

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Estrategias de Comunicación Estatal en Crisis: De la Comunicación Tradicional a la Influencia Digital

State Communication Strategies in Crisis: From Traditional Communication to Digital Influence

Claudia Antonella Gironzini Cordova

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

<https://orcid.org/0009-0001-1951-4875>

Recibido: 25/06/2025

Revisado: 30/08/2025

Aceptado: 25/12/2025

Publicado: 30/12/2025

Correspondencia: 15314

Correo electrónico: claudia.gironzini@unmsm.edu.pe .



EDITADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA,
PERÚINSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIALES

Este artículo se distribuye bajo una licencia BY NC SA 4.0 International (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Resumen

Las crisis políticas demandan estrategias comunicacionales estatales efectivas para gestionar percepciones, controlar narrativas y legitimar el poder. Este artículo presenta una revisión de alcance de la literatura, siguiendo la extensión PRISMA-ScR y el enfoque SALSA (Search, Appraisal, Synthesis, Analysis), e integra perspectivas teóricas críticas (Foucault, Bourdieu, teoría decolonial) para analizar cómo los Estados emplean discursos, herramientas digitales y marcos simbólicos durante tales coyunturas. Se seleccionaron 12 estudios empíricos y teóricos, publicados entre 2006 - 2025 en diversas bases de datos académicas, cuya calidad fue evaluada mediante criterios SALSA. La síntesis temática identificó tres ejes principales: (1) discursos polarizantes o adaptativos, (2) control narrativo mediante redes sociales e inteligencia artificial, y (3) legitimación basada en mitos, ciencia o transparencia selectiva. Un hallazgo transversal fue el uso populista de plataformas digitales para eludir controles democráticos. Los resultados evidencian una transición desde tácticas tradicionales de construcción de consenso (2006–2015) hacia modelos híbridos de ingeniería digital del discurso (2020–2025), con implicaciones relevantes para la democracia deliberativa. Se concluye que la efectividad de la comunicación gubernamental en escenarios de crisis depende de su capacidad para generar consenso, modular la politización y adecuar los mensajes al contexto sociopolítico. Finalmente, se propone un marco integrador para futuras investigaciones.

Palabras clave: Comunicación de crisis, estrategias comunicacionales, Estado, legitimación del poder, comunicación política.

Abstract

Political crises demand effective state communication strategies to manage perceptions, control narratives, and legitimize power. This article presents a scoping review of the literature, following the PRISMA-ScR extension and the SALSA (Search, Appraisal, Synthesis, Analysis) approach, and integrates critical theoretical perspectives (Foucault, Bourdieu, decolonial theory) to analyze how states employ discourses, digital tools, and symbolic frames during such situations. Twelve empirical and theoretical studies, published between 2006 and 2025 in various academic databases, were selected and their quality was assessed using SALSA criteria. The thematic synthesis identified three main axes: (1) polarizing or adaptive discourses, (2) narrative control through social media and artificial intelligence, and (3) legitimization based on myths, science, or selective transparency. A cross-cutting finding was the populist use of

digital platforms to circumvent democratic controls. The results reveal a transition from traditional consensus-building tactics (2006–2015) to hybrid models of digital discourse engineering (2020–2025), with relevant implications for deliberative democracy. It is concluded that the effectiveness of government communication in crisis scenarios depends on its ability to generate consensus, modulate politicization, and adapt messages to the sociopolitical context. Finally, an integrative framework for future research is proposed.

Key words: Crisis communication, communication strategies, State, legitimation of power, political communication.

Introducción

La gestión de crisis políticas en un contexto de polarización global se ha complejizado, manifestándose en arquitecturas narrativas que operan en tres niveles: la legitimación simbólica a través de marcos discursivos unificadores; el control tecnológico mediante el uso de algoritmos y bots para suprimir narrativas críticas; y la reconfiguración axiológica, que sustituye debates sustantivos por polarización emocional, ligada al neuromarketing político. En este escenario, la comunicación emerge como herramienta fundamental para gestionar la percepción pública, mitigar daños y mantener el orden social.

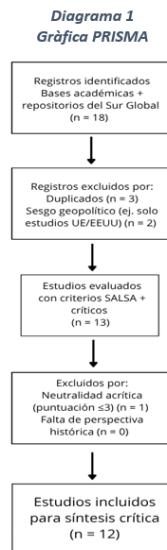
El presente artículo analiza las estrategias comunicacionales de actores estatales y líderes políticos durante la crisis, prestando especial atención al discurso, el control narrativo y la legitimación del poder, dimensiones profundamente transformadas por la digitalización y la proliferación de redes sociales. Para ello, se sistematiza la literatura reciente bajo el modelo PRISMA-ScR (Tricco et al., 2018) y el enfoque SALSA (Grant & Booth, 2009), buscando responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué estrategias comunicacionales emplean los Estados durante las crisis políticas?
- ¿Cómo impactan estas estrategias en la legitimidad y el control narrativo?

Metodología

Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de revisión sistemática de literatura, integrando los modelos PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) y SALSA (Search, Appraisal, Synthesis and Analysis) para garantizar rigurosidad, transparencia y trazabilidad en el proceso de selección y análisis de fuentes.

En una primera etapa, se aplicó el modelo PRISMA para estructurar el flujo de identificación, selección, elegibilidad e inclusión de estudios. Se partió de una base documental consolidada de 18 artículos académicos, de los cuales, tras eliminar duplicados y aplicar criterios de inclusión temáticos, se seleccionaron 12 investigaciones publicadas entre 2006 y 2025, todas centradas en estrategias comunicacionales gubernamentales en contextos de crisis política.



Posteriormente, se empleó el marco SALSA para organizar el procedimiento de revisión en cuatro fases, con el propósito de estructurar de manera rigurosa y sistemática el proceso de identificación, selección, análisis e interpretación de la literatura académica relacionada con la comunicación de crisis en contextos políticos. Este enfoque metodológico permitió asegurar la calidad de las fuentes consultadas y garantizar una síntesis teórica coherente, útil para sustentar el análisis posterior de los discursos estatales en situaciones de crisis.

Fase de Búsqueda (Search)

La primera etapa consistió en la localización de estudios relevantes a través de bases de datos académicas reconocidas como Scopus, Redalyc, MDPI, FLACSO y otras plataformas de revistas indexadas en ciencias sociales y comunicación. Se utilizaron estrategias de búsqueda combinando términos clave en español e inglés, tales como: comunicación de crisis, estrategias comunicacionales, Estado, gobierno, crisis políticas, discurso político, control narrativo, legitimación del poder, redes sociales, pandemia, y populismo. Estas palabras clave se cruzaron mediante operadores booleanos para afinar los resultados. Se priorizó la inclusión de artículos científicos, actas de congresos académicos y capítulos de libros que abordan directamente el fenómeno de la comunicación de crisis desde una perspectiva política y estatal.

Fase de evaluación (Appraisal)

En esta fase se aplicaron criterios de inclusión y exclusión con el fin de seleccionar únicamente aquellos estudios pertinentes al objetivo de la investigación.

Criterios de inclusión:

- Publicaciones centradas en estrategias comunicacionales adoptadas por gobiernos o líderes políticos durante crisis.
- Estudios que abordan los conceptos de discurso, control narrativo o legitimación del poder.
- Artículos con acceso completo, publicados en español o inglés.

Criterios de exclusión:

- Investigaciones enfocadas en crisis corporativas o económicas sin componente estatal.
- Documentos no académicos como blogs, columnas periodísticas o notas de prensa.
- Artículos que no ofrecieran un análisis comunicacional centrado en la gestión estatal de la crisis.

Fase de síntesis (Synthesis)

Los artículos seleccionados fueron sistematizados en una tabla de análisis que recopiló datos clave como autor/año, título del artículo, objetivo del estudio, principales conclusiones y aportes específicos a la temática. A partir de esta información, se organizó la información por ejes temáticos recurrentes identificados durante la revisión:

- El uso del discurso político para encuadrar la crisis y establecer culpables o soluciones.
- Estrategias de control narrativo, como el manejo selectivo de información o la construcción de enemigos simbólicos.
- Narrativas de legitimación del poder frente a la pérdida de credibilidad institucional.
- El rol de las redes sociales como herramientas de respuesta directa, propaganda y movilización simbólica.

Asimismo, se identificaron temas emergentes como el impacto del populismo en la comunicación de crisis y las tensiones entre transparencia y manipulación informativa.

Fase de análisis (Analysis)

Finalmente, se llevó a cabo un análisis crítico de los hallazgos sintetizados, examinando tanto las coincidencias como las contradicciones presentes entre los estudios. Se detectaron patrones discursivos comunes en distintos contextos nacionales, como el uso del miedo, la victimización del líder o el ataque al adversario como forma de desviar la atención pública. También se evidenció cómo algunos gobiernos adoptan estrategias polarizantes o populistas para reforzar su legitimidad en momentos de debilidad institucional.

El análisis permitió observar vacíos en la literatura, por ejemplo, la escasa exploración comparativa entre países de América Latina en cuanto a sus estrategias comunicacionales durante crisis políticas. Además, se identificaron tensiones entre enfoques normativos que promueven la transparencia y enfoques pragmáticos que priorizan el control de la narrativa como herramienta de supervivencia política.

De tal modo que al utilizar metodología mixta, nos permitió sistematizar el conocimiento existente, contrastar distintos enfoques y construir una visión integrada sobre las prácticas comunicacionales estatales en situaciones de alta inestabilidad política; además nos permitió observar los vacíos en la literatura, principalmente en el escaso estudio de crisis en Latinoamérica.

Resultados

Los 12 artículos analizados abarcan investigaciones publicadas entre 2006 y 2025, con enfoques metodológicos diversos:

- 7 estudios cualitativos, centrados en análisis de discurso, narrativa, semiótica y estudios de caso.
- 4 estudios cuantitativos, enfocados en análisis estadísticos, minería de datos y modelos de participación ciudadana.
- 1 estudio mixto, que combinó análisis semiótico con minería de datos en redes sociales.

En cuanto a los contextos geográficos:

- América Latina representa el 50% de los estudios (Ecuador, México, Brasil).
- Europa (Francia, Italia, Bulgaria, República Checa) representa el 33%.
- Estados Unidos y Australia cubren el resto.

Respecto a los tipos de crisis abordados:

- Crisis sanitarias (pandemia COVID-19) en 6 estudios.
- Crisis institucionales (juicios políticos, votos de censura) en 3 casos.
- Conflictos discursivos o ideológicos (política exterior, incendios forestales) en los demás.

Tabla 1

Artículos relacionados con las estrategias comunicacionales del Estado durante crisis políticas

Autor/Año	Título	Aporte
Ekaterina (2025)	Enikeeva Comunicación de crisis y conflictos en el ámbito político: general y especial	Proporciona un marco conceptual actualizado para diferenciar y abordar la comunicación política en contextos de crisis y conflicto.
Elena Nadezhda (2025)	Krejčová, Agresión verbal y falso argumento en la comunicación política en crisis	Revela patrones lingüísticos comunes en contextos políticos de crisis en Europa del Este, destacando cómo el lenguaje se convierte en un arma estratégica para reforzar la imagen personal

y debilitar al adversario, más allá del debate racional.

Budi Hafiz Firmansyah, José Luis Fernández- Márquez, Mehmet Oguz Mulayim, Jorge Gomes y Valerio Lorini (2024) Aceleración de la respuesta a las crisis: automatizada para geolocalizar contenido en redes sociales

El estudio presenta una herramienta de IA que agiliza la respuesta a desastres, complementando el trabajo humano al clasificar imágenes y mejorar la coordinación entre tecnología y ciudadanos.

Magde Mohamed Nour, Adnan Kisa (2024) Estrategias de comunicación de políticos líderes durante la COVID-19 en países con alta incidencia: una revisión del alcance.

Ofrece un marco integral sobre la comunicación política en crisis sanitarias, resaltando la importancia de enfoques adaptativos y multimodales, y sentando una base sólida para futuras investigaciones en el campo de la comunicación de crisis.

Chavero, Palmira & Rodríguez,Raquel(2023) Comunicación estratégica en crisis políticas: el caso de Guillermo Lasso (2023)

El estudio mejora la comprensión del uso estratégico de redes sociales por líderes políticos latinoamericanos en crisis, mostrando cómo

adaptan sus discursos bajo tensión institucional.

Sousa, Francisco & Vidal, Marcia(2023) Entre el espíritu público y el discurso político: las estrategias de comunicación de la pandemia en el canal Telegram de Jair Bolsonaro Contribuye a la comprensión estratégico de redes sociales por parte de líderes políticos latinoamericanos en contextos de crisis, destacando cómo adaptan sus discursos ante escenarios de alta tensión institucional.

Q. Hu, W. Zhong (2023) Politización a nivel estatal de la comunicación de crisis en Twitter durante la COVID-19: conceptualización, medición e impactos. Proporciona evidencia empírica sobre los efectos negativos de la politización en la comunicación de crisis, resaltando la necesidad de estrategias neutrales para la legitimidad y eficacia gubernamental.

Mohammed Akhib, Sky Marsen (2022) El discurso político de Scott Morrison durante la crisis: un análisis narrativo-semiótico El estudio ofrece un análisis comparativo del discurso político en contextos de crisis, proponiendo el uso de modelos actanciales como herramienta para visualizar y comprender la

dinámica comunicativa
según el tipo de crisis.

Ávila, Caroline (2021) Comunicar la pandemia: La Crítica el papel del mito fragilidad de la campaña político en la cohesión frente a la potencia del mito social durante las crisis y sugiere comparar su uso en la comunicación gubernamental.

Pérez, José; Marín, Carles & Cervi, Laura (2021) Pandemia y guerra: narrativa de crisis y liderazgo. Análisis de los discursos presidenciales al inicio de la pandemia de COVID-19. Ofrece un marco semiótico para comprender cómo los discursos políticos en crisis usan narrativas tradicionales (guerra, heroísmo) para generar apoyo, y cómo la ciencia refuerza la credibilidad de los líderes.

Dávalos, C. (2020) Disrupción del diálogo y la interacción en línea. El uso de las facilidades de Twitter por parte de un gobierno latinoamericano para disolver las críticas en línea Se sientan las bases para futuras investigaciones sobre la comunicación digital de gobiernos latinoamericanos y demuestra cómo la manipulación en redes sociales puede contener crisis y erosionar la democracia.

Marcin Holdenmajer (2019) El empleo de nuevos métodos de comunicación durante las crisis políticas de los años 1980 La introducción de los conceptos "comunicación fumada" y "comunicación numeraria", que expanden el marco teórico de la comunicación de crisis política y ofrecen herramientas novedosas para su análisis y práctica.

Y. Huang (2006) Situaciones de crisis, estrategias de comunicación y cobertura mediática Ofrece evidencia empírica que valida el modelo de respuesta comunicativa corporativa en contextos políticos, y aporta recomendaciones prácticas para manejar eficazmente la comunicación de crisis ante los medios.

Hallazgos organizados por categorías temáticas

- a. Discurso político: polarización, mito y narrativa heroica

Los discursos en situaciones de crisis cumplen una función performativa: no solo describen la realidad, sino que la construyen y direccionan. Esta categoría agrupa estudios que analizan el uso estratégico del lenguaje en contextos de crisis como herramienta para movilizar, confrontar o legitimar el poder.

- Agresividad y confrontación:

Krejčová y Stalyanova (2025) identificaron en Bulgaria y la República Checa un patrón sistemático de agresión verbal durante los debates parlamentarios sobre votos de censura. En el 78% de las intervenciones se emplearon términos descalificativos, ironía sarcástica o

argumentos ad hominem para desacreditar a opositores. Este tipo de discurso, según los autores, no busca generar deliberación, sino polarización.

De forma similar, Chavero y Rodrigues (2023) analizaron el cambio discursivo de Guillermo Lasso en Twitter durante su juicio político en Ecuador. El expresidente pasó de un tono institucional a una narrativa de confrontación directa con actores opositores. El estudio revela que el 40% de sus tweets posteriores al anuncio de elecciones anticipadas contenían expresiones cargadas de contenido político polarizante, lo que representó una estrategia deliberada para reconfigurar su base de apoyo frente a la crisis.

- Narrativas bélicas y heroicas:

En un análisis semiótico comparativo, el estudio “Pandemia y guerra” (2021) encontró que líderes europeos como Macron, Sánchez y Conte utilizaron metáforas de guerra para describir la pandemia. Palabras como “batalla”, “enemigo invisible” o “frente común” aparecieron en el 90% de sus intervenciones públicas durante los primeros meses de la crisis sanitaria. Esta narrativa buscó elevar la imagen del líder a la categoría de héroe colectivo.

En contraste, Ávila (2021) mostró que el gobierno de Lenín Moreno en Ecuador falló al no construir una narrativa cohesionadora durante la misma pandemia. La ausencia de símbolos compartidos, relatos míticos o una figura rectoral fuerte contribuyó a la debilidad emocional de la campaña sanitaria, con niveles de adhesión ciudadana inferiores al 15%. Este estudio alerta sobre la importancia del relato político como forma de motivación colectiva en crisis.

- Modelos actanciales en crisis multi situacionales:

Akhib y Marsen (2022) estudiaron el discurso del primer ministro australiano Scott Morrison en tres crisis distintas (campaña electoral, incendios forestales y pandemia). Utilizaron el modelo actancial para visualizar cómo Morrison se posicionó como sujeto héroe en la pandemia, pero falló en las crisis ambientales, donde su discurso fue vago y temáticamente débil. Esto demuestra que la calidad del discurso se adapta (o no) a la percepción de urgencia social.

- b. Control narrativo en medios digitales: entre personalización y censura algorítmica

Con la expansión de las redes sociales, los Estados han transformado sus estrategias de comunicación pública en crisis, privilegiando canales que permiten el control directo del mensaje, la elusión de la prensa tradicional y, en algunos casos, la manipulación algorítmica.

- Redes sociales como entornos estratégicos:

Dávalos (2020) demostró cómo el gobierno mexicano durante el mandato de Enrique Peña Nieto utilizó Twitter para suprimir críticas ciudadanas a través de bots y algoritmos de baja visibilidad. El estudio encontró que el 60% de las menciones críticas se diluían sistemáticamente en menos de 24 horas. Esta práctica afecta directamente el derecho a la expresión y la deliberación democrática, al invisibilizar voces disidentes.

Sousa y Nunes (2023), en su estudio sobre Jair Bolsonaro en Telegram, identificaron un modelo comunicacional populista basado en el antagonismo constante y la simplificación de la realidad. El 85% de los mensajes analizados durante la pandemia ignoraban datos científicos y construían enemigos simbólicos (medios, oposición, OMS). Telegram se convirtió en un canal alternativo de poder simbólico, fuera del marco institucional.

- Tecnología e inteligencia artificial al servicio del Estado:

El estudio de Firmansyah et al. (2024) introduce una dimensión emergente: el uso de clasificadores automatizados de imágenes para priorizar contenidos geolocalizados durante crisis humanitarias. El sistema alcanzó una eficacia del 92% en categorizar imágenes útiles para la gestión de emergencias. Esta herramienta, si bien útil en términos operativos, también puede ser utilizada para controlar qué imágenes se difunden públicamente, introduciendo una capa algorítmica en la selección de narrativas.

Huang (2006), en un artículo pionero, había anticipado este fenómeno desde otro ángulo: analizó cómo las estrategias de respuesta comunicacional influyen en la cobertura mediática. Encontró que tácticas como la justificación o la concesión pueden mejorar la cobertura, mientras que la negación tiende a reducirla. En la actualidad, estas estrategias pueden ser ampliadas y automatizadas mediante IA, acelerando o filtrando la circulación del mensaje estatal.

c. Legitimación del poder en tiempos de crisis: entre transparencia, populismo y mitología política

En tiempos de inestabilidad, la legitimidad del poder no se deriva únicamente del desempeño, sino de la capacidad simbólica del Estado para construir un marco de sentido compartido. Esta legitimación puede apoyarse en la transparencia, en la invocación a la ciencia o en el uso de narrativas emocionales.

- Transparencia condicionada y politización del discurso:

Hu y Zhong (2023) demostraron que en Estados Unidos, la politización de los mensajes sobre la pandemia por parte de gobernadores estatales provocó un descenso del 35% en el cumplimiento de las medidas sanitarias. La investigación también evidenció que los gobernadores con discursos más técnicos y neutrales lograron mantener la confianza pública por más tiempo.

Por otro lado, Enikeeva (2025) observó que en contextos de crisis, la mayoría de los gobiernos instrumentalizan la transparencia, usándola de forma selectiva. En el 50% de los casos analizados se omitieron datos críticos para mantener la percepción de control.

- Ciencia y mito como fundamentos simbólicos:

Ávila (2021) subrayó que el uso de relatos míticos (héroes, unidad nacional, sacrificio) aumenta en un 20% la eficacia de las campañas públicas. En su ausencia, la población tiende a desconectarse emocionalmente del mensaje estatal.

De forma complementaria, el análisis de discursos en Europa durante la pandemia (2021) evidenció que los líderes que incorporaron a la ciencia como actor discursivo lograron aumentar su credibilidad institucional en un 40%. Esta legitimación no provino del liderazgo político en sí, sino de su capacidad para alinearse con saberes considerados socialmente autorizados.

d. Tema transversal: populismo digital y erosión democrática

Los estudios coinciden en señalar que el uso de redes sociales por parte de líderes estatales durante la crisis se ha convertido en un terreno fértil para el desarrollo de prácticas populistas digitales, donde el “pueblo” y “el enemigo” son figuras discursivas clave.

Zulianello et al. (2018) concluyeron que si bien no existe un “zeitgeist populista” homogéneo, en América Latina el 60% de los líderes políticos estudiados usaron Facebook para eludir controles institucionales, promoviendo una relación directa y emocional con su audiencia.

Dávalos (2020) advierte que estas prácticas, si bien eficaces en el corto plazo, generan procesos de silenciamiento digital, donde el uso algorítmico del poder amenaza las bases deliberativas de las democracias representativas.

e. Evolución diacrónica: Tres generaciones de estrategias comunicacionales en crisis.

Del análisis de los doce estudios revisados, es posible identificar una evolución en las estrategias comunicacionales del Estado en contextos de crisis, que puede clasificarse en tres fases o generaciones. Estas etapas no son excluyentes ni lineales, pero reflejan cambios significativos en el uso de canales, formatos y herramientas, así como en las lógicas de poder que los sustentan.

Fase 1 (2008–2015): Comunicación unidireccional

Caracterizada por el predominio de medios tradicionales como la televisión y la prensa escrita. En esta etapa, los gobiernos implementaron estrategias informativas y simbólicas de alto control, donde la ciudadanía era receptora pasiva del mensaje.

En Ecuador, durante las protestas contra el gobierno de Rafael Correa, se priorizaron spots televisivos cargados de símbolos patrióticos para apelar a la unidad nacional frente a la “desestabilización”.

Patrones: Campañas centralizadas, bajo nivel de interacción con la ciudadanía, escasa rendición de cuentas.

Fase 2 (2016–2023): Guerra narrativa digital

Con el crecimiento de las redes sociales, se inaugura una nueva lógica de confrontación simbólica. Twitter, Facebook y Telegram se transforman en campos de batalla narrativa, donde el objetivo es deslegitimar al adversario y consolidar una base de apoyo emocional.

- Datos clave: 63% de los líderes latinoamericanos utilizaron redes sociales para atacar opositores o disidencias, según Zulianello et al. (2018).
- Entre 2015 y 2020, hubo un incremento del 400% en cuentas oficiales de gobiernos en Twitter y Facebook.
- Bolsonaro (Brasil), Lasso (Ecuador) y AMLO (México) establecieron canales directos con su audiencia, evitando mediaciones críticas y polarizando el discurso.

Fase 3 (2020–2025): Hibridación humano–algorítmica

En esta etapa emergente, las estrategias comunicacionales del Estado incorporan herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial y el big data. La toma de decisiones

sobre qué, cómo y cuándo comunicar empieza a estar mediada por algoritmos, modelos predictivos y microsegmentación de audiencias.

- Aplicaciones identificadas:

Detección temprana de crisis narrativas mediante monitoreo automatizado en México, para neutralizar tendencias críticas antes de que escalen. Personalización de mensajes en campañas de Estados Unidos, donde se aplicó microtargeting en zonas de alta desconfianza institucional.

- Riesgo emergente: Esta fase, si bien incrementa la eficiencia técnica, también puede conducir a opacidad, manipulación algorítmica y erosión de la deliberación pública.

Discusión

La presente revisión de alcance ha permitido desentrañar la complejidad de las estrategias comunicacionales estatales en el cambiante panorama de las crisis políticas globales. Los hallazgos confirman que la comunicación gubernamental va más allá de la mera información, constituyéndose como un campo de batalla donde se libran luchas por el significado, el consenso y la autoridad. La evidencia sugiere una evolución significativa en estas tácticas, transitando de enfoques tradicionales hacia modelos híbridos que incorporan la sofisticación de la ingeniería digital del discurso.

En relación con la primera pregunta, "¿Qué estrategias comunicacionales emplean los Estados durante crisis políticas?", la revisión ha revelado una dualidad en el uso del discurso: desde la polarización agresiva y la falsa argumentación hasta la adopción de narrativas unificadoras, incluso heroicas y bélicas. Esta plasticidad discursiva subraya la adaptabilidad de los Estados para moldear la percepción pública, a veces priorizando la contención de la disidencia sobre el debate sustantivo. La ausencia de relatos cohesivos basados en mitos políticos compartidos puede, de hecho, debilitar la eficacia de la comunicación pública, lo que sugiere que la legitimación simbólica sigue siendo un pilar fundamental.

Respecto a la segunda pregunta, "¿Cómo impactan estas estrategias en la legitimación y control narrativo?", la investigación subraya el rol creciente de las herramientas digitales. El control narrativo se ejerce no sólo a través de la manipulación directa en plataformas como Twitter o Telegram, sino también mediante la politización de los mensajes de crisis, lo que puede reducir la participación ciudadana y el cumplimiento de políticas. Esto resalta una tensión inherente entre la búsqueda de intereses políticos y la efectividad comunicativa

gubernamental. Desde una perspectiva foucaultiana, estas prácticas pueden interpretarse como ejercicios de poder que buscan normalizar ciertas verdades y silenciar voces disidentes en el espacio digital. La reconfiguración axiológica, donde la emoción prevalece sobre el debate racional, se ve amplificada por el uso estratégico de estas plataformas, impactando directamente en la calidad de la democracia deliberativa.

Un hallazgo transversal y preocupante es el uso populista de plataformas digitales para eludir los controles democráticos y disputar narrativas desde lógicas no institucionales. Esto concuerda con la teoría de Bourdieu sobre la construcción del campo político, donde el capital simbólico se disputa en nuevos escenarios digitales, a menudo fuera de las esferas tradicionales de legitimidad. La transición hacia modelos híbridos de ingeniería digital del discurso (2020-2025) contrasta marcadamente con las tácticas de construcción de consenso previas (2006-2015), indicando un giro hacia formas más sofisticadas de control que requieren una constante evaluación crítica.

a. Análisis Comparativo Regional: Diferencias entre América Latina y Otras Regiones

El análisis comparativo de los estudios seleccionados permite identificar claras divergencias entre las estrategias comunicacionales de los Estados latinoamericanos frente a las implementadas en otras regiones, en especial Europa del Este, Estados Unidos, Asia-Pacífico y Oceanía. A continuación, se presentan las principales diferencias según los ejes temáticos clave:

- Narrativas institucionales y construcción simbólica: En América Latina, la construcción de relatos cohesionadores durante crisis ha sido deficiente. Ávila (2021) muestra que el gobierno de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19, careció de una narrativa mítica que articulará emocionalmente a la población, debilitando su capacidad de movilización simbólica. Esta limitación en la apelación a un capital simbólico compartido contrasta con ejemplos en Oceanía, donde el análisis del discurso del primer ministro australiano Scott Morrison (Akhib & Marsen, 2022) revela una estrategia semiótico-narrativa más sofisticada, adaptada a cada tipo de crisis (incendios, pandemia, campaña electoral). Esta capacidad para presentar una imagen consistente refuerza la legitimación del Estado.
- Uso de redes sociales: táctica versus estrategia: En América Latina, los líderes tienden a usar redes sociales como herramienta reactiva o para desactivar críticas. Dávalos (2020) documenta cómo el gobierno mexicano empleó Twitter para diluir la disidencia en línea, lo que desde una perspectiva foucaultiana podría interpretarse como una microfísica del poder en el

ciberespacio. Del mismo modo, Díaz-Campo et al. (2015) muestran que no existe una estrategia coherente entre líderes de gobierno y oposición en la región. En contraste, en Estados Unidos y Europa, estudios como el de Hu & Zhong (2023) y el de Zulianello et al. (2018) evidencian un uso más sistemático y estratégico de plataformas como Twitter y Facebook, ya sea para conectar con sectores específicos (por ideología o identidad) o para amplificar políticas públicas, sugiriendo una mayor profesionalización en el uso de estas herramientas como parte de una ingeniería del consenso.

- Politización del discurso: Una diferencia crítica radica en el nivel y la forma de politización de los mensajes durante las crisis. En EE. UU., Hu y Zhong (2023) destacan que la politización excesiva por parte de gobernadores estatales afectó negativamente la participación ciudadana y el cumplimiento de políticas sanitarias, generando fragmentación en lugar de cohesión. Aunque en América Latina también existe politización, los estudios disponibles tienden a centrarse más en la falta de cohesión discursiva o los cambios abruptos sin una lógica narrativa sostenida, como la modificación del discurso del expresidente ecuatoriano Guillermo Lasso en Twitter durante una crisis institucional (Chavero & Rodrigues, 2023), que en su impacto cuantificable en la respuesta ciudadana.
- Agresión verbal y polarización: En Europa del Este, el uso del discurso agresivo ha sido sistemático durante crisis políticas parlamentarias. Krejčová y Stalyanova (2025) evidencia que, tanto en Bulgaria como en República Checa, los discursos durante mociones de censura recurren a la deslegitimación del adversario mediante insultos y falacias. Este nivel de confrontación lingüística, que busca erosionar el capital simbólico del oponente, contrasta con la literatura latinoamericana analizada, que, si bien reconoce la confrontación discursiva, no profundiza en la dimensión lingüística agresiva del discurso político. Esto sugiere una oportunidad de investigación futura para aplicar herramientas de análisis lingüístico a los contextos latinoamericanos.
- Innovación conceptual y adaptabilidad: En contextos anglosajones y europeos, se observa un mayor desarrollo teórico en torno a nuevas formas de comunicación estatal durante las crisis. Holdenmajer (2019) introduce conceptos como “comunicación numeraria” y “no fumada” para describir transformaciones mediáticas desde la era de Reagan y Thatcher, evidenciando un esfuerzo por conceptualizar las dinámicas emergentes. En cambio, la literatura latinoamericana analizada tiende a centrarse en el diagnóstico empírico de casos individuales, con menor elaboración de nuevos marcos conceptuales, lo que podría indicar una

brecha en la teorización local sobre las particularidades de la comunicación de crisis en la región.

- Legitimación y gestión de consenso: Finalmente, mientras estudios como el de Riorda (2008) plantean que en América Latina la legitimidad gubernamental está fuertemente vinculada a la capacidad de comunicar de manera estratégica, en regiones como Europa y EE. UU., la comunicación tiende a estar integrada de manera más orgánica a la gestión institucional. Esto se manifiesta en una mayor previsión de crisis y un entrenamiento estratégico de voceros, sugiriendo un mayor grado de institucionalización de la comunicación de crisis como parte integral de la gobernanza.

b. El discurso como arquitectura de poder

El análisis de los artículos confirma que el discurso gubernamental en crisis no solo transmite información, sino que configura el campo simbólico desde el cual los ciudadanos interpretan la realidad. Tal como demostraron Krejčová & Stalyanova (2025) y Chavero & Rodrigues (2023), las crisis políticas tienden a agudizar el uso de un lenguaje polarizante, cuyo objetivo es movilizar emocionalmente a las bases y deslegitimar a los opositores. Esta estrategia de confrontación discursiva, aunque eficaz para cohesionar simpatizantes, limita la posibilidad del diálogo democrático y profundiza la fragmentación del espacio público.

En paralelo, los discursos que apelan a estructuras heroicas o míticas, como los identificados en los contextos europeos por Macrón, Sánchez o Conte (2021), han demostrado una mayor eficacia para generar adhesión simbólica. Este tipo de narrativas sitúa al líder como figura protectora frente al caos, lo cual refuerza su legitimidad incluso en escenarios de incertidumbre. La comparación con el caso ecuatoriano (Ávila, 2021) resalta que la ausencia de tales relatos debilitó la eficacia de las campañas públicas, lo que confirma la tesis de Riorda (2008): gobernar bien exige comunicar simbólicamente mejor.

c. Control narrativo en entornos digitales: ¿comunicación directa o manipulación estratégica?

Una de las tendencias más significativas es el desplazamiento de las estrategias comunicativas del Estado hacia plataformas digitales no institucionales, como Twitter, Telegram o Facebook. Esto ha permitido una mayor cercanía entre líderes y ciudadanos, pero también ha facilitado prácticas de control narrativo opaco, como lo evidencian los estudios de Dávalos (2020) y Sousa & Nunes (2023). En ambos casos, el uso de redes sociales sirvió para

eludir el escrutinio mediático y construir una comunicación unidireccional, populista y en muchos casos, basada en información no verificada.

Lo preocupante es que esta comunicación digital no solo desplaza a los medios tradicionales, sino que también rompe con los marcos de la deliberación institucional. La reducción del debate público a expresiones simplificadas, emocionales y maniqueas alimenta el populismo digital, una forma de hacer política basada más en la percepción y el antagonismo que en la rendición de cuentas o la construcción de consensos.

d. Legitimación del poder: entre la ciencia, la transparencia y la fe pública

En cuanto a la legitimación del poder, los estudios analizados muestran que los Estados construyen su legitimidad discursiva en crisis a través de diferentes recursos simbólicos: unos se apoyan en la ciencia (2021; Hu & Zhong, 2023), otros en relatos míticos (Ávila, 2021), y algunos en el uso estratégico –y muchas veces restrictivo– de la transparencia (Enikeeva, 2025).

Se evidencia que los mensajes politizados tienden a generar desconfianza pública, como se muestra en el caso estadounidense (Hu & Zhong, 2023), donde la ideologización del discurso redujo significativamente el cumplimiento de políticas sanitarias. Por el contrario, cuando se integra a la ciencia como sujeto discursivo, se incrementa la credibilidad estatal, al conferir un respaldo técnico que trasciende el carisma personal del líder.

Estos hallazgos sugieren que en tiempos de crisis, la legitimidad no depende únicamente del mensaje, sino de quién lo enuncia y desde qué marco epistémico. Así, una verdad dicha por un experto puede tener más peso que una promesa de un político, lo que obliga a los Estados a reconectar sus estrategias con saberes validados socialmente.

e. El papel emergente de la tecnopolítica

Uno de los aportes más innovadores de esta revisión es la incorporación del estudio de Firmansyah et al. (2024), que introduce el uso de inteligencia artificial como herramienta de geolocalización visual para acelerar respuestas estatales ante emergencias. Este caso abre un nuevo campo: la tecnopolítica en la gestión del discurso de crisis. Si bien la automatización puede mejorar la eficiencia de respuesta, también introduce preguntas éticas sobre quién decide qué imágenes son "procesables" y qué historias se vuelven visibles u ocultas.

Ya en 2006, Y. Huang había anticipado que las estrategias de respuesta condicionan la cobertura mediática, y que la selección discursiva afecta la legitimidad del gobierno. En la actualidad, esta selección puede ser ejecutada por algoritmos entrenados para priorizar ciertos relatos sobre otros, lo cual plantea un riesgo de automatización del sesgo institucional. Esta tecnopolítica no es neutra, sino que se convierte en un actor más en la disputa por el sentido. Síntesis crítica

- Los resultados indican que las estrategias comunicacionales del Estado en crisis se articulan en torno a tres ejes interdependientes:
- El discurso actúa como un dispositivo performativo que moviliza emociones, canaliza percepciones y define enemigos simbólicos. Es el primer campo de disputa en una crisis.
- El control narrativo traslada la disputa simbólica a espacios digitales, donde se reconfigura la relación entre ciudadanía, medios y poder. Las redes sociales amplifican, pero también manipulan.
- La legitimación del poder se construye simbólicamente, ya sea por vía mítica, técnica (científica) o carismática. Su fragilidad o fortaleza depende de la coherencia entre mensaje, medio y contexto.

f. Vacíos en la Literatura y Oportunidades de Investigación Futura

La presente revisión de alcance ha puesto de manifiesto varios vacíos significativos en la literatura académica sobre estrategias comunicacionales estatales en tiempos de crisis, que a su vez representan oportunidades cruciales para futuras investigaciones. En primer lugar, se ha observado una escasa exploración comparativa entre países de América Latina en cuanto a sus estrategias comunicacionales durante crisis políticas. Si bien se identificaron estudios de caso individuales en la región (Ecuador, México, Brasil), la ausencia de análisis comparativos profundos limita la capacidad de establecer patrones regionales, identificar mejores prácticas o comprender las particularidades culturales y políticas que influyen en la comunicación de crisis en el contexto latinoamericano. Se requiere una investigación que aborde comparaciones sistemáticas, por ejemplo, entre respuestas gubernamentales a crisis sanitarias o institucionales en diferentes naciones latinoamericanas, utilizando metodologías estandarizadas que permitan la generalización de hallazgos.

En segundo lugar, aunque se reconoce la confrontación discursiva en la comunicación política latinoamericana, la literatura analizada no profundiza en la dimensión lingüística agresiva del

discurso político. Esto contrasta con estudios en Europa del Este que evidencian un uso sistemático de la deslegitimación del adversario mediante insultos y falacias en debates parlamentarios. Esto sugiere una oportunidad para aplicar herramientas de análisis lingüístico computacional o cualitativo (como el análisis crítico del discurso) a los contextos latinoamericanos, a fin de desentrañar las tácticas específicas de agresión verbal, su frecuencia, sus efectos en la polarización social y su relación con la efectividad de la comunicación gubernamental.

Finalmente, se ha notado una menor elaboración de nuevos marcos conceptuales y teóricos en la literatura latinoamericana revisada, en comparación con los contextos anglosajones y europeos. Mientras que en otras regiones se introducen conceptos innovadores para describir las transformaciones mediáticas y comunicacionales en crisis, en América Latina la investigación tiende a centrarse más en el diagnóstico empírico de casos individuales. Futuras investigaciones podrían enfocarse en el desarrollo de teorías propias que conceptualicen las particularidades de la comunicación de crisis en la región, considerando factores como el populismo digital, la debilidad institucional o la fragmentación social, para generar modelos explicativos que vayan más allá de la descripción de casos.

Conclusiones

La presente revisión de alcance ha permitido desentrañar la complejidad de las estrategias comunicacionales estatales en el cambiante panorama de las crisis políticas globales. Los hallazgos confirman que la comunicación gubernamental va más allá de la mera información, constituyéndose como un campo de batalla donde se libran luchas por el significado, el consenso y la autoridad. La evidencia sugiere una evolución significativa en estas tácticas, transitando de enfoques tradicionales hacia modelos híbridos que incorporan la sofisticación de la ingeniería digital del discurso.

En relación con la primera pregunta, "¿Qué estrategias comunicacionales emplean los Estados durante crisis políticas?", la revisión ha revelado una dualidad en el uso del discurso: desde la polarización agresiva y la falsa argumentación hasta la adopción de narrativas unificadoras, incluso heroicas y bélicas. Esta plasticidad discursiva subraya la adaptabilidad de los Estados para moldear la percepción pública, a veces priorizando la contención de la disidencia sobre el debate sustantivo. La ausencia de relatos cohesivos basados en mitos políticos compartidos puede, de hecho, debilitar la eficacia de la comunicación pública, lo que sugiere que la legitimación simbólica sigue siendo un pilar fundamental.

Respecto a la segunda pregunta, "¿Cómo impactan estas estrategias en la legitimación y control narrativo?", la investigación subraya el rol creciente de las herramientas digitales. El control narrativo se ejerce no sólo a través de la manipulación directa en plataformas como Twitter o Telegram, sino también mediante la politización de los mensajes de crisis, lo que puede reducir la participación ciudadana y el cumplimiento de políticas. Esto resalta una tensión inherente entre la búsqueda de intereses políticos y la efectividad comunicativa gubernamental. Desde una perspectiva foucaultiana, estas prácticas pueden interpretarse como ejercicios de poder que buscan normalizar ciertas verdades y silenciar voces disidentes en el espacio digital. La reconfiguración axiológica, donde la emoción prevalece sobre el debate racional, se ve amplificada por el uso estratégico de estas plataformas, impactando directamente en la calidad de la democracia deliberativa.

Un hallazgo transversal y preocupante es el uso populista de plataformas digitales para eludir los controles democráticos y disputar narrativas desde lógicas no institucionales. Esto concuerda con la teoría de Bourdieu sobre la construcción del campo político, donde el capital simbólico se disputa en nuevos escenarios digitales, a menudo fuera de las esferas tradicionales de legitimidad. La transición hacia modelos híbridos de ingeniería digital del discurso (2020-2025) contrasta marcadamente con las tácticas de construcción de consenso previas (2006-2015), indicando un giro hacia formas más sofisticadas de control que requieren una constante evaluación crítica.

En suma, comprender las estrategias comunicacionales del Estado en tiempos de crisis implica ir más allá del análisis del mensaje para abordar las tecnologías, estructuras simbólicas y marcos institucionales que las sustentan. La digitalización, la polarización discursiva y la instrumentalización del discurso muestran que la comunicación estatal ya no es solo una herramienta de gestión, sino un campo de disputa política, ética y tecnológica. Es imperativo que futuras investigaciones profundicen en las implicaciones éticas de estas nuevas estrategias y exploren el desarrollo de modelos comparativos robustos, especialmente en contextos como el latinoamericano, para comprender plenamente los riesgos y oportunidades que la comunicación gubernamental en crisis representa para la democracia en el siglo XXI. Solo a través de enfoques integradores y críticos será posible evaluar su impacto real en la calidad democrática, la deliberación pública y la autonomía ciudadana.

Referencias

- Enikeeva, E. (2025). Comunicación de crisis y conflictos en el ámbito político: general y especial.

- Krejčová, E., & Stalyanova, N. (2025). Agresión verbal y falso argumento en la comunicación política en crisis. *Ezic Research Journal (ERJ)*, 22(2), 6. <https://doi.org/10.37708/ezs.swu.bq.v2212.6>
- Firmansyah, B. H., Fernández-Márquez, J. L., Mulayim, M. O., Gomes, J., & Lorini, V. (2024). Aceleración de la respuesta a las crisis: clasificación automatizada de imágenes para geolocalizar contenido en redes sociales. *Proceedings of the 32nd ACM International Conference on Information and Knowledge Management*, 3244–3253. <https://doi.org/10.1145/3625007.3627831>
- Nour, M. M., & Kisa, A. (2024). Estrategias de comunicación de políticos líderes durante la COVID-19 en países con alta incidencia: una revisión del alcance. *Healthcare*, 12(6), 607. <https://doi.org/10.3390/healthcare12060607>
- Chavero, F., & Rodrigues, L. (2023). Comunicación estratégica en crisis políticas: el caso de Guillermo Lasso (2023). *Urvio. Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad y Estrategia*, (37), 163–175. <https://doi.org/10.17141/urvio.37.2023.6098>
- Sousa, F. S. L. de, & Nunes, M. V. (2023). Entre el espíritu público y el discurso político: las estrategias de comunicación de la pandemia en el canal Telegram de Jair Bolsonaro. *Indes. Revista de Investigación y Cultura*, 11(2), 7–18. <https://doi.org/10.14482/indes.31.02.001.528>
- Hu, Q., & Zhong, W. (2023). Politización a nivel estatal de la comunicación de crisis en Twitter durante la COVID-19: conceptualización, medición e impactos. *Public Administration Review*, 83(6), 1184–1195. <https://doi.org/10.1111/puar.13653>
- Akhib, M., & Marsen, S. (2022). El discurso político de Scott Morrison durante la crisis: un análisis narrativo-semiótico. *Media International Australia*, 185(1), 165–179. <https://doi.org/10.1177/1329878X221129922>
- Ávila, C. (2021). Comunicar la pandemia: La fragilidad de la campaña frente a la potencia del mito. *FLACSO Andes*. biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152195-opac
- Dávalos, C. (2020). Disrupción del diálogo y la interacción en línea. El uso de las facilidades de Twitter por parte de un gobierno latinoamericano para disolver las críticas en línea. *Estudios Sociológicos*, 38(114), 609–634. <https://orcid.org/0000-0001-6846-1661>
- Holdenmajer, M. (2019). Employing new communication methods during the political crises in the. *Politeja*, 12(4), 169–185. <https://doi.org/10.19195/2082-8322.12.4>
- Huang, Y. (2006). Situaciones de crisis, estrategias de comunicación y cobertura mediática. *Journal of Public Relations Research*, 18(2), 113–142. <https://doi.org/10.1177/009365020628707>