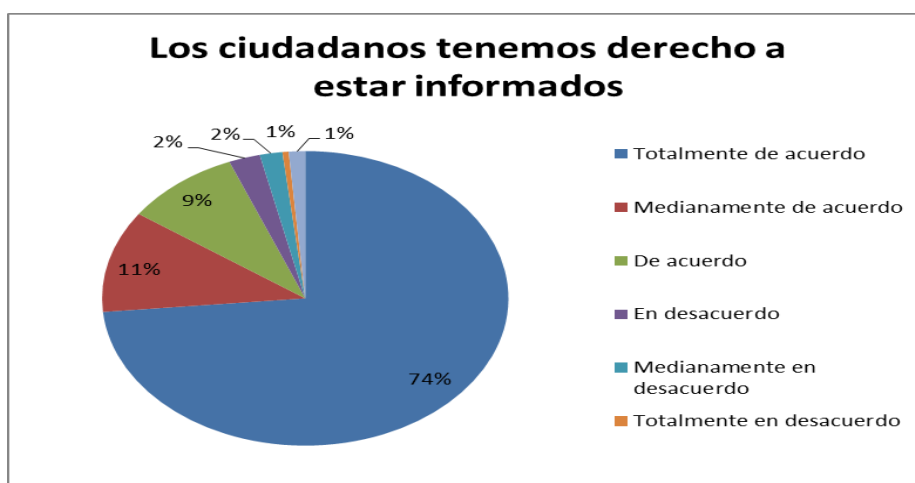
gobierno se realicen en un ambiente de transparencia, esto como una necesidad para que el gobierno municipal se conduzca bajo un régimen democrático y participativo.

Cuadro 1
Derecho a la información

Ítems	Reactivos	Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Neutro
1	Los ciudadanos tenemos derecho a conocer lo que hace el gobierno municipal de Puebla con los recursos públicos autorizados por el Congreso	82.3	6.1	10.2	1.4	0	0	0
2	Los ciudadanos tenemos derecho a conocer cómo toma decisiones el gobierno municipal para atender las diferentes necesidades de la sociedad	80.3	12.2	4.8	1.4	0	0.7	0.7
3	Los ciudadanos tenemos derecho a conocer qué resultados ha logrado el gobierno municipal de Puebla a través de sus diferentes programas	83	0	6.8	1.4	8.8	0	0
4	Los ciudadanos tenemos derecho a conocer el impacto social que alcanzan los programas del gobierno municipal de Puebla	70.7	17.7	8.8	0.7	0	1.4	0.7
5	Los ciudadanos tenemos derecho a participar en el diseño y evaluación de las políticas públicas del gobierno municipal de Puebla	46.3	21.8	17.7	7.5	0.7	0.7	5.4
6	Los ciudadanos tenemos derecho a que el gobierno municipal de Puebla proteja nuestros datos personales y preserve nuestra identidad	78.9	9.5	6.8	2.7	1.4	0	0.7
	Los ciudadanos tenemos derecho a estar informados	73.6	11.2	9.2	2.5	1.8	0.5	1.3

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta aplicada en 2018 a usuarios del portal de transparencia

Gráfica 1



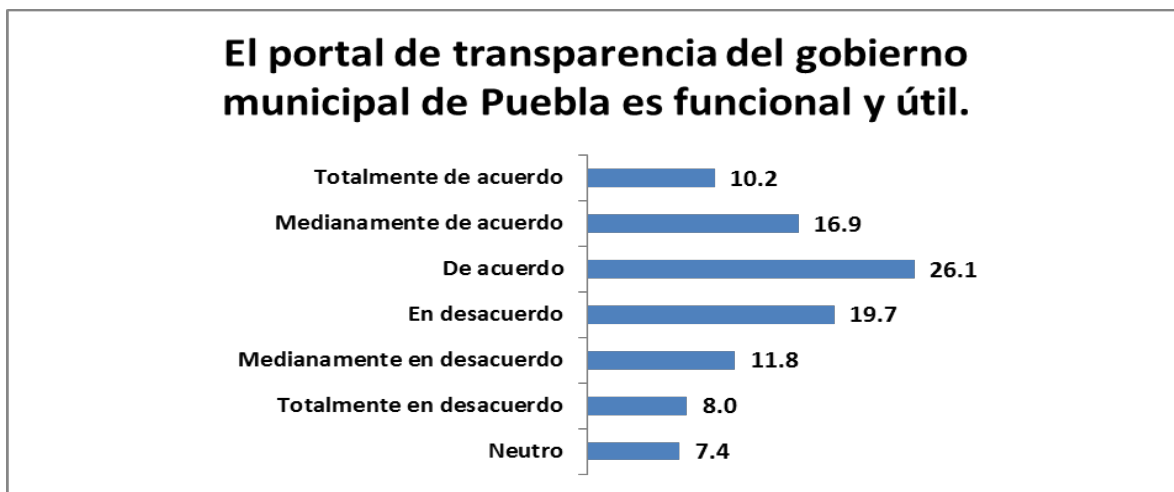
Fuente: Elaboración propia con base en encuesta aplicada en 2018 a usuarios del portal de transparencia

5.2 El uso del portal de transparencia

En este rubro, los usuarios del portal de transparencia se encuentran divididos en sus opiniones; la mayoría están de acuerdo en que el portal es útil y funcional, el 53 por ciento de los encuestados afirman lo anterior, en una gradualidad que va entre el 26 por ciento que opinan estar de acuerdo, el 17 están medianamente de acuerdo y cerca del 10

por ciento que afirman estar completamente de acuerdo. Por su parte, el 20 por ciento de los usuarios encuestados afirman estar en desacuerdo, el 12 por ciento medianamente en desacuerdo y el 8 por ciento en total desacuerdo.

Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta aplicada en 2018 a usuarios del portal de transparencia

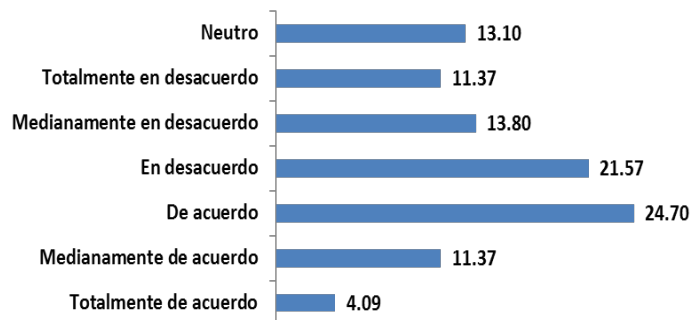
5.3 Experiencia personal de los ciudadanos en materia de transparencia.

En este aspecto, los ciudadanos opinan en un 40 por ciento estar de acuerdo en que su experiencia apoya una evaluación positiva, sin embargo, es notorio que de la evaluación positiva del portal de un 53 por ciento disminuye en 13 puntos porcentuales la evaluación de la experiencia personal en materia de transparencia. Adicionalmente es importante señalar que el 40 por ciento manifiestan estar de acuerdo con la afirmación de que la experiencia personal es positiva y sólo el 15 por ciento expresan estar medianamente de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Aproximadamente el 47 por ciento de los encuestados señalan no estar de acuerdo con que su experiencia personal en relación con la transparencia en el municipio de Puebla. El restante 13 por ciento tiene una opinión neutra. Lo anterior indica en este aspecto que la evaluación es mayormente negativa.

Gráfica 3

En mi experiencia personal la información del gobierno municipal me ha permitido conocer su funcionamiento



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta aplicada en 2018 a usuarios del portal de transparencia

Aproximadamente el 47 por ciento de los encuestados señalan no estar de acuerdo con que su experiencia personal en relación con la transparencia en el municipio de Puebla. El restante 13 por ciento tiene una opinión neutra. Lo anterior indica en este aspecto que la evaluación es mayormente negativa.

6. Conclusiones

Los ciudadanos encuestados en su mayoría, están totalmente de acuerdo que tienen derecho a conocer lo que hace el gobierno municipal de Puebla con los recursos públicos autorizados por el Congreso. Sin embargo, su nivel de involucramiento en ese proceso es muy limitado. Primero, por la existencia de un gran desinterés por la política y el quehacer gubernamental y, segundo, porque los esfuerzos de transparencia del Municipio no son necesariamente coincidentes con los intereses de la sociedad.

Asimismo, están totalmente de acuerdo que tienen derecho a conocer cómo toma decisiones el gobierno municipal para atender las diferentes necesidades de la sociedad. No obstante, reconocen que sus consultas de información no tienen que ver con la forma cómo se toman las decisiones sino con necesidades de trámites y servicios o información específica relacionada con sus actividades.

De manera general reconocen esfuerzos por parte del gobierno municipal para cumplir con estándares de transparencia en la información que esta disponible para los ciudadanos, sin embargo, se resalta que encontrar la información en dicho portal electrónico resulta complicado y poco intuitivo, hay que recorrer varios links que te

llevan al mismo sitio y deben buscar con cuidado para llevar a cabo una solicitud de información, convirtiéndose este en un punto negativo muy importante porque para algunos usuarios esta complejidad en el mecanismo de solicitud de información se puede convertir en un factor que los haga desistir de llevar a cabo alguna petición a la autoridad.

Conocer la percepción que tienen los gobernados respecto de las acciones realizadas por los entes gubernamentales es fundamental para llevar a cabo evaluaciones completas de las gestiones públicas. La opinión pública no debe estudiarse solo como concepto abstracto, sino como un elemento práctico que se configura en torno a *issues* y puede tener impactos positivos o negativos en el desempeño gubernamental, lo anterior con el auxilio de mecanismos de comunicación política institucional que no solo comuniquen acciones de gobierno, sino que permitan el dialogo y la retroalimentación.

El fortalecimiento al portal de transparencia es un paso en la dirección correcta, sin embargo, es necesario que dicho portal tenga resultados en la práctica al influir en las decisiones gubernamentales que afectan la vida pública para hablar de un modelo mas completo de transparencia y dialogo entre los ciudadanos y el gobierno como producto de discusiones informadas que nutran a la opinión pública.

Referencias bibliográficas

Águilar, L. (2009). *Gobernanza y Gestión Pública*. México: Fondo de Cultura Económica

Balbis, J. (2001). *ONG, gobernancia y desarrollo en América Latina y el Caribe*. Paris: UNESCO

Castillo, Jorge et al. (2013) *La realidad de la comunicación política*. México: Fontamara

Crespi, Irving (2000). *El proceso de opinión pública. Cómo habla la gente*. Barcelona: Editorial Ariel

Del Rey Morató, J. (1996). *Democracia y Posmodernidad. Teoría General de la información y comunicación política*. Madrid: Editorial Complutense.

Exeni, J. (2005). *Mediamorfosis. Comunicación Política e In/Gobernabilidad en Democracia*. La Paz: Ediciones Fado.

Glynn, Carroll et al. (2004) *Public Opinion*. USA: Westview Press

Jessop, B. (1995). The regulation approach, governance and postfordism: Alternative Perspectives on Economic and Political change? En revista *Economy and society*.

Kuschick, Murilo (2006) Uso de encuestas como evaluación del gobierno del Distrito Federal El Cotidiano, vol. 21, núm. 136 pp. 62-72 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco Distrito Federal, México.

_____ (2015). *Opinión Pública: Innovaciones a un viejo Concepto*. México

Marsh, D. (2008). Understanding British Government: Analyzing Competing Models. *Journals of Politics and International Relations*.

Mayntz, R. (2005). "Nuevos desafíos de la teoría de la gobernanza". En CERRILLO, *La gobernanza hoy: 10 textos de referencia*. Madrid: INAP.

Porras, F. (2007). "Teorías de la gobernanza y estudios regionales". En *Secuencia: Revista de historia y ciencias sociales*.

Ramírez, María. (2011) Gobernanza y legitimidad democrática. *Reflexión Política*. Año 13. Número 25.

Rhodes, R. (1996). The new governance: governing without government. *Political Studies*.

Sartori, G. (1999) Opinión Pública. Sartori, G. *Elementos de la teoría política*. Taurus.

Wolton, D. (1998). Las contradicciones de la comunicación política. En G. PILLES, *Comunicación y Política*. Barcelona: Gedisa.