



**Instituto de Ciencia,  
Tecnología e Innovación**

Gobierno del Estado de Michoacán

**C+tec:**

Innovación es solución  
a mi alcance



# Las redes sociales

[ UNA PUERTA HACIA EL DIÁLOGO  
CON EL CIUDADANO ]

## Silvano Aureoles Conejo

Gobernador Constitucional del Estado de Michoacán

**Erick López Barriga**  
Secretario Particular

**Jessica Rosalba Rosales Sánchez**  
Secretaría Privada

**Taygete A. Luna Cruz**  
Secretaría Técnica

**Uriel López Paredes**  
Coordinador de Asesores

**Pascual Sigala Páez**  
Secretario de Gobierno

**Carlos Maldonado Mendoza**  
Secretario de Finanzas y Administración

**Francisco Huelgo Maurín**  
Secretario de Contraloría

**Juan Bernardo Corona Martínez**  
Secretario de Seguridad Pública

**Jesús Melgoza Velázquez**  
Secretario de Desarrollo Económico

**Claudia Chávez López**  
Secretaría de Turismo

**Rubén Medina Niño**  
Secretario de Desarrollo Rural y Agroalimentario

**José Juan Domínguez López**  
Secretario de Comunicaciones y Obras Públicas

**Ricardo Luna García**  
Secretario de Medio Ambiente,  
Cambio Climático y Desarrollo Territorial

**Alberto Frutis Solís**  
Secretario de Educación

**Silvia María Concepción Figueroa Zamudio**  
Secretaría de Cultura

**Diana Celia Carpio Ríos**  
Secretaría de Salud

**Juan Carlos Barragán Vélez**  
Secretario de Desarrollo Social y Humano

**José Luis Gutiérrez Pérez**  
Secretario del Migrante

**Ma. Fabiola Alanís Sámano**  
Secretaría de Igualdad Sustantiva y  
Desarrollo de las Mujeres Michoacanas

**José Martín Godoy Castro**  
Procurador General de Justicia

**José Luis Montañez Espinosa**  
Director General del Instituto  
de Ciencia, Tecnología e Innovación

### **José Luis Montañez Espinosa**

Director del Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación

#### **Gaspar Efraín Guzmán Sánchez**

Subdirector de Innovación

#### **Guadalupe Juan Carlos Corona Suazo**

Subdirector de Vinculación

#### **María Natividad Palominos Mariles**

Delegada Administrativa

#### **Emerson Adrián Lua García**

Departamento de Prospectiva de Mercados

#### **América Paola De Jesús Zuluaga**

Departamento para la Cultura de la Innovación Empresarial

#### **Omar Jaimes Brito**

Departamento de Vinculación Interinstitucional y Estadística

#### **Araceli López Valdez**

Departamento de Difusión y Divulgación

#### **María Piedad Trujillo García**

Departamento de Desarrollo Científico y Tecnológico

#### **Jesús Giovanni Medina García**

Departamento de Fomento a las Ciencias Sociales y Humanidades

#### **Carlos Ayala Alcaraz**

Departamento de Recursos Financieros

#### **José Manuel Guerrero Rascón**

Departamento de Recursos Humanos y Materiales

## **Las Redes Sociales, una Puerta Hacia el Diálogo con el Ciudadano**

Cuadernos de Divulgación Científica y Tecnológica del Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación.

*Serie 2018, cuaderno número 8*

**Dra. Osiris Soledad González Galván,  
Dra. Odette Virginia Delfín Ortega & Dr. François Demers**

**Primera Edición:** Enero del 2018

*D.R. Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación (ICTI)*

*Calzada Juárez No. 1446, Villa Universidad. C.P. 58060,*

*Morelia, Michoacán, México.*

*<http://icti.michoacan.gob.mx/>*

Reserva de derechos al uso exclusivo: 04 - 2018 - 011610464800 - 102

ISBN de la serie: 04 - 2018 - 011610464800 - 102

ISBN del cuaderno: 04 - 2018 - 011610464800 - 102

**Coordinación general:**

**Dr. José Luis Montañez Espinosa**

*Director General del Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación*

**Coordinación editorial:**

**Gaspar Efraín Guzmán Sánchez**

Subdirector de Innovación

**Edición y Corrección de estilo:**

Jorge Ruiz Saavedra

**Diseño editorial y formación:**

Reyes Impresores

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente representan la opinión del ICTI. Se autoriza la reproducción parcial o total, siempre y cuando se cite la fuente de referencia.

Editado por el Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación (ICTI) de Michoacán.

Edición digital albergada en los espacios oficiales del ICTI. Se permite su descarga para fines de consulta académica.



*"...El éxito de un gobernante depende de una sensación de semejanza de familia entre él y su pueblo..." Erasmo de Rotterdam (1516)*

Los países han adquirido compromisos en torno a la adopción de las tecnologías de la información, ello con la finalidad de fomentar mecanismos que faciliten el acceso a la información y promuevan la participación de los ciudadanos en la vida pública, aprovechando las características múltiples y los precios bajos de las TIC (Molina Martínez, & Gallardo Jacobo, 2012).

A partir de ello, en los últimos 20 años las instituciones públicas atravesaron una profunda transformación, de la que sus procesos de comunicación social no estuvieron exentos de cuestionamientos, ya que se han caracterizado por ser evasivos, simplistas o falsos, lo que socava la confianza entre los ciudadanos y sus representantes (Young, 2007).



Imagen 1. Gobierno Electrónico

El cambio en el sistema de comunicación social también fue impulsado por la irrupción de las nuevas tecnologías como el internet y los medios sociales digitales, quienes dieron lugar a los discursos ciudadanos en la escena pública, es decir, ya no fueron los medios de comunicación tradicionales o los periodistas los que definieron la agenda pública.

Derivado de lo anterior, el objetivo de este ensayo es describir el impacto de las redes sociales digitales en la comunicación social de las instituciones públicas a partir de dos premisas: la primera, el paradigma de las

instituciones está cambiando hacia un diálogo con los ciudadanos; y la segunda, existe la necesidad de medir el impacto de las acciones de comunicación de las instituciones públicas a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

*"...Cuanto más secreta o injusta es una organización, más miedo y paranoia inducen las filtraciones en su liderazgo..."*

*Julian Assange (2017)*

Las TIC han sido señaladas por numerosos organismos internacionales, como una necesidad ineludible y como pieza fundamental para el desarrollo de los pueblos (Casas, 2006).

En este sentido, existen diferentes concepciones sobre las TIC y también sobre los beneficios o retos que se enfrentan en su incorporación a la administración pública, proceso que inició alrededor de 1950 y que aún continúa evolucionando.

El concepto de Gobierno Electrónico aparece en la escena pública en los albores del año 2000 con la última oleada de innovación tecnológica en la administración pública y tiene como finalidad transformar a las organizaciones para que trabajen colaborativamente con los ciudadanos.



*Imagen 2. Tic*

Las posturas más optimistas del gobierno electrónico describen la transición hacia un gobierno como plataforma, wikigovernment o colaboración distribuida en el sector público como consecuencia de la innovación tecnológica (Gil-García & Criado, 2017).

La práctica ha mostrado que las iniciativas de Gobierno Electrónico están condicionadas por valores y reglas informales; además, de enfrentar resistencias sociales, corporativas, legislativas, procedimentales y organizativas (Salvador Serna, 2002).

A pesar de los obstáculos, las instituciones públicas han evolucionado desde la primera fase (donde implementaron sistemas informáticos en su gestión), pasando por la fase de digitalización (con la disposición de páginas de internet) hasta llegar a la etapa de co-creación (con la interacción con el público a través de las redes sociales).

En la actualidad, la gran mayoría de las instituciones se encuentran en la segunda etapa, es decir, perfeccionando sus portales electrónicos que constituyen herramientas estratégicas en la consecución de algunos de los objetivos del gobierno digital como ofrecer servicios de mayor calidad, incrementar la transparencia y la rendición de cuentas (Luna Reyes, 2017); además, algunos gobiernos se han interesado en poner a disposición del público grandes bases de datos sobre sus operaciones financieras.

Las páginas web se han convertido en una rica fuente de información y consulta para los ciudadanos, por lo que su actualización y mantenimiento resultan tareas indispensables para la institución una vez que se ha adoptado esta tecnología.

No obstante, muchas de las organizaciones públicas con presencia virtual aún consideran que la comunicación por internet es principalmente unidireccional, por lo que los portales electrónicos sólo sirven para brindar a los visitantes información sobre sí mismos y de lo que intentan lograr, por lo que la retroalimentación tiende a ser una función secundaria (Jackson & Lilleker, 2009).

Es decir, la adopción de este tipo de tecnología no mejora las actitudes favorables que la organización podría esperar, ya que una mejor relación con los ciudadanos depende de aspectos como la reputación, la participación de la comunidad, el compromiso y la experiencia satisfactoria (Jo & Kim, 2003).



Imagen 3. Social media

Esta situación se presenta porque la planeación y mantenimiento del portal electrónico de una institución pública depende de otras áreas como el departamento de informática; por lo que sólo existe coordinación con el área de comunicación social para cuestiones de diseño (logotipo, colores, etc.) o para alimentar el contenido a través de boletines informativos o briefs publicitarios sobre las actividades que se realizan.





Esta dinámica fomenta la comunicación unidireccional con el ciudadano, es decir, el monólogo, mismo que puede evitarse si se fomenta el entrenamiento especializado de los miembros de la organización para que sean capaces de responder a la comunicación electrónica (Kent & Taylor, 1998) y que preferentemente estén muy relacionados con las áreas estratégicas.

Además, la introducción de una nueva manera de hacer las cosas implica también el diseño e implementación de otras formas

de evaluación; tomando en consideración los aspectos técnicos, sociales, políticos y organizacionales.

El primer acercamiento a la evaluación del Gobierno Electrónico puede realizarse a través de la determinación de los resultados esperados con la introducción de las TIC, es decir, determinar los cambios que se quieren lograr con las nuevas tecnologías en la relación que la institución desarrolla con el ciudadano.

El mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, la eficiencia y productividad en los procesos y operaciones gubernamentales, la transparencia y la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la introducción de marcos regulatorios que respalden al Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información (Naser & Concha, 2012), son algunos de los principales productos que se buscan con la incorporación de la gestión electrónica; no menos importante, es medir el nivel de diálogo que se crea entre los ciudadanos y la institución para la atención de los problemas públicos.

En este sentido y dentro del paradigma del Gobierno Electrónico, las redes sociales digitales se convierten en un rico ecosistema en constante evolución que puede ayudar a abrir el diálogo entre gobierno y ciudadanos.

Las redes sociales digitales son formas de comunicación electrónica (como sitios web para redes sociales y microblogging) a través de las cuales los usuarios crean comunidades en línea para compartir información, ideas, mensajes personales y otro contenido (como



videos) y que pueden ser clasificadas en seis categorías, de acuerdo con su uso: publicación, compartir, jugar, redes, de compra y de localización (Cavazza, 2011).

En la última década, las instituciones públicas han aumentado el uso de las redes sociales digitales ante la exigencia de la discusión abierta de las soluciones y políticas públicas que implementa el gobierno.



El aumento de la agitación por el discurso surge porque las sociedades del siglo XXI conviven mayoritariamente en las ciudades (cerca de la mitad de la población mundial habita en zonas urbanas), por lo que existe una gran necesidad de agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar las actividades del sistema público (Naser & Concha, 2011).

En el caso particular de México, la mayoría de las instituciones públicas se integraron al mundo digital e incluso introdujeron algunos canales interactivos, como foros web en línea y comentarios para alentar el compromiso público (ONU, 2016).

Sin embargo, organizaciones de carácter público, como las delegaciones federales en los estados de la república, no tienen acceso a esta tecnología ya que las cuentas en redes

sociales digitales se controlan a nivel central, por lo que en muy pocas ocasiones brindan información de carácter estatal y escasamente interactúan con el público local (González Galván, 2018).

Entonces en esos casos, la interacción público-organización a través de las redes sociales digitales se establece de manera inacabada; es decir, las instituciones públicas monitorean al ciudadano para conocer sus inquietudes pero no necesariamente se interesan por responderle y por el contrario, para el ciudadano las redes sociales son una fuente importante de información, ya que le permite un papel más activo en la obtención y reproducción de datos, le permite opinar sobre temas de su interés o unirse a grupos con causas comunes.



A partir de este esquema de comunicación, surgen impactos importantes para las instituciones, principalmente relacionados con las propias bondades de las redes sociales digitales, es decir, conectados a la abundancia de medios electrónicos, la ubicuidad, el alcance y la celeridad (Blumler & Kavanagh, 1999).

Sin pretender ser exhaustivos, existen por lo menos tres fenómenos que provocan impactos en la comunicación social de las instituciones públicas: la veracidad de la información vs las fake news; la velocidad de respuesta vs las dinámicas institucionales; y, la posibilidad de generar contenidos locales vs la globalización de la información.

Como se ha descrito previamente, la información que emiten las instituciones no siempre tiene un fácil acceso a la agenda de los medios de comunicación derivado de que sus criterios de *noticiabilidad* no suelen coincidir; las dinámicas de trabajo de las instituciones y los medios de comunicación son diametralmente opuestas (González Galván, 2018) y la misma situación prevalece en las redes sociales.

Aunado a ello, la difusión de contenidos en espacios y perfiles de organizaciones públicas en redes sociales tiene un menor control institucional (Criado, 2016), ya que los principales medios sociales son administrados por empresas ajenas al gobierno (Mergel, 2013) y por tanto, una vez que los contenidos

son expuestos es casi imposible determinar cuáles serán los impactos logrados y por tanto, no existirá una manera efectiva de combatir a las fake news, que es un fenómeno relativamente nuevo en el que a través de medios de comunicación y redes sociales se difunde información falsa sobre un hecho.

En segundo término, las instituciones tienen tiempos de respuesta muy definidos por sus marcos institucionales; por ejemplo, cuando un ciudadano realiza una consulta a una institución a través del sistema información pública, la respuesta tiene un máximo de atención de 10 días hábiles.

Esta dinámica prevalece en la emisión de mensajes de



comunicación social, ya que la dispersión de información se administra y publica de acuerdo a los criterios que la propia institución define y por tanto, no siempre obedecen a la demanda ciudadana.

Por el contrario, en redes sociales la generación e intercambio de información obedece a la celeridad con la que acontecen los hechos, por lo que su inmediatez cuestiona las dinámicas de las instituciones.

En tercer término, todas las instituciones de gobierno enfrentan una tendencia negativa en la confianza de los ciudadanos; por ejemplo, un reciente estudio en internet del Centro de Investigaciones PEW encontró que solo el 33 por ciento de todos los ciudadanos estadounidenses confió en su gobierno durante el 2012, lo que indica que proporcionar representaciones estáticas y unidireccionales de gobierno electrónico como una forma de suministro de información no hizo una diferencia al imponer una imagen o interacción positiva entre el gobierno y los ciudadanos (PewResearch, 2012).

Por lo anterior, es muy necesario que las instituciones públicas den importancia local a sus procesos de comunicación

al igual que hacen con otros procesos administrativos, ya que la descentralización provocaría mayor cercanía con los ciudadanos y aprovechar la ubicuidad que ofrecen las TIC.

Estos tres fenómenos tienen efectos de largo plazo en las siguientes variables: la confianza en la institución, la participación del ciudadano en los problemas públicos, la transparencia y la rendición de cuentas.



Imagen 5. Impacto

Como se puede observar, estos fenómenos obligan a modificar el arquetipo de la comunicación social de las instituciones: antes de su aparición existían pocos intermediarios



(periodistas y líderes de opinión a través de los medios de comunicación) y un público poco segmentado, ahora existen miles de prosumidores (neologismo resultante de fusionar los vocablos productor y consumidor) capaces de generar argumentos propios que son vistos-leídos-escuchados en todo el mundo de manera simultánea.

Por ello, es indispensable medir el impacto de estos fenómenos en la institución, para que la comunicación social se convierta en un arma para el logro de los objetivos, ya que ayuda a la alineación hacia metas comunes (Narváz Santana & Campillo Suárez, 2006) y promueve la opinión pública favorable hacia la institución (De Farías, 2006).

## CONCLUSIONES

Está claro que las TIC cambiaron el mundo y a las sociedades, es innegable que las dinámicas sociales han evolucionado a pasos agigantados y que de cierta manera, las instituciones públicas han tratado de alcanzarlas.

En este ensayo se describió el impacto de las redes sociales en la comunicación social de las instituciones públicas; este primer acercamiento al fenómeno permite concluir en primer término que la introducción del paradigma del gobierno electrónico como forma de gestión está provocando un diálogo entre los ciudadanos y las instituciones públicas.

Por tanto, la comunicación digital es una herramienta que implica un compromiso con la medición de sus impactos, no sustituye otros canales de comunicación y obliga a la capacitación de los servidores públicos en materia de respuesta electrónica.



## REFERENCIAS

Blumler, J. G., & Kavanagh, D. (1999). The Third Age of Political Communication: Influences and Features. *Political Communication*, 16(3), 209–230. <http://doi.org/10.1080/105846099198596>

Casas, M. de la L. (2006). Políticas públicas de comunicación en América del Norte (Primera ed). México, D.F.: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Editorial Limusa.

Cavazza, F. (2011). Social Media Landscape 2011. Recuperado el 8 de febrero de 2018, a partir de <https://fredcavazza.net/2010/12/14/social-media-landscape-2011/>

Criado, J. I. (2016). Redes sociales y administraciones públicas. Hacia una gestión estratégica en el sector público. En J. C. Gil-García, J. Ramon; Criado, J. Ignacio; Téllez (Ed.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados* (Primera Ed, pp. 227–260). México, D.F.: INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación.

de Rotterdam, E. (1516). *Education of a Christian Prince*. Recuperado el 2 de febrero de 2018, a partir de [http://www.stoics.com/erasmus\\_s\\_education\\_of\\_a\\_chris.html#'responsibilities1](http://www.stoics.com/erasmus_s_education_of_a_chris.html#'responsibilities1)

ONU, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. (2016). *United Nations E-Government 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*. Recuperado a partir de <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>

Gil-García, J. Ramon; Criado, J. I. (2017). Las tecnologías de información y comunicación en las administraciones públicas contemporáneas. En J. C. Gil-García, J. Ramon; Criado, J. Ignacio; Téllez (Ed.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados* (Primera ed, pp. 1–35). México, D.F.: INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación. Recuperado a partir de <https://www.infotec.mx/work/models/infotec/Resource/1274/1/images/cap1.pdf>

## REFERENCIAS

González Galván, O. (2018). Factores que determinan la eficiencia de la política de comunicación social de las instituciones públicas: un análisis de las delegaciones federales en Morelia. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Jackson, N. A., & Lilleker, D. G. (2009). Just Public Relations or an Attempt at. *European Journal Of Communication*, 19(4), 507–533. <http://doi.org/10.1177/0267323104047671>

Jo, S., & Kim, Y. (2003). The Effect of Web Characteristics on Relationship Building. *Journal of Public Relations Research*, 15(3), 199–223. [http://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1503\\_1](http://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1503_1)

Kent, Michael L.; Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the world wide web. *Public Relations Review*, 24(3), 321–334.

LATZKO-TOTH, G., & PASTINELLI, M. (2014). Par-delà la dichotomie public/privé : la mise en visibilité des pratiques numériques et ses enjeux éthiques. *Tic & société*, 7(Vol. 7, N° 2). <http://doi.org/10.4000/ticetsociete.1591>

Luna Reyes, D. E. (2017). Sitios web y portales de gobierno. En J. C. Gil-García, J. Ramon; Criado, J. Ignacio; Téllez (Ed.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados* (Primera Ed, pp. 161–186). México, D.F.: INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación.

Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130. <http://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>

Molina Martínez, Rubén; Gallardo Jacobo, J. L. (2012). Las tecnologías de información y comunicación: su evolución y aplicación en los negocios internacionales. *Inceptum*, VII(12), 193–229.

Naser, Alejandra Concha, G. (2012). Panorama de gobierno electrónico en la región: resultados e impactos. En G. Concha & A. Naser (Eds.), *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*; Recuperado a partir de <http://www.cepal.org/id.asp?id=46119>

## REFERENCIAS

Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Serie Gestión Pública (Vol. 53). Instituto Lationamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).

Salvador Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 1–17. Recuperado a partir de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>

Young, S. (2007). Introduction: The theory and practice of government communication. En *Government Communication in Australia* (p. XXIII). Cambridge University Press.

Zornoza, M. (2017). Julian Assange, cronología de una larga batalla | Internacional | EL MUNDO. Recuperado el 14 de febrero de 2018, a partir de <http://www.elmundo.es/internacional>

## SOBRE LOS AUTORES

### **Osiris Soledad González Galván**

Es Licenciada en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Latina de América con área de profundización en el estudio de los Medios Masivos de Comunicación. Posteriormente, se formó en el área de la Administración Pública cursando la Maestría en Gobierno y Asuntos Públicos en el Centro de Investigación y Desarrollo del estado de Michoacán. Después, para profesionalizar su práctica docente realizó la Especialidad en Docencia en Educación Media Superior y Superior en su alma mater.

Actualmente es candidata a Doctora en Políticas Públicas en el Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (Ininee) con una investigación sobre los factores que influyen en la eficiencia de la política de comunicación social del Poder Ejecutivo Federal en México. Se encuentra en un proceso de descubrimiento sobre las relaciones entre la comunicación y la implementación de las políticas públicas con el soporte de las nuevas tecnologías.

### **Odette Virginia Delfín Ortega**

Cursó sus estudios de Doctorado en Negocios Internacionales en el Instituto de Investigaciones Económicas Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo del 2008 al 2012. Realizó la Maestría en Comercio Exterior en el Instituto de Investigaciones Económicas Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo del 2004 al 2006. Hizo la Licenciatura en Comercio Internacional en la Universidad Vasco de Quiroga del 1992-1997. Realizó su Estancia Posdoctoral en la Universidad de Aston en Birmingham U.K. del 1 de noviembre del 2014 al 31 de octubre del 2015. Recibió la distinción de la Mención Honorífica por la obtención del grado de Licenciatura y de Doctorado.

Forma parte del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Tiene el perfil PROMEP, otorgado por la Secretaría de Educación Pública. Las líneas de Investigación que actualmente trabaja se centran en la

## SOBRE LOS AUTORES

productividad y competitividad regional, y en el desarrollo regional y sectorial. Ha publicado 2 libros como autora y 2 libros como coordinadora, 20 capítulos de libro y 25 artículos en journals nacionales e internacionales sobre temas de competitividad y productividad, así como sobre eficiencia utilizando el Análisis de la Envolvente de Datos (DEA). Actualmente es Profesora Investigadora del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, donde es Coordinadora de la Maestría en Políticas Públicas con reconocimiento del CONACYT como Programa Nacional de Posgrados de Calidad.

### **François Demers**

Después de 15 años de periodismo profesional, en 1980 François Demers dirige los programas de Maestría y Doctorado en el Departamento de Comunicación e Información de la Facultad de Letras de la Universidad Laval. Los siguientes 20 años lo ocuparán como administrador, maestro y ... estudiante. Por una combinación de circunstancias,

François Demers se convierte en secretario de la Facultad, decano interino y finalmente decano de la Facultad de Artes, donde maneja un déficit colosal. Para no arriesgarse a "hacerse fosilizar en la administración", se ve obligado a dar tres cursos al año, a escribir uno o dos artículos académicos y a comenzar un doctorado en ciencias políticas, que terminará en 2000. Mientras tanto, enseña, desarrolla investigaciones, crea, con colegas, una maestría en comunicación pública. Demers dedica la siguiente década a la investigación: construye una red en Europa, México y Sudamérica, principalmente en torno al periodismo y su evolución. Está involucrado en la creación del PNCP, un grupo de investigación que estudia prácticas innovadoras en comunicación pública, y dedica tiempo a definir y modelar el concepto de "comunicación pública" que, con el tiempo, se ha vuelto tan esencial como el de "espacio público". Siempre a la búsqueda de nuevas tecnologías, François Demers creó, en 2003, el primer curso de periodismo en línea, de forma remota y totalmente en Internet. Hoy es un

## SOBRE LOS AUTORES

apasionado del periodismo multiplataforma, una pasión que ha conservado de su vida anterior como director de un escritorio donde, ya, la integración de textos, títulos e imágenes lo fascinaba. François Demers ofrece a sus alumnos la gran diversidad de temas que explora y una visión de la enseñanza, a la que llama “codescubrimiento”.



# Las redes sociales

[ UNA PUERTA HACIA EL DIÁLOGO  
CON EL CIUDADANO ]



2018 - 2021



**Instituto de Ciencia,  
Tecnología e Innovación**

Gobierno del Estado de Michoacán