

***Relaciones Públicas y Compromiso Social: Estrategia para el fortalecimiento de la Legitimidad en el Chocó.***

*Erika Rios Cardenas<sup>1</sup>*

*Freiddy Maryory Arboleda Lerma<sup>2</sup>*

***Resumen***

Este trabajo examina cómo las relaciones públicas pueden convertirse en una herramienta clave para fortalecer los vínculos con la comunidad y recuperar la legitimidad de las instituciones gubernamentales, particularmente de la gobernación del Chocó. Nos centramos en un contexto complejo, donde la sensación de desconfianza hacia las entidades públicas ha perdurado en los años, debido a situaciones como la corrupción, la desigualdad y la falta de canales claros que permitan un dialogo abierto y constante entre el Estado y la gente. El objetivo central de esta investigación es entender cómo las relaciones públicas, entendidas desde un enfoque participativo y bidireccional, pueden aportar a reconstruir una relación fracturada y construir una legitimidad sólida que se apoye en la participación activa de la comunidad. Lo que buscamos con esta investigación es comprender cómo las relaciones públicas, pensadas desde un enfoque participativo y bidireccional, pueden ayudar a reconstruir esa relación fracturada y construir una legitimidad sólida y real que esté basada en la participación genuina con la gente. Metodológicamente, este trabajo se desarrolla desde un enfoque analítico, en el que se combina revisión documental relevante para el tema con entrevista estructurada a líderes de la comunidad y funcionarios de la gobernación del Chocó. Esto con el objetivo de conocer de primera mano las realidades de la comunidad y poder identificar los posibles retos que está enfrentando la comunicación local entre la gobernación y la comunidad. De este modo, mostramos que para crear una legitimidad sólida y fortalecer la relación Estado-Comunidad se requiere de una buena gestión comunicacional que reconozca a la comunidad como un actor clave y fundamental para el desarrollo social.

---

<sup>1</sup> Erika Rios Cardenas: Profesional en Administración de Mercadeo, estudiante de la Especialización en Relaciones Públicas, [erika.rioscarde@amigo.edu.co](mailto:erika.rioscarde@amigo.edu.co)

<sup>2</sup> Freiddy Maryory Arboleda Lerma: Politóloga, estudiante de la Especialización en Relaciones Públicas, [freiddy.arboledale@amigo.edu.co](mailto:freiddy.arboledale@amigo.edu.co)

**Palabras claves:** relaciones públicas- legitimidad social- comunicación bidireccional- compromiso social- Chocó

**Abstract**

This paper examines how public relations can become a key tool to strengthen links with the community and recover the legitimacy of government institutions, particularly the government of Chocó. We focus on a complex context, where the feeling of distrust towards public entities has endured over the years, due to situations such as corruption, inequality and the lack of clear channels that allow an open and constant dialogue between the State and the people. The central objective of this research is to understand how public relations, understood from a participatory and bidirectional approach, can contribute to reconstructing a fractured relationship and building a solid legitimacy that is based on the active participation of the community. What we seek with this research is to understand how public relations, thought from a participatory and bidirectional approach, can help reconstruct that fractured relationship and build a solid and real legitimacy that is based on genuine participation with people. Methodologically, this work is developed from an analytical approach, in which a relevant documentary review for the topic is combined with a structured interview with community leaders and officials of the Chocó governorship. This with the aim of knowing first-hand the realities of the community and being able to identify the possible challenges that local communication between the government and the community is facing. In this way, we show that to create a solid legitimacy and strengthen the State-Community relationship, good communication management is required that recognizes the community as a key and fundamental actor for social development.

**Keywords:** public relations- social legitimacy- bidirectional communication- social commitment- Chocó

**1. Introducción.**

En el mundo actual, el poder y el valor de las Relaciones Públicas se concentra principalmente, en su habilidad y facultad de construir confianza entre los diferentes públicos de interés, promover la comunicación constante y ayudar a consolidar la percepción o reputación organizacional. Desde esta mirada, las Relaciones Públicas han cambiado sus dinámicas y se han convertido en una pieza fundamental para construir legitimidad social, poniendo en el centro la responsabilidad social y el compromiso social

para responder a los retos que surgen a nivel local, departamental y nacional. Como indican Carol y Shabana (2019) cuando las Relaciones Públicas están bien trabajadas no solo mejoran la imagen y la reputación de una organización, sino que también se mejora la vinculación con los interesados.

Estudios de diversos autores han ayudado a definir el concepto de legitimidad social, sobre todo en el área de la Ciencia Política y la Sociología. De forma resumida, se puede decir que se trata de aceptar o reconocer un comportamiento o decisión como coherente o correcto con las normas. Dowling y Pfeffer (1975) coinciden con el anterior planteamiento de la legitimidad, considerándola, en gran medida como la concordancia que existe entre las conductas organizacionales y las expectativas sociales que la rodean.

Investigaciones recientes muestran que las organizaciones que mantienen un contacto cercano y permanente con sus grupos de interés, que se comunican de manera clara y cuidan sus relaciones públicas, logran mayor aceptación y una legitimidad más sólida. Por ejemplo, Barranquero y Sáez (2011) en su trabajo “Stakeholders y diálogo ético en las empresas de comunicación” destacan lo importante que es mantener un dialogo abierto y participativo con los stakeholders como base de la legitimidad social. Igualmente, Álvarez y Pérez (2025) en “Comunicación estratégica y gestión social empresarial” valora cómo la implementación y ejecución de estrategias comunicacionales de forma bidireccional permiten el dialogo, favorecen la transparencia y la construcción de relaciones estables. Por eso, las Relaciones Públicas no pueden verse como algo secundario o aislado cuando hablamos de legitimidad social; al contrario, cuando se aplican de manera adecuada, se convierten en un elemento fundamental para ayudar a mejorar constantemente cómo se percibe y acepta a una organización a través de una comunicación efectiva y un compromiso genuino con la responsabilidad social.

Esos estudios refuerzan la idea de que las Relaciones Públicas no son un elemento independiente e innecesario para la legitimidad y la aceptación social, sino que son un instrumento de transformación integral que conecta la percepción organizacional con la responsabilidad social y la participación activa de la comunidad. Hoy en día, con las instituciones constantemente bajo la lupa de los ciudadanos, la comunicación corporativa y las Relaciones Públicas han dejado de ser solo un medio para proyectar buena imagen y se han transformado en un puente efectivo que conecta a distintos actores claves y les permite

trabajar juntos por el bienestar común. Todo esto se conecta con el compromiso social o que también conocemos como responsabilidad social que se ha vuelto fundamental en las Relaciones Públicas para responder a las necesidades sociales, económicas y políticas que van surgiendo.

Las Relaciones Públicas son un área de la comunicación estratégica, en la medida que buscan construir y crear una relación sólida basada en la confianza entre la organización y la comunidad. Etang (2009) describía el mismo como un proceso debidamente organizado, estratégico, entre una organización y su audiencia, para establecer relaciones mutuamente beneficiosas mediante la comunicación. Dentro del mismo orden, Gruning y Hunt (1984) explican que podemos considerar las relaciones públicas como un proceso continuo y estratégico que está enfocado a establecer relaciones estables y satisfactorias entre entidades, organizaciones y sus públicos.

Ubicado en el occidente del país, el Chocó es un departamento étnica y culturalmente diverso, pero que también ha presentado problemas estructurales, corrupción y pobreza. Por ello se hace imprescindible ahondar en la indiferencia colectiva que existe ante problemas que cada vez se agravan más. En este sentido, es posible afirmar que, esta falta o apatía por parte de las autoridades locales ha generado un incremento en la sensación de abandono y desconfianza en la sociedad.

En el departamento del Chocó, la instancia de gobierno local denominada Gobernación tiene que lidiar con un abanico de problemas estructurales de tipo de la legitimidad social, pues amplios sectores de la sociedad son escépticos y reconocen poco su autoridad. Así, este artículo se ocupará de cómo las estrategias de las Relaciones Públicas bien utilizadas pueden ser un elemento importante para rescatar la poca o nula relación existente entre las instituciones que conforman el aparato del Estado y la comunidad.

## **2. Marco teórico**

### **2.1 Relaciones públicas**

Las Relaciones Públicas han tenido una evolución significativa. Antes se enfocaban principalmente en manejar crisis y promover la imagen corporativa, pero ahora tiene una función más estratégica orientada en buscar construir y fortalecer la confianza, la credibilidad y el reconocimiento entre los actores.

Oliver-Gonzales (2023) lo explica bien cuando dice que las relaciones públicas son “el conjunto de actividades que tienen como objetivo establecer y mantener relaciones positivas entre una organización y sus diferentes públicos ante la necesidad de asociación, identidad compartida e intereses mutuos “(p,300)

Para Gruning y Hunt (1984), las relaciones públicas son un proceso planificado, estratégico que está centrado en construir relaciones estables y beneficiosas para ambas partes, a partir de estrategias comunicacionales coherentes y el control de la imagen pública.

Lo interesante de lo que plantean Gruning y Hunt (1984) es que rompen con la idea tradicional de comunicación en un solo sentido (donde solo era importante enviar el mensaje) y proponen algo distinto: un modelo donde lo que cuenta es escuchar de forma activa, dialogar y mantener una retroalimentación constante con nuestros públicos. Desde esta perspectiva, identifican cuatro modelos tradicionales de RRPP que muestran diferentes formas en que las organizaciones se comunican con sus stakeholders:

El modelo de información pública es unidireccional, en el que la organización hace un recorrido donde su único objetivo es difundir información objetiva y veraz de la organización. El modelo de prensa y publicidad también puede percibirse como un modelo en vía unidireccional, busca generar atención, persuadir e influir en el público para que actúen como la organización lo desee. El modelo bidireccional asimétrico, categorizado como comunicación bidireccional utiliza la persuasión como una herramienta para influir en el público para que se comporte como la organización desea. En cambio, el modelo bidireccional simétrico que se considera como el modelo más desarrollado y con mayor compromiso ético, al promover y fundamentarse en una relación recíproca entre la organización y el público objetivo, permitiendo así la influencia, participación y apoyo constante en la construcción de respuestas o soluciones a problemáticas comunes.

Vistas así, las RRPP no son una herramienta meramente operativa, sino que también cumplen una función simbólica y política importante, porque permiten reconocer al otro, mantener un dialogo constante y reconstruir la legitimidad en tiempos onde la desconfianza hacia las instituciones gubernamentales crece cada vez más.

En este sentido, Las Relaciones Públicas, son llamadas a ser las gestoras de los diferentes procesos de comunicación ya sea para mejorar la imagen de la entidad, generar

mayor identidad en sus colaboradores o para mejorar la calidad de relaciones de la organización con sus públicos. (Maldonado Castro et al., 2023, p3)

En palabra de Heath (2011), las RRPP desempeñan un papel relevante en la función de gestión de relaciones en el marco de las relaciones sociales complejas, donde el éxito institucional dependerá de forma directa de su capacidad para fomentar los acuerdos y generar un sentido compartido entre los diferentes actores de interés.

## ***2.2 Compromiso social***

El compromiso social va más allá de cumplir con lo que dice la ley. Como explica Estanyol (2023), implica que las organizaciones se involucren de verdad con su comunidad de manera activa y constante, buscando generar un impacto real que responda a lo que la gente necesita y espera.

Cuando hablamos de responsabilidad social organizacional (RSO), nos referimos a todas esas acciones que las organizaciones hacen por decisión propia, integrando preocupaciones sociales, ambientales y su relación con la gente (Carroll, 1991). Este enfoque supera la idea tradicional de la filantropía y busca crear cambios profundos y duraderos en los territorios.

Carroll (1991) propone en su modelo de pirámide que la responsabilidad social empresarial se construye sobre cuatro dimensiones: económica, legal, ética y filantrópica. En otras palabras, el compromiso social necesita un enfoque distinto, que reconozca y valore la diversidad de las identidades y las problemáticas particulares de cada territorio (CEPAL, 2015). No es suficiente con implementar proyectos y políticas públicas “desde arriba” sin una comunicación efectiva con los públicos objetivos. Así, el compromiso social, se transforma en un acto de reparación y justicia territorial, y una herramienta valiosa para reconstruir la confianza institucional y el tejido social (CEPAL, 2015).

## ***2.3 Legitimidad social***

Suchman (1995) sostiene que la legitimidad social puede definirse como la percepción generalizada de que las acciones o comportamientos de una organización son aceptables, apropiadas o justificadas dentro del marco compartido de valores culturales y normas. Esta forma de legitimidad resulta particularmente vulnerable en escenarios donde persisten deudas históricas entre el Estado y la comunidad. Asimismo, Rúa (2013) sostiene que la legitimidad social se manifiesta cuando la comunidad acepta y reconoce a las

instituciones, en la medida que estas se alinean y reflejan sus valores y tradiciones comunes. En un sentido amplio, este concepto va más allá de la legalidad formal, debido a que implica una aceptación y validación moral y cultural por parte de la comunidad.

Según Covarrubias (2022) la legitimidad social hace referencia al reconocimiento y la aceptación de las normas y a las autoridades por parte de la comunidad, más allá de la legalidad formal existente. El enfoque que menciona este autor, permite entender la legitimidad no sólo como un atributo necesario y fundamental del Estado, sino como una operación y un instrumento que posibilita la existencia y el funcionamiento del mismo orden social y político que actúa como garantía del lazo social. De esta forma, la legitimidad puede entenderse como un proceso dinámico y formal que permite la constitución del orden social y político en una sociedad y asimismo actúa como un instrumento que buscan consolidar el vínculo social e institucional.

### **3. Metodología**

La presente investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo, debido a que su propósito se centró en interpretar y comprender, principalmente desde la voz de los actores sociales y funcionarios gubernamentales, las dinámicas de legitimidad y compromiso social en el departamento del Chocó. En coherencia con este planteamiento, es importante señalar que, la elección de un enfoque cualitativo de los datos se justifica por la necesidad de entender las distintas percepciones, discursos y experiencias de tienen los actores que se pueden ver implicados de forma directa e indirecta. Asimismo, la estrategia metodológica se articuló a través del estudio de casos, lo que de alguna forma permitió analizar en profundidad las dinámicas sociales e institucionales en el contexto chocoano.

Para la recolección de información, se hicieron entrevistas estructuradas a líderes sociales activos: una representante del Consejo de juventudes del Chocó, un representante legal del consejo mayor comunitario del Chocó y otro líder social activo del municipio de Quibdó. Asimismo, se entrevistaron a funcionarios de la gobernación del Chocó: coordinadora administrativa de la Secretaría General del Interior y un profesional de apoyo del área de Planeación. De igual forma, se realizó una revisión documental que, además de aportar información significativa para la investigación, permitió profundizar en las opiniones y percepciones que se tiene sobre las relaciones públicas, el compromiso social y la legitimidad en el contexto chocoano.

En relación con el tratamiento de la información, el análisis de la información se llevó a cabo mediante un análisis narrativo, que permitió identificar posibles relaciones en los relatos o las percepciones de los participantes en las entrevistas. Este enfoque, tuvo como propósito analizar los documentos gubernamentales, tales como el Plan de Desarrollo Territorial, con el fin de identificar cómo se ejecutan las acciones comunicativas con la población y construir una visión completa e integral del modo en que las estrategias de comunicación afectan la legitimidad del gobierno departamental del Chocó.

Finalmente, es importante resaltar que la investigación estuvo guiada por criterios éticos. En este sentido, todas las entrevistas se realizaron bajo consentimiento de los participantes, quienes fueron notificados de manera anticipada del objetivo de la actividad, no se utilizaron nombres propios, sino que se hizo referencias a sus funciones laborales dentro de la comunidad o institución.

#### **4. Resultados**

A continuación, se exponen los resultados de la investigación desde temas específicos asociados de forma directa a las Relaciones Públicas y la legitimidad social entre la gobernación del Chocó y las comunidades. Los temas a abordar son: Relaciones entre la gobernación y la comunidad, elementos positivos y negativos de estas relaciones y propuestas para mejorar la legitimidad social.

##### ***4.1 Relaciones entre la comunidad y la gobernación del Chocó***

El Plan de Desarrollo Departamental 2024 – 2027 “Chocó en Ruta hacia el Progreso” representa un hito relevante en la historia del departamento del Chocó al consolidarse como el PDD más participativo hasta la fecha y marcar un ejercicio sin precedentes. Sus fundamentos se apoyan en la democracia real, la transparencia y la representatividad, pilares fundamentales para la construcción del territorio.

Sin embargo, de acuerdo a las entrevistas realizada a los líderes activos de las comunidad y funcionarios de la gobernación del Chocó, se pudo evidenciar que todavía persisten brechas y desafíos institucionales frente a la inclusión de la comunidad en los planes de acción del territorio. Así como lo menciona el funcionario de la gobernación: La institución reconoce que durante años la comunidad ha sentido desconfianza y abandono institucional, pero también afirma que desde la Gobernación se han creado espacios de

interacción y diálogo con la comunidad, pero no ha sido fácil. (Entrevista personal, funcionario de la Gobernación del Chocó, 2025)

Asimismo, continúan prevaleciendo obstáculos en la relación entre las comunidades y los actores representativos (gobernación), problemas que se agudizan por el abandono y la falta de atención institucional, de acuerdo con lo que expresó un líder comunitario, las comunidades sienten que deben obligar a las entidades para que cumplan con lo que deben, y que la relación con los mandatarios ha sido distante por muchos años (Entrevista personal, 2025)

De igual forma, estas narrativas han sido similares frente a la relación gobernación-comunidad. Pues, a nivel territorial y comunicacional la perspectiva de la comunidad frente a estas relaciones sigue siendo nula o casi inexistente, en la medida que los puentes de diálogo se han visto fracturados por la desconfianza y falta de respuesta oportuna que aún persiste. Como lo menciona un líder comunitario del municipio de Quibdó.

La relación entre el gobierno departamental y las personas de la comunidad ha estado históricamente fracturada porque carece de confianza. Según el líder, esta desconfianza se genera a raíz de que históricamente las personas que han gobernado, que han administrado el departamento, han saqueado y no han permitido el desarrollo del departamento.

A nivel relacional, a pesar de que este PDD se haya señalado como uno de los más participativo hasta la fecha, en los relatos se pueden percibir que todavía existe ciertos obstáculos que agudizan la relación fracturada entre gobernación y comunidad. Los entrevistados reconocen que se han hecho intentos por mejorar esta relación, promoviendo espacios de diálogos e interacción directa, pero estos se han quedado solo en intenciones que no logran traducirse en acciones concretas y es lo que genera esa frustración sobre la legitimidad percibida de las instituciones. Así, es posible evidenciar que la interacción o relación con los mandatarios de turno solo se ha resumido en intenciones limitadas que no logran consolidar una relación basada en la confianza. Esta percepción de lejanía y desconfianza que se refleja en la necesidad que sienten las personas de “obligar” a las entidades para que cumplan con lo que deben refuerza la idea de que existe una baja efectividad en los canales de comunicación institucional.

La participación e interacción ciudadana, aunque esté expuesta en los documentos y planes gubernamentales, todavía se sigue viendo como limitada e ineficaz, y los canales de comunicación entre gobernación y comunidad se ha visto fragmentada por la falta de voluntad y continuidad en los compromisos. En resumen, se puede señalar que, si bien han existido espacios de diálogo e interacción con la comunidad, es necesario que se implementen acciones concretas y duraderas donde la comunidad sea y se sienta protagonista de todos los procesos que los involucren.

#### **4.2 Elementos positivos de la relación entre la gobernación y la comunidad**

Pese a que el Plan de Desarrollo Departamental 2024-2027 estableció como objetivo principal consolidar rutas que resulten significativas para el progreso y el desarrollo del Departamento, reconociendo a la comunidad como actor activo y principal para la construcción y desarrollo del territorio. No obstante, resulta interesante que, a pesar de las intenciones gubernamentales de “cumplir con el objeto social que le compete y que aspira trascender hacia una sociedad más incluyente y transformadora, donde la población más vulnerable se sienta atendida” (Gobernación del Chocó, 2024, p 139), ninguna de las personas entrevistadas identificó aspectos positivos frente a la relación gobernación-comunidad.

Esta contradicción pone en evidencia un posible distanciamiento entre la intencionalidad institucional y la realidad comunitaria, lo que revela y confirma la brecha existente entre estos dos actores. Dicho en otras palabras, aunque la gobernación del Chocó plantea objetivos, políticas y proyectos con un enfoque participativo, en la práctica y en la realidad persisten problemáticas estructurales que limitan su impacto. Según líder social de Quibdó, todavía hay problemas que dificultan el desarrollo y la confianza plena en las instituciones y afirmó que lamentablemente no han existido aspectos positivos por parte de la gobernación del Chocó. Esta entrevista reafirma el distanciamiento existente entre los objetivos proyectados por la gobernación del Chocó y la realidad de la comunidad chocona, lo que no solo responde a una incoherencia y fallas en la aplicación, sino que responde a una desarticulación profunda entre los dos actores.

Frente a este distanciamiento percibido entre la institucionalidad y la comunidad, los funcionarios concuerdan que en gran medida estas brechas siguen persistiendo por las

limitaciones operacionales y económicas que obstaculizan la realización de los proyectos en todos los territorios, aunque se percibe una intención, señalan que no tienen la capacidad de materializarlos. Esta situación resalta que, a pesar de los documentos institucionales y los discursos oficiales por parte de la Gobernación del Chocó, existe una desconexión con la realidad de la comunidad. La planificación estratégica que se pudo evidenciar en el PDD, aunque esté orientada en la participación e inclusión, parece solo quedarse en intenciones que no se materializan.

#### ***4.3 Elementos negativos de la relación entre la gobernación y la comunidad***

Como se señala en el Plan de Desarrollo departamental (2024), el pilar fundamental es la gobernabilidad democrática, basada en la participación ciudadana para la eficiencia y fortalecimiento de la capacidad institucional y la pertinencia en la gestión de los recursos públicos. Sin embargo, la perspectiva de la población continúa siendo negativa, ya que a pesar de los esfuerzos institucionales en consolidar una política participativa y democrática las propuestas estructurales siguen siendo insuficientes y débiles para responder a las demandas y necesidades de la comunidad. En este sentido, a pesar del esfuerzo institucional los testimonios demuestran otra realidad, ya que no han logrado transformar el nivel discursivo al nivel operativo creando una sensación de desconfianza y abandono en la comunidad, al no tener en cuenta las propuestas de la comunidad y no demostrar un interés genuino por las ideas hacia el cambio que anhela la comunidad chocoana. Así lo expresa un líder comunitario del Chocó.

El principal elemento negativo ha sido la no articulación con las comunidades, cualquier política que se emplee, cualquier obra o proyecto va a ser un fracaso porque no va con el sentir de las comunidades, ni van a ser utilizados por las comunidades en el territorio. Por eso siempre se piden unos planes de desarrollo que se hacen concertados con las comunidades, pero no dejan de ser simplemente evidencia fotográfica porque no corresponden a las necesidades. Otro testimonio de un líder chocoano coincide, en que los proyectos concertados con la población solo quedan de forma superficial en “fotografías” que no transforman las realidades de las personas, porque no ha existido una comunicación institucional asertiva que incluya a la comunidad en la planificación o implementación de estos proyectos.

En relación con los elementos negativos de la relación entre la gobernación y la comunidad demuestran la necesidad urgente de implementar un enfoque estratégico e integral de las relaciones públicas, que esté enfocado en construir legitimidad y confianza social. La ausencia de comunicación bidireccional que reconozca a la comunidad como actor fundamental para el desarrollo del territorio ha generado desconfianza e indiferencia, pues para crear una legitimidad sólida la gobernación debería priorizar e implementar estrategias de RRPP efectivas que integren la participación activa.

#### ***4.4 Propuestas para mejorar la legitimidad social entre la Gobernación del Chocó y la comunidad***

Teniendo presente la persistencia negativa que prevalece en los relatos de la comunidad, más el evidente distanciamiento institucional y territorial, la construcción de una nueva relación basada en la confianza y la legitimidad social se hace urgente y necesaria para la construcción de un territorio basado en la gobernabilidad democrática y la inclusión territorial, permitiendo redefinir las dinámicas sociales e institucionales establecidas en el territorio. Desde esta perspectiva, resulta significativo y relevante reconocer posibles estrategias que puedan ayudar en la construcción y mejora de la legitimidad social. Como lo expresa la líder juvenil Departamental, se necesita una relación correspondida, basada en el diálogo y ayuda mutua. Así, lo que se requiere es pasar de una relación vertical a una relación horizontal donde las decisiones se construyan entre todos.

Así mismo concuerda un líder social del Chocó, en que se debe dar espacio y protagonismo real a la comunidad en todos los procesos de decisión y transformación social, creando espacios permanentes donde las personas tengan oportunidad de expresar sus ideas y que sean tomadas en cuenta en los proyectos y políticas públicas.

En este marco, las voces de las personas entrevistadas resultan significativas y valiosas del sentir de la comunidad. Lo que subraya la importancia de darle voz y participación activa a la comunidad en los procesos de transformación y decisión social. Estas perspectivas y reflexiones coinciden en la necesidad de redefinir las formas de gobernabilidad, estrategias de inclusión y reconocimiento social. Tal como lo menciona la funcionaria de la gobernación, a pesar de los esfuerzos se necesita crear una gestión pública que esté basada en la escucha activa, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos adquiridos con las comunidades.

La persistencia en los testimonios negativos y el aislamiento existente entre y la comunidad y las instituciones evidencian, en gran medida la necesidad de implementar las RRPP como instrumento para construir y crear una legitimidad social sólida. Esto a través de una comunicación asertiva, eficaz e incluyente que permitan definir nuevas dinámicas sociales e institucionales. Las voces de los líderes comunitarios y de los funcionarios del departamento del Chocó, subrayan esa relevancia de implementar prácticas eficaces y estratégicas que ayuden a crear una percepción positiva de la comunidad.

### **5. *Recomendaciones.***

Desde la perspectiva de las Relaciones Públicas, es importante reconocer y tener presente que la aceptación social no se limita al cumplimiento de normas, sino que también abarca la creación de relaciones basadas en la confianza, credibilidad, comunicación asertiva y el reconocimiento entre las partes (gobierno y comunidad). Por lo tanto, resulta pertinente plantear que, para una legitimidad y una relación sólida se necesita que la Gobernación del Chocó implemente y ejecute espacios de escucha y diálogo constante con la comunidad para poder modificar la sensación de desconfianza y exclusión que persiste. Estas acciones van más allá del discurso político y necesitan acciones concretas que respondan de forma directa a los problemas estructurales, de tal manera que se utilice la comunicación y las relaciones públicas como elemento fundamental y estratégico para mejorar estas relaciones.

Así mismo se aconseja que se implementen las relaciones y la comunicación pública como una forma estratégica de mejorar las relaciones y cerrar las brechas existentes entre la comunidad y el gobierno local, implementando programas de administración y gestión pública donde la comunidad tenga un rol activo y participativo dentro de las decisiones políticas del gobierno local. Así entonces, las Relaciones Públicas como una herramienta para reconstruir la legitimidad social puede ser un puente o un camino para promover un cambio democrático que logre la consolidación de relaciones entre la gobernación y las comunidades y que contribuyan a la gobernabilidad, la cohesión social y la inclusión en el departamento.

### **6. *Consideraciones finales.***

La investigación nos ha permitido tener una mirada parcial de la realidad de la comunidad y cómo ha sido su relación con la gobernación departamental. Lo que

encontramos es que, a pesar de los intentos de los gobiernos por “mejorar” este vínculo, la relación sigue rota y existe un distanciamiento enorme que está marcando profundamente las nuevas formas de convivencia en la comunidad. Son dinámicas trazadas por la sensación de desconfianza y la sensación de abandono por parte del Estado.

Esta brecha existente entre lo que plantea el gobierno y lo que realmente pasa en la sociedad deja claro que hay que cambiar y poner en práctica las estrategias de comunicación y relaciones públicas integrales. El objetivo debe ser que la inclusión y la participación ciudadana sean el resultado de un proceso auténtico y verdadero, no solo palabras bonitas en los papeles oficiales de la gobernación. Este hallazgo se relaciona con Oliver-Gonzales (2023), quien señala que las relaciones públicas tienen que estar orientadas en crear vínculos positivos y sostenibles con las personas. En la misma línea, Carroll y Shabana (2010) exponen y aseguran que unas RRPP bien implementadas pueden ser una herramienta para fortalecer los vínculos con los grupos de interés, contribuyendo a generar confianza y legitimidad social.

En otras palabras, aunque en el Plan de Desarrollo Departamental 2024-2027 hay un esfuerzo evidente por plantear un modelo de gobernabilidad que incluya y promueva la participación, todo se ha quedado en el papel. Esta brecha entre lo que se promete políticamente y la realidad de las comunidades deja claro que es urgente revisar y cambiar las estrategias de comunicación pública que se están usando. La idea es que la participación sea algo verdadero, que transforme de verdad y, no solo sea un requisito más que debe aparecer en el Plan de Desarrollo.

Por otro lado, los resultados muestran que las Relaciones Públicas poder ser un camino efectivo para construir legitimidad social en el Chocó, siempre y cuando se establezca una comunicación de doble vía, que escuche a la gente y responda a lo que necesitan. Estanyol (2023) plantea algo similar cuando dice que el compromiso social no se trata solo de cumplir con lo que dice la norma, sino de participar de forma activa y permanente para lograr un impacto real en la comunidad. De manera complementaria, Rúa (2013) expone que la legitimidad social se manifiesta como la comunidad acepta y reconoce a las instituciones, en la medida que estas se alinean y reflejan sus valores y tradiciones comunes. Los resultados de la investigación evidencian la pertinencia de implementar las Relaciones Públicas, ya que pueden convertirse en un instrumento o

metafóricamente, en un puente que mejore la conexión entre comunidad y gobernación. En síntesis, la investigación resulta significativa e importante para determinar que fortalecer las RRPP desde una perspectiva territorial y participativa no solo beneficia a la legitimidad como tal, sino que también da espacio a una gobernabilidad más democrática, incluyente, justa y coherente con las necesidades o realidades del territorio chocoano. Al integrar principios de Responsabilidad Social Organizacional, como la transparencia, la co-creación y el compromiso activo con los grupos de interés.

## Referencias

- Álvarez, M., & Pérez, L. (2025). Comunicación estratégica y gestión social empresarial. *Revista REI Comunicar*, 10(2), 45–60. <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/383>
- Barranquero, A., & Sáez, B. (2011). Stakeholders y diálogo ético en las empresas de comunicación: Evaluación de los informes al Pacto Global. *Revista Latina de Comunicación Social*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5829483>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48. [https://www.researchgate.net/publication/4883660\\_The\\_Pyramid\\_of\\_Corporate\\_Social\\_Responsibility\\_Toward\\_the\\_Moral\\_Management\\_of\\_Organizational\\_Stakeholders](https://www.researchgate.net/publication/4883660_The_Pyramid_of_Corporate_Social_Responsibility_Toward_the_Moral_Management_of_Organizational_Stakeholders)
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85–105. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2015). Políticas públicas con enfoque territorial y diferencial. Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/38955>
- Covarrubias, I. (2022). La legitimidad como garantía del lazo social. *Andamios*, 19(49), 481–487. <https://doi.org/10.29092/uacm.v19i49.941>
- Dowling, J., & Pfeffer, J. (1975). Organizational legitimacy: Social values and organizational behavior. *The Pacific Sociological Review*, 18(1), 122–136. <https://doi.org/10.2307/1388226>
- Estanyol, E., Compte-Pujol, M., & Lalueza, F. (2023). Compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa: Un análisis de su visualización por parte de las agencias de relaciones públicas. *Revista Latina de Comunicación Social*, (82), 1-28. <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/218>
- Gobernación del Chocó. (2024). Plan de desarrollo Departamental 2024-2027: El Chocó en ruta hacia el progreso. Gobernación del Chocó. <https://drive.google.com/file/d/1doclBzb86wRozGtlQQxNbXjv0Il8dA-W/view?usp=sharing>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston. <https://www.researchgate.net/profile/James-L-Etang>
- L'Etang, J. (2009). *Relaciones públicas: Conceptos, práctica y crítica*. Editorial UOC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iD9PG2wG3CkC>
- Maldonado Castro, J., Gómez Pérez, R., Aguirre Valverde, D., & Andrade Arias, M. (2023). Relaciones Públicas: El rol de la comunicación y su incidencia en la Transformación Digital. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(1), 772 <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/295>
- Oliver-González, A.B. (2023). Las relaciones públicas y la comunicación; interdependencia en las relaciones internacionales. *Miguel Hernández Communication Journal*, Vol. 14 (2), pp. 295 a 314. Universidad Miguel Hernández, UMH (Elche-Alicante). <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/mhcj/article/view/1973>
- Rúa Delgado, C. (2013). La legitimidad en el ejercicio del poder político en el Estado Social de Derecho: Una revisión desde el caso colombiano. *Ius et Praxis*, 19(2), 85–122. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122013000200004>

Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571–610.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080331>