



Universidad Internacional de La Rioja

Facultad de Derecho

Máster Universitario en Dirección en la Gestión Pública

**La gestión de crisis reputacionales en el  
gobierno peruano y sus posibles  
soluciones en el caso de Dina Boluarte**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Carla García Buscaglia
Tipo de trabajo:	Trabajo final de máster
Director/a:	Ana Ibarz
Fecha:	19 de febrero de 2024

## Resumen

Las crisis de gestión reputacional en el aparato público son situaciones que afectan la percepción y la confianza que la ciudadanía tiene en las instituciones gubernamentales. Estas crisis pueden surgir por diversas razones y tienen un impacto significativo en la eficacia y legitimidad de las entidades públicas. La crisis de reputación en el gobierno de Dina Boluarte, actual presidenta del Perú es compleja y multifacética, marcada por la inestabilidad política, las protestas sociales, y la percepción de falta de transparencia y legitimidad. Con la finalidad de alcanzar una reputación positiva para la presidenta, se impone la necesidad de estudiar los factores que han precedido a esta situación de crisis y proponer posibles soluciones que permitan generar un clima de confianza para la ciudadanía y la inversión.

### Palabras clave:

Crisis reputacional; confianza ciudadana; legitimidad; transparencia; Perú

## Abstract

Reputational management crises in the public sector affect the perception and trust of citizens in government institutions. These situations can arise for several reasons and significantly impact the effectiveness and legitimacy of public entities. The reputation crisis of the government of Dina Boluarte, the current president of Peru, is complex and multifaceted, characterized by political instability, social protests, and a perceived lack of transparency. To achieve a positive reputation for the president, it is essential to study the factors that have led to this crisis and propose solutions that foster a climate of trust for both citizens and investors.

### Keywords:

Reputational crisis; Citizen trust; Legitimacy; Transparency; Peru

## Índice de contenidos

1. Introducción .....	8
1.1. Justificación del tema elegido.....	9
1.2. Problema y finalidad del trabajo .....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.4. Metodología empleada .....	12
2. Marco teórico y desarrollo .....	13
2.1. Qué es una crisis reputacional.....	14
2.1.1. Causas de las crisis reputacionales.....	15
2.1.2. Crisis reputacionales y cómo afectan la confianza.....	16
2.1.2.1. Consecuencias de las crisis reputacionales .....	21
2.1.3. Bienes intangibles en la gestión pública .....	22
2.1.3.1. Causas y fuentes de desconfianza en el gobierno.....	23
2.1.3.2 Comunicación de bienes intangibles.....	25
2.2. El gobierno de Perú Libre.....	27
2.2.1. La elección de Pedro Castillo.....	27
2.2.2. La vacancia de Pedro Castillo.....	28
2.3. La sucesión constitucional de Dina Boluarte .....	28
2.3.1. Primeros meses de violencia .....	29
2.3.2. La evolución de la confianza hacia la presidenta Boluarte .....	30
2.3.2.1. Principales hechos reseñados por los medios de comunicación en el gobierno de Dina Boluarte.....	32
2.3.3. Las crisis de confianza en el gobierno de Dina Boluarte.....	41
2.3.3.1 Causas de las crisis reputacionales en el gobierno de Dina Boluarte.....	44

3. Recomendaciones para revertir las crisis reputacionales en el gobierno de Dina Boluarte y recuperar la confianza .....	47
4. Conclusiones.....	56
Referencias bibliográficas.....	61

## Índice de figuras

Figura 1. Confianza en el gobierno nacional, 2022 y su cambio desde 2008.....	18
Figura 2. Puntaje del Perú en el Índice de Percepción de la Corrupción 2022.....	19
Figura 3. Cambios en los puntajes en el Índice de Percepción de la Corrupción del 2012 al 2023 .....	19
Figura 4. Confianza en el gobierno de 1995 a 2024.....	20
Figura 5. Percepción de los intereses por los que se gobierna entre 2004 y 2024.....	24
Figura 6. Evaluación de la gestión presidencial entre agosto de 2021 y agosto de 2022.....	30
Figura 7. Evaluación de la gestión presidencial entre diciembre de 2022 y noviembre de 2024.....	31
Figura 8. Aprobación del gobierno de Perú Libre entre agosto de 2021 y noviembre de 2024.....	31
Figura 9. Aprobación de Dina Boluarte respecto de noticias consignadas por los medios de prensa.....	43

## Índice de imágenes

Imagen 1. Tras una semana en el cargo, la nueva presidenta de Perú, Dina Boluarte, lucha por contener las fuertes protestas.....	32
Imagen 2. La ira de los manifestantes pone a prueba la resistencia de la nueva presidenta de Perú.....	33
Imagen 3. La Fiscalía de Perú abre investigación preliminar contra la presidenta Dina Boluarte por "genocidio" tras las muertes en las protestas.....	34
Imagen 4. Allanan la casa de la presidenta de Perú, Dina Boluarte, en el marco de la investigación por supuesto enriquecimiento ilícito.....	34
Imagen 5. Detenidos el hermano y el abogado de Dina Boluarte por presunto tráfico de influencias.....	35
Imagen 6. El caso de los Rolex hace tambalearse a la presidenta de Perú. 8 de abril de 2024. ....	36
Imagen 7. La presidenta de Perú, Dina Boluarte, señalada por haberse apartado del cargo sin comunicarlo por unas cirugías estéticas. ....	36
Imagen 8. Una mujer agrede a Dina Boluarte durante un evento en Perú. ....	37
Imagen 9. Fiscalía de Perú incluye a presidenta Dina Boluarte en investigación por presunto financiamiento prohibido de campaña. ....	38
Imagen 10. Fiscal de la Nación, Juan Carlos Villena, abrió investigación a Dina Boluarte por caso cofre presidencial. ....	38
Imagen 11. La Fiscalía de la Nación de Perú denuncia a Dina Boluarte y seis exministros por los asesinatos durante las protestas. ....	39
Imagen 12. Fiscalía de la Nación, Juan Carlos Villena, abrió investigación a Dina Boluarte por caso 'Cofre Presidencial'. ....	40
Imagen 13. En seis meses, Dina Boluarte solo ha respondido a la prensa en dos ocasiones.....	40

## 1. Introducción

La asunción de Dina Boluarte a la presidencia del Perú en diciembre de 2022 a través de la sucesión constitucional y después de la vacancia de su predecesor, marcó un punto de inflexión en la ya inestable situación política del país. Su llegada al poder, tras la destitución de Pedro Castillo, desencadenó una ola de protestas sociales con demandas de elecciones anticipadas, renuncia presidencial y reformas políticas. Estas manifestaciones, a menudo marcadas por la violencia, expusieron una profunda crisis de confianza en las instituciones y generaron un clima de polarización social sin precedentes. Simultáneamente, la percepción pública de falta de transparencia y comunicación efectiva por parte del gobierno de Boluarte contribuyó a profundizar la brecha entre la ciudadanía y el poder ejecutivo. Esta situación se agrava aún más por la falta de consenso político, expuesta por la ruptura de Boluarte con su propio partido, Perú Libre. Como consecuencia, la legitimidad del gobierno y su capacidad de gobernar se vieron seriamente comprometidas, tal como se refleja en las bajas tasas de aprobación, que alcanzaron mínimos históricos según encuestas como las de Ipsos Perú.

Este trabajo de investigación se centra en el análisis de la crisis reputacional del gobierno de Dina Boluarte, buscando comprender las causas subyacentes y proponer recomendaciones para la mejora de su imagen pública y la restauración de la confianza ciudadana. A través de un análisis cualitativo y cuantitativo, exploraremos la evolución de la percepción pública, desde el gobierno de Pedro Castillo hasta la actualidad, identificando los factores clave que contribuyeron a la crisis de legitimidad. El estudio se propone como objetivo principal brindar recomendaciones estratégicas para la gestión de la comunicación gubernamental y la mejora de la relación entre el gobierno y la sociedad peruana, contribuyendo a una mejor comprensión de las dinámicas políticas actuales y posibles soluciones para promover la estabilidad y el desarrollo del país. Este análisis, además, ofrecerá perspectivas relevantes para otros contextos nacionales que enfrentan situaciones políticas similares.

## 1.1. Justificación del tema elegido

Dina Ercilia Boluarte Zegarra asumió la presidencia del Perú el 7 de diciembre de 2022, tras la destitución de Pedro Castillo. Castillo, quien había llegado al poder en julio de 2021, enfrentó una serie de crisis políticas y conflictos con el Congreso, que culminaron en su intento de disolverlo y convocar elecciones anticipadas. Este intento fue considerado un golpe de estado, motivo por el que Castillo fue detenido por rebelión y vacado por razones de incapacidad moral por el Congreso. En ese contexto, Boluarte, quien era vicepresidenta y ministra de Desarrollo e Inclusión Social, fue juramentada como presidenta, convirtiéndose en la primera mujer en ocupar el cargo en Perú.

Las protestas sociales estallaron de inmediato en diversas regiones del país al inicio del gobierno de Boluarte, con manifestantes en varias regiones del Perú exigiendo elecciones anticipadas, la renuncia de la presidenta y reformas en el sistema político. Las movilizaciones fueron acompañadas por enfrentamientos violentos entre los manifestantes y las fuerzas del orden, resultando en un alto número de víctimas y un clima de tensión que desestabilizó aún más la convivencia social.

A lo largo del gobierno la falta de transparencia y comunicación efectiva por parte de Boluarte y su equipo de gobierno han contribuido a una creciente desconfianza pública. Muchos ciudadanos sienten que no tienen acceso a información clara sobre las decisiones gubernamentales y su impacto en la vida diaria. Esta percepción de opacidad puede generar una brecha aún mayor entre la ciudadanía y el gobierno, dificultando el proceso de diálogo necesario para abordar las demandas sociales y políticas.

La inestabilidad política en Perú ha sido un desafío significativo desde la llegada al poder de Dina Boluarte, lo que no solo debilita al gobierno, sino que también plantea riesgos para la democracia a largo plazo. Su mandato se ha visto marcado por una polarización intensa y la resistencia de sectores que aún apoyan a Pedro Castillo, hoy recluido en una prisión. Esta situación ha generado un ambiente de confrontación que dificulta la gobernabilidad y aumenta la desconfianza hacia las instituciones.

No existe consenso político, teniendo en cuenta que a pesar de que Boluarte llegó al gobierno con el Partido Perú Libre como vicepresidenta, una vez nombrada presidenta en

sucesión de Castillo, su partido le dio la espalda en defensa de éste dejándola sin bancada congresal y sin representación en el poder legislativo.

La elección de este tema para el trabajo final se justifica por la urgencia de abordar los problemas políticos y sociales que enfrenta Perú en la actualidad. La resolución de estos desafíos es crucial para la estabilidad y el futuro del país, y la situación actual demanda una atención inmediata. Examinar cómo el gobierno puede responder a las demandas de la población, así como a la necesidad de mejorar la comunicación entre las autoridades y los ciudadanos, es fundamental para prevenir una crisis aún más profunda. Este estudio pretende ofrecer una serie de recomendaciones para mejorar la reputación y para trabajar en la mejora de la confianza por parte de los ciudadanos en el gobierno de Dina Boluarte. Al analizar estos aspectos, se puede contribuir a un entendimiento más claro de las dinámicas políticas y proponer posibles soluciones que fomenten un mejor entorno para la paz y el crecimiento. Este enfoque no solo es relevante en el contexto peruano, sino que también ofrece lecciones valiosas para otras naciones que enfrentan situaciones similares.

## 1.2. Problema y finalidad del trabajo

La problemática en Perú se centra en la alta inestabilidad política que ha caracterizado el gobierno de Dina Boluarte desde su llegada al poder. Las protestas sociales se suceden cada vez con mayor frecuencia en diversas regiones del país, impulsando demandas como elecciones anticipadas, la lucha contra la delincuencia común que crece mes a mes, la renuncia de Boluarte y cambios en el sistema político.

Además, la falta de transparencia y de una comunicación efectiva por parte del gobierno han contribuido a la falta de reputación en las autoridades y una creciente desconfianza pública. Según indican las encuestas, la mayoría de los peruanos sienten que las decisiones gubernamentales no son claras y que sus intereses no están siendo representados adecuadamente. Esta percepción de vaguedad ha intensificado la desconfianza en las instituciones, lo que ha llevado a una baja aceptación ciudadana hacia Boluarte. De acuerdo con lo publicado en el diario El Comercio el 15 de octubre de 2024, Dina Boluarte registra en

ese mes la más alta desaprobación de todo su gobierno con un 92% y la más baja aprobación con un 5%, según un estudio de opinión de la encuestadora Datum internacional.

La combinación de los anteriores factores resulta en un aumento de la polarización y la fragmentación social. Esta situación complica aún más la capacidad del gobierno para implementar reformas y lograr la estabilidad necesaria. En resumen, los desafíos significativos que enfrenta el gobierno de Dina Boluarte han afectado su legitimidad y su relación con la ciudadanía, destacando como finalidad del presente trabajo la urgencia de abordar estos problemas para restaurar la confianza y mejorar la percepción pública.

### 1.3. Objetivos

El objetivo general de este trabajo es realizar las recomendaciones de mejora que contribuyan a mejorar la reputación del gobierno de Dina Boluarte ante la crisis de confianza que afronta.

Para lograr alcanzar el objetivo general se plantean objetivos específicos que se irán planteando en distintos apartados de la investigación.

Los objetivos específicos son:

1. Establecer qué se entiende por crisis reputacional y los vínculos entre la crisis reputacional y las pérdidas de confianza y transparencia de las autoridades y gobiernos.
2. Establecer la situación actual del gobierno y cuáles son los motivos que precedieron a dicha situación.
3. Plantear una comparativa sobre la evolución de la percepción ciudadana hacia el actual gobierno, desde Pedro Castillo hasta Dina Boluarte.
4. Analizar la crisis de reputación y las causas para advertir si hay campañas de parte del gobierno que busquen soluciones.

5. Establecer la situación actual del gobierno y los motivos que precedieron a dicha situación investigando los distintos artículos publicados en medios e informes de confianza y reputación sobre el tema publicados en Perú.
6. Presentar propuestas de mejora en base al análisis de la información y los resultados, contribuyendo con los mismos a la posibilidad de revertir la actual situación de crisis de reputación y confianza.

## 1.4 Metodología empleada

El presente estudio emplea una combinación de metodologías de investigación para abordar de manera integral los niveles de confianza y aceptación del gobierno peruano, así como su relación con el comportamiento de la jefa del ejecutivo, desde la victoria electoral de Perú Libre en 2021 hasta octubre de 2024. Se emplearán enfoques racionalistas (cuantitativos), cualitativos y mixtos, cada uno con su respectiva finalidad.

El periodo de estudio abarca desde la asunción del gobierno de Pedro Castillo en julio de 2021 hasta la gestión de Dina Boluarte hasta octubre de 2024, incluyendo su ascenso al poder en diciembre de 2022. Para complementar los datos cuantitativos, se utilizarán artículos periodísticos de medios peruanos e internacionales reconocidos por su trayectoria y credibilidad, seleccionados por su relevancia y representatividad para reconstruir la narrativa pública sobre la gestión gubernamental durante este periodo. Se priorizarán fuentes con larga trayectoria y reconocida credibilidad para minimizar sesgos informativos.

1. Investigación racionalista o cuantitativa: Este enfoque se centrará en la recopilación y análisis de datos numéricos a través de encuestas de opinión ciudadana de las compañías Datum Internacional e Ipsos Apoyo, que miden la confianza y aceptación del gobierno en diferentes sectores de la población. Se trata de encuestas realizadas por compañías especializadas en estudios de opinión, garantizando así la validez y fiabilidad de los datos. Estos datos cuantitativos permitirán evaluar los niveles de confianza y aceptación del gobierno de Dina Boluarte, sirviendo de base para posteriores propuestas de mejora.

2. Investigación cualitativa: Complementando el enfoque cuantitativo, se llevará a cabo una investigación cualitativa que se enfocará en analizar las principales noticias y relatos mediáticos relacionados con el comportamiento de la jefa del ejecutivo, publicados por medios nacionales e internacionales entre julio de 2021 y octubre de 2024. Esta selección se realizará priorizando medios de comunicación con trayectoria y credibilidad reconocidas. Este análisis cualitativo permitirá profundizar en las narrativas que construyen la percepción pública, entender cómo los eventos y acciones de la jefa del ejecutivo impactan la confianza en el gobierno e identificar temas recurrentes y opiniones que no siempre se reflejan en los datos cuantitativos.

3. Metodología Mixta: Finalmente, se aplicará una metodología mixta que integrará los datos obtenidos de las encuestas cuantitativas y el análisis cualitativo de las noticias. Este enfoque permitirá identificar momentos específicos en los que la confianza y aceptación del gobierno decaen, correlacionándolos con eventos mediáticos significativos o decisiones tomadas por la jefa del ejecutivo, permitiendo establecer posibles relaciones de causalidad entre los hechos y la evolución de la confianza pública.

## 2. Marco teórico y desarrollo

Una crisis reputacional se refiere a un evento que menoscaba de manera significativa la percepción pública de un individuo, organización o gobierno. Este impacto, como señala Charles Fombrun, presidente del Reputation Institute, en su análisis de la gestión de activos intangibles, va más allá del simple daño a la imagen; afecta directamente al valor de los activos intangibles de la entidad, como la confianza, la credibilidad y la lealtad de los ciudadanos (Fombrun 1996).

Según autores como W. Timothy Coombs, las causas de las crisis reputacionales pueden incluir escándalos financieros, decisiones políticas controvertidas y la falta de transparencia (Coombs 2007). Estas situaciones, al dañar la reputación, minan la confianza en

los líderes políticos y en las instituciones gubernamentales. Este trabajo profundiza particularmente en la dimensión de los activos intangibles, un aspecto crucial y a menudo subestimado en el análisis de crisis reputacionales, aportando una perspectiva innovadora al estudio de este fenómeno.

El impacto de una crisis reputacional es profundo, ya que la desconfianza resultante puede traducirse en una disminución del apoyo electoral y un incremento en la desafección ciudadana. La pérdida de confianza, como destaca Fombrun (1996) en su análisis, afecta directamente el valor de las empresas en el mercado y, en el caso de un gobierno, su legitimidad y capacidad de gobernar. Como sostienen algunos teóricos, la gestión adecuada de estas crisis, que incluye la protección y recuperación de los activos intangibles, es crucial para restaurar la confianza pública y mantener la estabilidad democrática. A lo largo de este trabajo, citaremos diversas fuentes que profundizan en la relación entre crisis reputacionales, la gestión de los intangibles y la confianza en el liderazgo político, en el ejercicio de ofrecer una perspectiva novedosa sobre este tema.

## 2.1. Qué es una crisis reputacional

Una crisis reputacional se define como un evento o serie de eventos que comprometen la percepción pública de una organización o institución, lo que puede resultar en una pérdida significativa de confianza entre sus stakeholders (personas, grupos u organizaciones que tienen un interés o están afectados por las actividades de una empresa, institución u organización).

Según Coombs (2007), la crisis reputacional es la percepción de incumplimiento de las expectativas sociales, lo que cuestiona la legitimidad de la organización. Esto implica un quiebre en la confianza y un daño a la credibilidad. No se trata únicamente de un hecho aislado, sino de un proceso que implica una interacción compleja entre la organización, la información que se difunde y la reacción del público.

En su trabajo sobre la gestión de la imagen pública en situaciones de crisis, W. Lance Benoit (1997) destaca la incertidumbre como un elemento crucial que agrava el impacto de una crisis. Benoit no se centra en un solo libro para definir este concepto, sino que lo

desarrolla a lo largo de varias publicaciones sobre gestión de crisis de comunicación. Su obra se basa en la investigación empírica y la observación de cómo se desarrolla la comunicación en situaciones de crisis, y cómo la incertidumbre afecta a la percepción pública y a la respuesta de las organizaciones.

Según Benoit, la incertidumbre en una crisis se manifiesta en varios aspectos como son la falta de información, la ambigüedad, la incertidumbre sobre las consecuencias, la incertidumbre sobre la respuesta de la organización y la multiplicación de la incertidumbre.

Canel, (2010, p.75) sostiene que "La reputación tiene que ver con la valoración, juicio o estima que alguien se hace sobre algo. Como tal, se apoya en percepciones. Pero mientras que unos autores ponen el acento en la reputación como fenómeno perceptual (y no necesariamente fáctico en su totalidad), otros acentúan el carácter experiencial: la reputación hace referencia también a la realidad, es decir, implica la experiencia por parte de los stakeholders del comportamiento (producto o servicio) que provee la organización."

### 2.1.1. Causas de las crisis reputacionales

Las crisis reputacionales en el ámbito político y gubernamental son fenómenos complejos que presentan características únicas y consecuencias de gran alcance. Estas crisis no surgen de un solo evento aislado; más bien, son el resultado de múltiples causas interrelacionadas que, al interactuar, erosionan la confianza pública en las instituciones y en los líderes políticos.

Entre las principales causas de crisis reputacionales se encuentra la corrupción, que socava la credibilidad de los funcionarios y la confianza del público. Según el catedrático en ciencia política Manuel Villoria, la percepción de corrupción alimenta la desconfianza hacia los políticos, ya que se cuestiona su integridad y capacidad para actuar en beneficio del bien común. Asimismo, el mal desempeño político y la ejecución inadecuada de políticas pueden desencadenar crisis, ya que los ciudadanos pueden sentir que sus necesidades no están siendo atendidas (Villoria 2006).

Una mala imagen de los políticos, reforzada por la cobertura negativa en los medios de comunicación, también contribuye significativamente a generar desconfianza. La forma en

que los medios retratan a los líderes puede amplificar situaciones problemáticas y crear una narrativa desfavorable que perdura en la opinión pública. Además, la falta de transparencia en las acciones gubernamentales alimenta sospechas y genera incertidumbre, lo que a su vez puede intensificar la crisis reputacional.

El informe 2024 Edelman Trust Barometer 2024 señala una compleja interacción de factores que contribuyen a la disminución de la confianza en las autoridades, incluyendo la competencia y la ética institucional, la gestión del cambio tecnológico, problemas de transparencia, la propagación de la desinformación y la politización de la ciencia. Estos factores no son mutuamente excluyentes, sino que se refuerzan entre sí, creando un clima de desconfianza pública generalizada.

La desigualdad, tanto económica como social, se suma a estos factores, creando un contexto en el que los ciudadanos se sienten excluidos y desconectados de las decisiones políticas. Esta sensación de marginalización puede resultar en una creciente desafección hacia las instituciones y una falta de participación en el proceso político.

En este contexto, el análisis de TrustCloud (2023) en "Crisis Management and Governance: Lessons from 2023's Challenges" enfatiza la importancia de una gestión adecuada de la crisis. La comunicación efectiva y la respuesta rápida son fundamentales para mitigar el daño a la reputación y restaurar la confianza pública. Así, abordar las causas de fondo de las crisis reputacionales y aplicar estrategias proactivas se vuelve imprescindible para que los líderes puedan reconstruir la legitimidad de las instituciones y fomentar una relación más sólida con los ciudadanos.

## 2.1.2 Crisis reputacionales y cómo afectan la confianza

Las crisis reputacionales impactan profundamente la confianza que los ciudadanos depositan en sus gobiernos. Sztompka (2000) sostiene que "la confianza es un componente esencial en la relación entre el gobierno y los ciudadanos, y su ruptura puede derivar en una desconfianza generalizada". En contextos de crisis reputacional, los ciudadanos perciben que las autoridades no están actuando en su interés, lo que aumenta la desconfianza hacia las instituciones.

Por otra parte, en situaciones de crisis, la transparencia se ve gravemente afectada. Según Hood (2006), “una crisis de reputación puede llevar a los gobiernos a adoptar actitudes defensivas en lugar de promover una comunicación proactiva y una adecuada rendición de cuentas”. Este enfoque puede resultar en una insuficiencia informativa hacia el público, exacerbando la percepción de opacidad y debilitando aún más la confianza ciudadana.

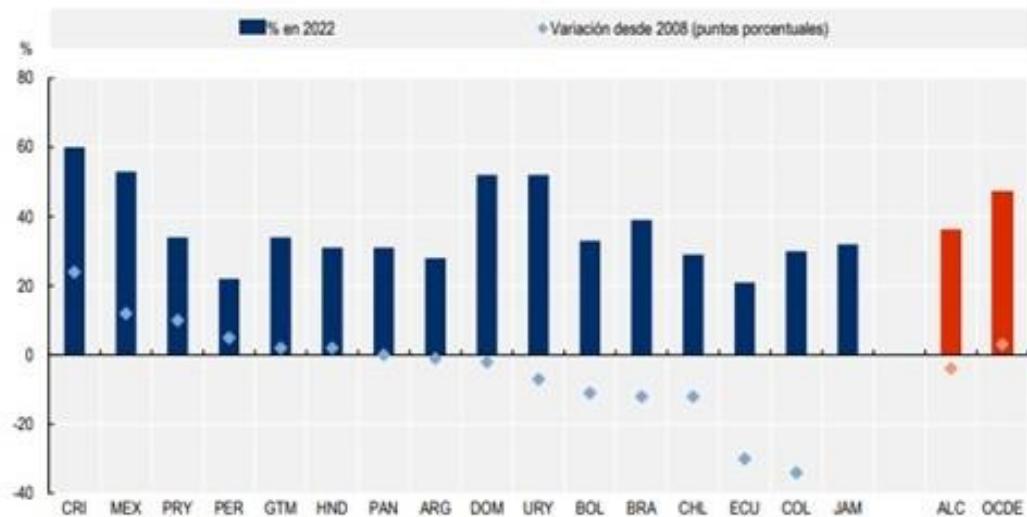
Canel (2018) destaca que “la comunicación estratégica es una herramienta esencial para reducir los efectos negativos de una crisis reputacional, ya que no solo se enfoca en informar, sino también en gestionar las percepciones de los ciudadanos”. En su análisis, señala que los gobiernos que priorizan una comunicación coherente y abierta logran reconstruir la confianza más eficazmente. Esto no se limita a brindar información, sino que incluye la demostración de empatía y responsabilidad, aspectos cruciales para recuperar la legitimidad.

Villafaña (2004) resalta, además, la importancia de gestionar correctamente los activos intangibles como la reputación en momentos de crisis. Para él, “la reputación es un recurso estratégico que requiere una gestión integral, especialmente en períodos de alta incertidumbre”. En el ámbito gubernamental, esta gestión implica un compromiso con la transparencia y la integridad como pilares fundamentales.

De igual manera, Boin et al. (2016) indican que las crisis reputacionales no solo afectan la percepción pública, sino también la capacidad del gobierno para ejecutar políticas efectivas. Señalan que “las instituciones cuya legitimidad está en duda enfrentan mayores obstáculos para obtener la colaboración ciudadana, esencial para el éxito de las políticas públicas”. Esto subraya que el impacto de una crisis de reputación trasciende lo simbólico y se traduce en desafíos tangibles para la gobernanza.

“La confianza se define como la creencia de una persona de que otra persona o institución actuará de forma consistente con sus expectativas de comportamiento positivo. La confianza en el gobierno es un concepto multidimensional que proporciona una medida general de cómo perciben las personas la actuación y valores de las instituciones públicas en los países democráticos (OCDE, 2022; Brezzi et al., 2021).”

Figura 1. Confianza en el gobierno nacional, 2022 y su cambio desde 2008.



Fuente: Base de datos de la Encuesta Mundial Gallup 2023.

La Encuesta Mundial Gallup 2023 ilustra la confianza en el gobierno nacional en 2022 y su evolución desde 2008, mostrando una serie de datos para distintos países de América Latina y otras regiones. En el caso específico de Perú, la situación es preocupante y refleja un contexto de desconfianza generalizada hacia el gobierno.

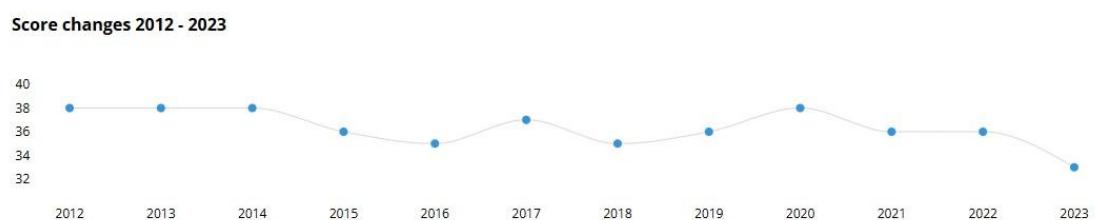
En 2022, Perú presentó una de las tasas de confianza más bajas en comparación con otros países de la región, lo que indica una erosión significativa de la credibilidad gubernamental. Este descenso en la confianza es resultado de múltiples factores, incluyendo crisis políticas, escándalos de corrupción y un manejo deficiente de las protestas sociales. Desde 2008, la variación negativa en los niveles de confianza resalta un patrón de desconfianza que se ha ido consolidando a lo largo de los años.

Figura 2. Puntaje del Perú en el Índice de Percepción de la Corrupción 2022



Fuente: Índice de Percepción de Corrupción 2022, Transparencia Internacional.

Figura 3. Cambios en los puntajes en el Índice de Percepción de la Corrupción del 2012 al 2023



Fuente: Índice de Percepción de Corrupción 2022, Transparencia Internacional.

El Índice de Percepción de la Corrupción (CPI) para Perú en 2022, proporcionado por Transparency International, revela datos preocupantes sobre la corrupción en el país. Perú obtuvo una puntuación de 36 sobre 100 en el CPI, lo que indica una percepción alta de corrupción. Las puntuaciones más bajas sugieren que la corrupción es un problema significativo en la administración pública.

Perú ocupa el puesto 101 de 180 países en el ranking del CPI. Esta posición refleja una lucha persistente contra la corrupción y su impacto en la confianza pública. La puntuación se mantuvo sin cambios respecto a 2021, lo que sugiere que, aunque el contexto de corrupción no empeoró, tampoco se dieron avances significativos para mejorar la percepción de transparencia y ética en el gobierno. La caída en la puntuación hacia 2023 sugiere un deterioro

en la percepción pública sobre la integridad de las instituciones. Factores como la inestabilidad política, los escándalos de corrupción y la falta de confianza en el gobierno han influido en estas percepciones.

LATINOBARÓMETRO. 2024. “La confianza es una actitud de la población que constituye una consecuencia y no una causa: se suele producir porque hay cosas que suceden y se pierde cuando otras no ocurren. No se puede, por consiguiente, “cambiar” o “aumentar” los niveles de confianza con políticas públicas directas dirigidas a la confianza, sino que más bien se deben abordar los asuntos que afectan la construcción de esta. La confianza no es otra cosa que la capacidad de anticipar. Las personas confían en que al abrir la llave del agua saldrá agua. Se puede anticipar con certeza. Cuando no se sabe lo que sucederá ante un hecho, las posibilidades de confianza comienzan a disminuir. Por ejemplo, si al acudir a una oficina pública se podrá o no solucionar el tema que motiva a hacerlo. O bien, si al demandar justicia está ocurrirá o no; o si al esperar que funcionen las leyes, estas en efecto funcionarán o no.”

Figura 4. Confianza en el Gobierno de 1995 a 2024



Fuente: Latinobarómetro 2024.

Según el informe Latinobarómetro 2024, Perú tiene un 8% de confianza en el gobierno, el nivel más bajo de la región. Esta cifra refleja significativos desafíos en términos de gobernabilidad, posiblemente debido a problemas de corrupción y falta de confianza en la efectividad de las instituciones públicas. La continua desconfianza puede afectar la cohesión social y la capacidad del gobierno para implementar políticas efectivas.

En resumen, las crisis reputacionales erosionan la confianza ciudadana y limitan la capacidad gubernamental para actuar con eficacia y transparencia.

#### 2.1.2.1. Consecuencias de las crisis reputacionales

Las consecuencias de una crisis reputacional en el gobierno pueden impactar de manera significativa no solo la percepción pública, sino también la gobernabilidad y estabilidad nacional. Una crisis puede dañar la confianza entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales, lo que conlleva una erosión del apoyo hacia los líderes y las políticas públicas. Esto, a su vez, puede desestabilizar las estructuras de gobernanza, dificultando la implementación de reformas o el mantenimiento del orden. Por ejemplo, el descontento público, generalmente causado por fallas percibidas del gobierno, puede desencadenar protestas masivas y crisis políticas, como ya ocurrió en Perú, donde el malestar social forzó la vacancia del presidente Pedro Castillo.

Boin y 't Hart (2003) indican que "las crisis pueden llevar a cambios en la política y a un reexamen de las estructuras de gobernanza", lo que demuestra que los gobiernos que atraviesan una crisis reputacional a menudo deben revisar sus marcos internos para restaurar la legitimidad y garantizar una gobernanza efectiva. Tras una crisis reputacional, la transparencia y la comunicación se vuelven fundamentales para reconstruir la confianza pública. Sin un liderazgo proactivo y la capacidad de gestionar adecuadamente la crisis, un país corre el riesgo de enfrentar inestabilidad y desafíos gubernamentales a largo plazo.

En conclusión, las crisis reputacionales afectan profundamente la gobernabilidad y estabilidad de un país, como lo demuestran los casos recientes de crisis políticas, como la de Pedro Castillo en Perú. Estas situaciones pueden desencadenar cambios en las políticas y

estructuras de gobernanza, erosionando la confianza pública y complicando la implementación de reformas. La gestión adecuada de la crisis, con transparencia y comunicación efectiva, es clave para restaurar la estabilidad y fortalecer la legitimidad gubernamental.

### 2.1.3. Bienes intangibles en la gestión pública

En la gestión pública, los bienes intangibles son activos no físicos que aportan valor significativo a las instituciones gubernamentales. Según la profesora María José Canel, estos incluyen elementos como la legitimidad, el compromiso ciudadano, la responsabilidad social institucional, la marca y la transparencia. Estos activos, como argumenta Fombrun (1996) en su trabajo sobre reputación corporativa, representan un capital intangible crucial que impacta directamente en el valor y el desempeño de la organización. Estos activos son fundamentales para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y mejorar la eficacia de la administración. La gestión efectiva de estos intangibles, como sugiere Benoit (1995) en el contexto de la comunicación estratégica, es esencial para mitigar el impacto de las crisis reputacionales y fortalecer la imagen pública.

El profesor Justo Villafañe, experto en comunicación corporativa, enfatiza la importancia de gestionar y medir estos intangibles para avanzar hacia la excelencia en las organizaciones. En su obra “La buena reputación: claves del valor intangible de las empresas”, Villafañe destaca que la reputación corporativa es un activo estratégico que influye directamente en la confianza y el apoyo de los grupos de interés. Esta idea se alinea con el concepto de capital social de Putnam (2000), que destaca la importancia de la confianza y las redes sociales para el buen funcionamiento de las instituciones. Aunque su enfoque se centra en el ámbito empresarial, los principios que expone son aplicables al sector público, donde la gestión de la reputación y otros intangibles es esencial para mantener la legitimidad y la confianza ciudadana.

La gestión de la reputación, según Coombs (2007), implica una respuesta proactiva y estratégica ante las crisis para minimizar el daño reputacional y recuperar la confianza. Villafañe también subraya la necesidad de contar con herramientas de medición adecuadas

para gestionar eficazmente estos activos. La medición de intangibles, como propone TrustCloud (2023), puede realizarse a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, que permitan monitorear y gestionar la reputación y otros activos intangibles.

En resumen, tanto Canel, Villafaña, Fombrun (1996), Benoit (1995), Coombs (2007), Putnam (2000) y TrustCloud (2023) coinciden en la relevancia de los bienes intangibles en la gestión pública. La adecuada gestión y medición de elementos como la reputación, la legitimidad y el compromiso ciudadano son fundamentales para fortalecer la confianza en las instituciones y mejorar su eficacia. Una gestión proactiva, que considera la dimensión intangible y la comunicación estratégica, es esencial para la buena gobernanza y el fortalecimiento de la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

### 2.1.3.1.Causas y fuentes de desconfianza en el gobierno

La desconfianza en la gestión pública, especialmente en relación con bienes intangibles como la confianza y la reputación, es un fenómeno multifacético con diversas causas.

Canel (2018) centra su análisis en la gestión de expectativas. Argumenta que una de las principales razones para la desconfianza es la discrepancia entre lo que las instituciones públicas prometen y lo que realmente ofrecen. La falta de alineación entre expectativas y resultados genera frustración y desilusión entre la ciudadanía, erosionando la confianza en las instituciones. Canel resalta la importancia de una comunicación clara, transparente y realista por parte de las administraciones públicas para gestionar adecuadamente las expectativas y evitar la desconfianza. Además, Canel destaca el impacto negativo que tiene la politización de la comunicación pública. Cuando la información se utiliza con fines partidistas o personalistas, en lugar de enfocarse en el interés público, se genera una desconexión entre las instituciones y los ciudadanos, debilitando la confianza.

Para Villafaña (2004), la reputación es un bien intangible estratégico que requiere una gestión integral y proactiva. En momentos de incertidumbre, una mala gestión de la reputación puede erosionar significativamente la confianza ciudadana en las instituciones. Villafaña aboga por una visión estratégica de la reputación, considerando la necesidad de implementar medidas preventivas y reactivas para proteger y mejorar la imagen de las

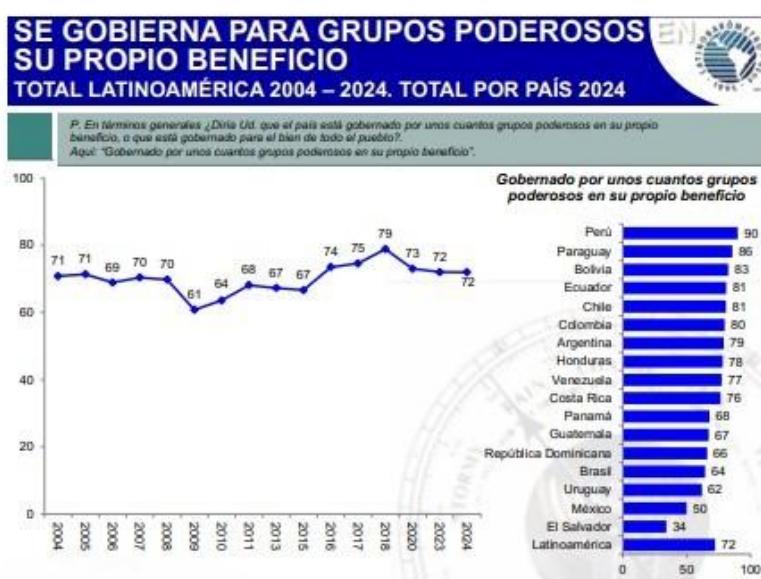
## La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

instituciones públicas. Esto implica anticiparse a potenciales crisis, gestionar la información con transparencia, y responder eficazmente a las críticas y los cuestionamientos públicos.

Piqueiras (2020) señala que el flujo rápido de información en las redes sociales las convierte en una herramienta de doble filo: pueden ser un espacio para fortalecer la confianza a través de una comunicación transparente y efectiva, pero también pueden amplificar la desinformación y la percepción negativa sobre la gestión pública. Piqueiras enfatiza la importancia de una comunicación estratégica en redes sociales por parte de las instituciones públicas para contrarrestar la desinformación, gestionar las crisis con eficacia, y mantener una relación de confianza con la ciudadanía.

Afirma Manuel Villoria (2011) que la integridad va más allá del simple cumplimiento de normas; es una virtud que exige coherencia entre principios, creencias y acciones. El autor argumenta que la integridad se basa en un profundo compromiso con el "bien interno" del servicio público: el servicio desinteresado a la comunidad. La corrupción, desde esta perspectiva, no es solo una infracción legal o moral, sino una traición a este compromiso fundamental, generando desconfianza y dañando la reputación de las instituciones públicas. Villoria resalta la importancia de la convicción moral y la coherencia entre los valores personales y el desempeño profesional en la construcción de una gestión pública íntegra.

Figura 5. Percepción de los intereses por los que se gobierna entre 2004 y 2024



Fuente: Latinobarómetro 2024.

El gráfico del Latinobarómetro 2024 muestra la percepción de la población sobre si su país está gobernado para el beneficio de unos pocos grupos poderosos o para el bien de toda la población. En el caso de Perú, los datos indican un alto porcentaje de percepción negativa, basado en que un 90% de los encuestados peruanos opinan que el país está gobernado por unos cuantos grupos poderosos para su propio beneficio. Esto ubica a Perú en el primer lugar de la lista, indicando un nivel de percepción de corrupción política y concentración del poder extremadamente alto.

En conclusión, la desconfianza en la gestión pública de los bienes intangibles es un problema complejo con múltiples causas interrelacionadas. Una gestión eficaz requiere una atención integral a la gestión de expectativas, la reputación institucional, la comunicación estratégica en redes sociales, y, sobre todo, el compromiso con la integridad y el servicio público, como lo plantean estos autores. Es necesario desarrollar políticas y mecanismos que aborden cada uno de estos aspectos para reconstruir la confianza ciudadana en las instituciones.

### 2.1.3.2. Comunicación de bienes intangibles

La comunicación de los bienes intangibles en un gobierno es una tarea fundamental para fortalecer la confianza, la reputación y la legitimidad institucional. De acuerdo con María José Canel, la comunicación estratégica debe no solo informar, sino también gestionar las percepciones de los ciudadanos. Esto implica alinear los mensajes gubernamentales con las expectativas reales de la ciudadanía, evitando generar promesas que no puedan cumplirse. La autora destaca que “la comunicación debe actuar como un puente entre el gobierno y los ciudadanos, reforzando el entendimiento mutuo y anticipando posibles áreas de conflicto” (Canel, 2018).

Una estrategia proactiva, basada en la transparencia y el acceso a información clara, contribuye a reducir la incertidumbre y a mantener la confianza pública. Este aspecto es crucial, como lo enfatiza Putnam (2000) en *Bowling Alone*, donde la confianza social, un bien intangible fundamental, se ve afectada por la falta de comunicación efectiva y transparencia, lo cual genera desconfianza y erosiona la cohesión social.

Por otro lado, Justo Villafañe sostiene que la reputación es un activo estratégico que debe gestionarse como parte integral de las políticas públicas. La reputación gubernamental

no se construye solo sobre logros, sino también sobre la percepción de coherencia, integridad y compromiso con los valores democráticos. En palabras de Villafañe, “los gobiernos deben medir y monitorear constantemente su reputación para identificar áreas de mejora y actuar antes de que se produzcan crisis” (Villafañe, 2004). Esto incluye comunicar de manera consistente las acciones realizadas, explicando cómo estas benefician a los ciudadanos y fortaleciendo la legitimidad de las instituciones.

En el contexto digital, Paloma Piqueiras resalta que los gobiernos deben aprovechar las redes sociales como canales clave para la comunicación de bienes intangibles. Sin embargo, advierte que esto requiere una estrategia bien estructurada que impida la propagación de desinformación y promueva la interacción con los ciudadanos. Según Piqueiras, “las redes sociales no solo son una herramienta de comunicación, sino un espacio donde se construyen o erosionan la confianza y la reputación de las instituciones” (Piqueiras, 2020). La transparencia en estos canales, acompañada de respuestas rápidas y responsables, refuerza la percepción de cercanía y accesibilidad de las administraciones públicas.

Otro elemento crítico identificado por Canel es la necesidad de evitar la politización de la comunicación gubernamental. La autora advierte que la comunicación orientada a fines partidistas puede socavar la confianza pública, mientras que un enfoque neutral y orientado al interés común fortalece la legitimidad institucional.

Tanto Canel como Villafañe coinciden en que los gobiernos deben priorizar una comunicación empática y coherente, especialmente durante situaciones de crisis. Este enfoque implica reconocer las preocupaciones ciudadanas, ofrecer soluciones claras y demostrar un compromiso genuino con la resolución de problemas.

Para concluir, la comunicación de los bienes intangibles en un gobierno debe ser estratégica, transparente y empática, enfocándose en la coherencia y en el interés común. Estas prácticas no solo fortalecen la confianza y la reputación institucional, sino que también promueven una relación más sólida entre los ciudadanos y las administraciones públicas. Una comunicación efectiva, basada en la confianza y la transparencia, es esencial para la construcción de capital social y el fortalecimiento de la legitimidad democrática, como lo destaca Putnam (2000). La adecuada gestión de estos elementos permite a los gobiernos enfrentar los desafíos actuales con mayor eficacia y legitimidad.

## 2.2. El gobierno de Perú Libre

Este apartado analiza las circunstancias políticas que llevaron a la sucesión presidencial en Perú en diciembre de 2022, examinando los contextos de la elección y posterior gobierno de Pedro Castillo, así como la subsecuente vacancia presidencial y la asunción de Dina Boluarte. En el contexto polarizado de las elecciones de 2021, la estrecha victoria de Pedro Castillo reflejó una sociedad profundamente dividida entre las propuestas de izquierda y derecha. El gobierno de Castillo estuvo marcado por una serie de crisis políticas, escándalos y enfrentamientos con el Congreso que culminaron en su intento de disolver el poder legislativo, su posterior detención y destitución.

En el ejercicio de la sucesión constitucional ascendió Dina Boluarte como presidenta, la primera mujer en ocupar dicho cargo en la historia del Perú.

### 2.2.1. La elección de Pedro Castillo

Las elecciones presidenciales de 2021 en Perú se dieron en un contexto de fuerte polarización política y social. Tras años de inestabilidad política, escándalos de corrupción y crisis económicas, los votantes se vieron divididos entre las propuestas de izquierda de Pedro Castillo, quien abogaba por reformas profundas en el sistema económico y social, y las de Keiko Fujimori, representante de la derecha, quien prometía la continuidad de políticas más conservadoras y un enfoque proempresarial. La segunda vuelta, el 6 de junio, reflejó un país profundamente dividido, lo que culminó en tensiones políticas tras la estrecha victoria de Castillo.

Según un artículo de Alfredo Torres en *El Comercio* en junio de 2021, el 54% de los peruanos prefería un gabinete multipartidario y el 96% esperaba que el presidente gobierne sin favoritismos, demostrando el deseo de unidad en un contexto de polarización política tras las elecciones de 2021.

El gobierno de Pedro Castillo (julio de 2021 a diciembre de 2022) estuvo marcado por una serie de escándalos y tensiones políticas. A pesar de sus promesas de cambio y reforma, su administración enfrentó múltiples crisis, incluidos enfrentamientos con el Congreso y

La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

acusaciones de corrupción. Entre los escándalos más relevantes estuvieron los señalamientos sobre nombramientos cuestionados en su gobierno, presuntas irregularidades en contratos públicos y el involucramiento de algunos de sus ministros en investigaciones de corrupción.

### **2.2.2. La vacancia de Pedro Castillo**

Ante la amenaza de vacancia por parte del legislativo a través de la Comisión de Fiscalización que ya se encontraba investigando los supuestos casos de corrupción, el 7 de diciembre de 2022 Castillo intentó disolver el Congreso y convocar nuevas elecciones. Este acto fue rechazado por las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, lo que llevó a su arresto y destitución. Su mandato estuvo plagado de tensiones políticas, con enfrentamientos entre el Ejecutivo y el Legislativo, lo que aceleró su caída del poder. Finalmente fue vacado por incapacidad moral por el Congreso, tras intentos fallidos de destituirlo por varias acusaciones. Esta circunstancia dio paso a una sucesión constitucional.

### **2.3. La sucesión constitucional de Dina Boluarte**

Con la vacancia presidencial, Dina Ercilia Boluarte Zegarra, quien hasta ese momento se desempeñaba como vicepresidenta y, hasta hacía pocos días como ministra de Desarrollo e Inclusión Social, asumió la presidencia de Perú. Esto la convirtió en la primera mujer en la historia del país en ocupar el cargo más alto del Poder Ejecutivo. Su asunción al poder se dio en un contexto de tensiones sociales y políticas, con un país profundamente dividido y una fuerte oposición por parte de algunos sectores.

Dina Boluarte nació el 31 de mayo de 1962 en Chalhuanca, Apurímac. Es abogada de profesión, egresada de la Universidad de San Martín de Porres en Lima. Antes de incursionar en la política, Boluarte trabajó en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) durante varios años, donde ocupó diferentes posiciones y ganó experiencia en la administración pública. Además, Boluarte desarrolló una carrera política en el partido Perú Libre, con el cual llegó a la vicepresidencia en las elecciones de 2021 junto a Pedro Castillo.

### 2.3.1. Primeros meses de violencia

El ascenso de Dina Boluarte a la presidencia de Perú en diciembre de 2022, tras la destitución de Pedro Castillo, marcó el inicio de un periodo de profunda inestabilidad política y social, caracterizado por intensas protestas y violencia en diversas regiones del país. Si bien la vacancia de Castillo fue consecuencia de su fallido intento de autogolpe de Estado del 7 de diciembre de 2022 (ver El Comercio. 2022, diciembre 8. Pedro Castillo intentó disolver el Congreso, pero fue destituido y arrestado), la reacción social a este evento, y a la asunción de Boluarte, fueron inmediatas y contundentes.

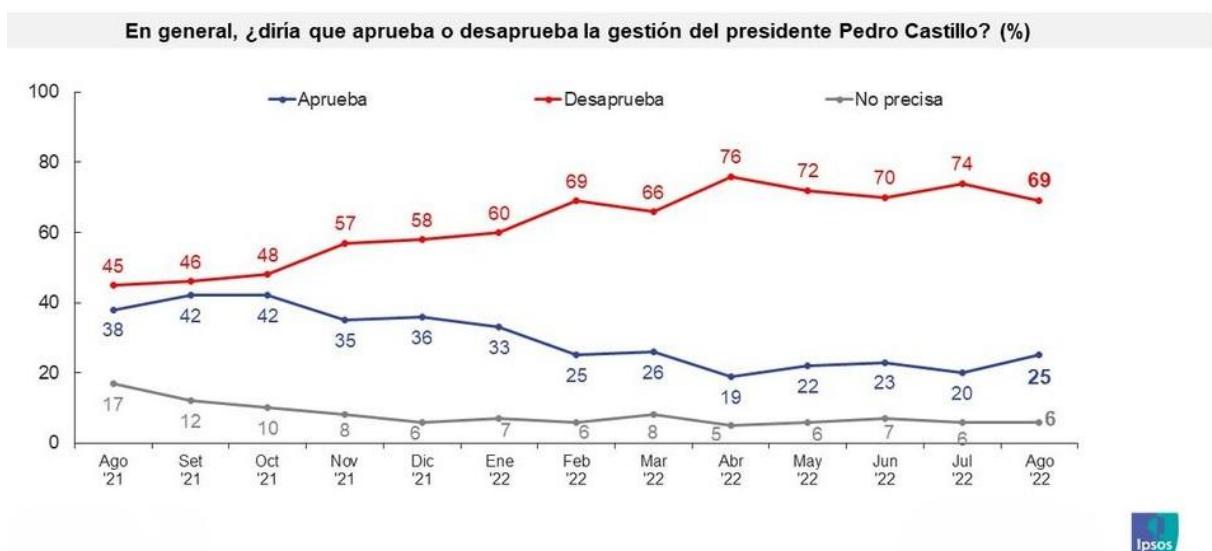
Las protestas, inicialmente concentradas en el sur del país, particularmente en las regiones de Puno y Apurímac, [Miles marchan en Perú contra Boluarte a un año en el poder. Deutsche Welle, 8 de diciembre 2022.], se extendieron rápidamente a otras zonas, impulsadas por demandas de elecciones anticipadas, la renuncia de Boluarte y un profundo malestar con el sistema político.

Los primeros meses del gobierno de Boluarte estuvieron marcados por una escalada de la violencia, con enfrentamientos entre manifestantes y fuerzas del orden que dejaron un saldo lamentable de víctimas [Perú: Muertes y lesiones en protestas podrían implicar a presidenta y cadena de mando como responsables penales, julio, 2024. Amnesty International]. Las protestas, a menudo caracterizadas por bloqueos de carreteras y enfrentamientos directos, reflejaron un profundo descontento social y una fuerte polarización política. La respuesta del gobierno, incluyendo el despliegue de fuerzas militares y policiales, intensificó el conflicto, generando una espiral de violencia que agravó la crisis política. El análisis de este periodo inicial es fundamental para comprender las raíces del descontento social, la naturaleza de las protestas y la respuesta gubernamental, factores clave para entender la evolución posterior de la crisis política peruana. Representa un caso de estudio crucial sobre las consecuencias de la inestabilidad política en la imagen pública, la legitimidad y la gobernabilidad.

### 2.3.2. La evolución de la confianza hacia la presidenta Boluarte

De acuerdo al análisis de las encuestas de aprobación del gobierno del partido Perú Libre realizadas mes a mes por la empresa apoyo, la aprobación de Pedro Castillo desde el inicio de su gestión en agosto del 2021 con 38% era baja después de la segunda vuelta electoral y siguió descendiendo mes a mes dado que su gabinete ministerial y su propia actuación como cabeza del poder ejecutivo generaban desconfianza frente a aparentes signos de corrupción de funcionarios y nula transparencia de los hechos de gobierno.

Figura 6. Evaluación de la gestión presidencial entre agosto de 2021 y agosto de 2022

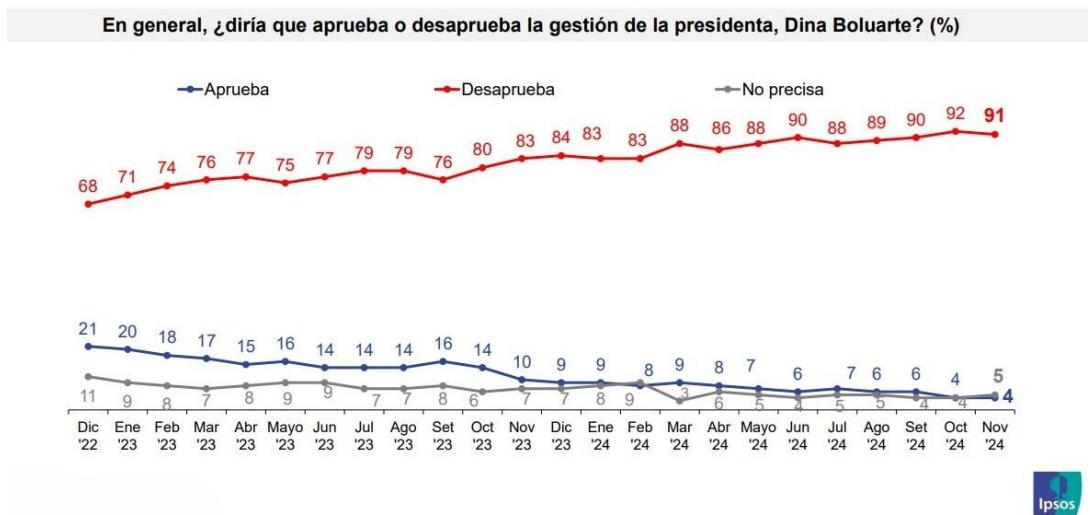


Fuente: Encuesta Ipsos, agosto de 2022.

A pesar de eso la llegada de Dina Boluarte al poder empezó con un 21% de aprobación que fue decreciendo mes a mes en base a una crisis reputacional generada por la figura de la misma presidenta que en sus acciones poco transparentes y erráticas fue menoscabando la confianza de la población en ella y en su gobierno.

## La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

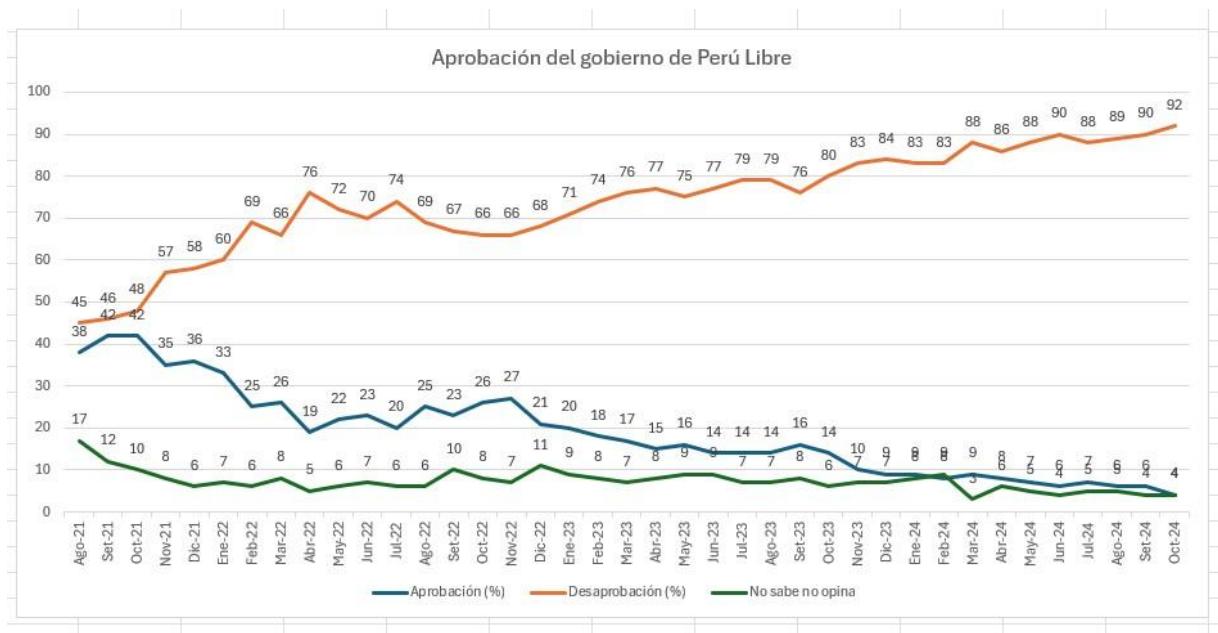
Figura 7. Evaluación de la gestión presidencial entre diciembre de 2022 y noviembre de 2024



Fuente: Encuesta Ipsos, noviembre de 2024.

Si unimos los dos cuadros, de Pedro Castillo como presidente y Dina Boluarte como presidente en sucesión constitucional, podemos observar que el primero a pesar de haber sido vacado por incapacidad moral, ostentaba una aprobación superior a la de su sucesora.

Figura 8. Aprobación del gobierno de Perú Libre entre agosto de 2021 y noviembre de 2024



Fuente: Elaboración propia tomando como insumo las encuestas de Ipsos de agosto de 2022 y noviembre de 2024.

El reportado descenso en la aprobación y su crecida en desaprobación se deben principalmente a diversas crisis reportadas por los medios de comunicación y las redes sociales que fueron minando la imagen de la presidenta y su gobierno, algunas de las cuales procederemos a mencionar.

### 2.3.2.1. Principales hechos reseñados por los medios de comunicación en el gobierno de Dina Boluarte

A continuación, procederemos a mencionar los principales hechos noticiosos que han generado que la confianza hacia la presidenta Dina Boluarte se vea minada frente a los ojos de la población. El periodo estudiado empieza el 7 de diciembre de 2022 con la ascensión de la presidenta al poder después de la vacancia de Pedro Castillo y termina a fines de octubre del año 2024.

- "Dina Boluarte: La ira de los manifestantes pone a prueba la resistencia de la nueva presidenta de Perú". Los manifestantes expresaban su rechazo radical al nuevo gobierno, bloqueando carreteras y realizando protestas en múltiples ciudades. La tensión social era evidente, con demandas de renuncia presidencial, cierre del Congreso y convocatoria a nuevas elecciones. Boluarte enfrentaba una resistencia política que ponía en riesgo su continuidad en el poder.

Imagen 1.



Fuente: EL PAÍS, 12 de diciembre de 2022.

- "Tras una semana en el cargo, la nueva presidenta de Perú, Dina Boluarte, lucha por contener las fuertes protestas". Apenas una semana después de asumir la presidencia, Dina Boluarte se enfrentó a una oleada de protestas masivas que cuestionaban su legitimidad. Las manifestaciones, originadas tras la destitución de Pedro Castillo, revelaron una profunda crisis política y social, con manifestantes exigiendo su renuncia y nuevas elecciones, lo que generó una situación de inestabilidad nacional sin precedentes.

## Imagen 2.



Fuente: CNN ESPAÑOL, 15 de diciembre de 2022.

- "La Fiscalía de Perú abre investigación preliminar contra la presidenta Dina Boluarte por 'genocidio' tras las muertes en las protestas".

El uso del término "genocidio" en la investigación preliminar elevó la gravedad de las acusaciones contra Boluarte. La investigación sugería una posible intencionalidad en la represión de las protestas, lo que podría implicar consecuencias legales significativas para la presidenta y su gobierno.

La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

Imagen 3.



Fuente: BBC MUNDO, 11 de enero de 2023.

- "Fiscalía de Perú incluye a la presidenta Dina Boluarte en su investigación por presunto financiamiento prohibido de campaña". La investigación por financiamiento de campaña añadía otro frente legal contra Boluarte. Las sospechas de irregularidades financieras durante el proceso electoral amenazaban aún más su estabilidad política.

Imagen 4.



Fuente: CNN ESPAÑOL, 29 de marzo de 2023.

- "Dos mujeres agreden a la presidenta de Perú, Dina Boluarte, durante un evento".

El ataque directo a Boluarte durante un evento público ilustró el nivel de polarización social y el rechazo visceral hacia su gobierno. Este incidente reflejaba la tensión política extrema que atravesaba el país.

Imagen 5.



Fuente: EL PAÍS, 20 de enero de 2024.

- "Allanan la casa de la presidenta de Perú, Dina Boluarte, en el marco de la investigación por supuesto enriquecimiento ilícito"

El allanamiento a la residencia presidencial marcó un momento crítico en las investigaciones sobre corrupción. La búsqueda de evidencias de enriquecimiento ilícito representaba una amenaza directa a la continuidad política de Boluarte.

La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

### Imagen 6.



Fuente: CNN ESPAÑOL, 31 de marzo de 2024.

- "El caso de los Rolex hace tambalearse a la presidenta de Perú". El escándalo de los relojes Rolex generó una crisis de credibilidad para Boluarte. Los cuestionamientos sobre el origen de estos lujosos objetos levantaron sospechas sobre posibles ingresos irregulares y uso indebido de recursos públicos.

### Imagen 7.



Fuente: EL PAÍS, 8 de abril de 2024.

La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

- "La presidenta de Perú, Dina Boluarte, señalada por haberse apartado del cargo sin comunicarlo por unas cirugías estéticas" La ausencia de 12 días sin comunicación oficial generó críticas sobre la responsabilidad presidencial. La cirugía estética en medio de una crisis política profundizó la percepción de desconexión de Boluarte con la realidad nacional.

Imagen 8.



Fuente: EL PAÍS, 8 de mayo de 2024.

- "Nicanor Boluarte: Detenidos el hermano y el abogado de Dina Boluarte por presunto tráfico de influencias" La detención de Nicanor Boluarte, hermano de la presidenta, representó un golpe significativo a la imagen presidencial. Las acusaciones de tráfico de influencias exponían los posibles vínculos de corrupción dentro del círculo familiar más cercano de Boluarte.

## La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

### Imagen 9.



Fuente: EL PAÍS, 10 de mayo de 2024.

- “Fiscalía abre caso por encubrimiento contra la presidenta de Perú tras la detención de su hermano”. La Fiscalía de Perú inició investigaciones preliminares contra la presidenta Dina Boluarte y el ministro del Interior, por su presunto encubrimiento en relación con el caso de Nicanor Boluarte, hermano de la presidenta. Ese mismo día, la Policía detuvo a Nicanor y a su abogado por su supuesta implicación en una red de corrupción que implicaba el nombramiento de funcionarios a cambio de sobornos.

### Imagen 10.

#### Fiscalía abre caso por encubrimiento contra la presidenta de Perú tras la detención de su hermano

AMÉRICA LATINA  
La Fiscalía de Perú abrió este viernes 10 de mayo diligencias preliminares contra la presidenta Dina Boluarte y el ministro del Interior, Walter Ortiz, por supuesto encubrimiento en el caso de Nicanor Boluarte, hermano de la mandataria. Este mismo viernes, la Policía detuvo al hermano y al abogado de Boluarte por su presunta vinculación con una trama de corrupción que nombraba funcionarios a cambio de sobornos. Con la detención de su hermano, la mandataria suma un nuevo escándalo ya que está siendo interrogada por el llamado “Relevgate”.



Fuente: FRANCE 24, 10 de mayo de 2024.

- "La Fiscalía de la Nación de Perú denuncia a Dina Boluarte y seis exministros por los asesinatos durante las protestas". La denuncia fiscal marcó un punto de inflexión en la crisis política, responsabilizando directamente a Boluarte y su gabinete por las muertes durante las manifestaciones. La investigación apuntaba a posibles violaciones de derechos humanos y uso desproporcionado de la fuerza, lo que generó una crítica internacional sobre la gestión de las protestas.

Imagen 11.



Fuente: EL PAÍS, 30 de julio de 2024.

- "Fiscalía de la Nación, Juan Carlos Villena, abrió investigación a Dina Boluarte por caso 'Cofre Presidencial'. La apertura de esta nueva investigación denominada "Cofre Presidencial" sugería posibles irregularidades en el manejo de recursos o información presidencial. Representaba otro golpe a la ya deteriorada imagen de Boluarte.

La gestión de crisis reputacionales en el gobierno peruano y sus posibles soluciones en el caso de Dina Boluarte

### Imagen 12.



Fuente: INFOBAE, 26 de setiembre de 2024.

- "En seis meses, Dina Boluarte solo ha respondido a la prensa en dos ocasiones". Esta información revelaba la estrategia de comunicación hermética del gobierno de Boluarte. La escasa interacción con la prensa generó críticas sobre la transparencia gubernamental y alimentó las sospechas sobre los motivos para mantener un bajo perfil mediático en medio de las crisis políticas.

### Imagen 13.



Fuente: EL COMERCIO, 4 de octubre de 2024.

### 2.3.3. Las crisis de confianza en el gobierno de Dina Boluarte

Cada una de las noticias relacionadas con Dina Boluarte podría ser denominada como "crisis" en el contexto de la comunicación política. A continuación, detallo las razones y cito fuentes que sustentan esta nomenclatura:

**Crisis de Corrupción:** La detención de su hermano y su abogado, así como las acusaciones de encubrimiento y tráfico de influencias, constituyen una crisis de corrupción que afecta la credibilidad del gobierno. Coombs (2007) sostiene que las crisis de reputación provocadas por actos de corrupción son especialmente corrosivas, ya que dañan la confianza pública en las instituciones. La confianza es un intangible fundamental en la política, y su pérdida puede ser devastadora para la reputación de un líder.

**Crisis de comunicación:** La ausencia de Dina Boluarte durante un periodo significativo y la falta de respuesta a la prensa aumentan la percepción de desconexión con la ciudadanía. Según Villoria (2011), la falta de comunicación y la insatisfacción pública pueden llevar a crisis que deterioran aún más la reputación de los líderes. La comunicación efectiva, como intangible, es crucial para construir una relación de confianza con el público, y su ausencia puede agravar las percepciones negativas. Además, Hood (2006) argumenta que la transparencia es esencial para una buena gobernanza; sin transparencia, la gestión pública se vuelve susceptible a la crítica y la desconfianza.

**-Crisis de legitimidad:** Las protestas y el uso de la fuerza por parte de las autoridades han resultado en una crisis de legitimidad, alimentando las acusaciones de "genocidio". Piqueras (2020) menciona que la relación entre la confianza pública y la gestión de crisis es fundamental. La percepción de que un gobierno no defiende los derechos de sus ciudadanos puede socavar su legitimidad. Boin y 't Hart (2003) refuerzan esta idea, planteando que el liderazgo público bajo presión debe navegar cuidadosamente la percepción de legitimidad, especialmente en tiempos de crisis.

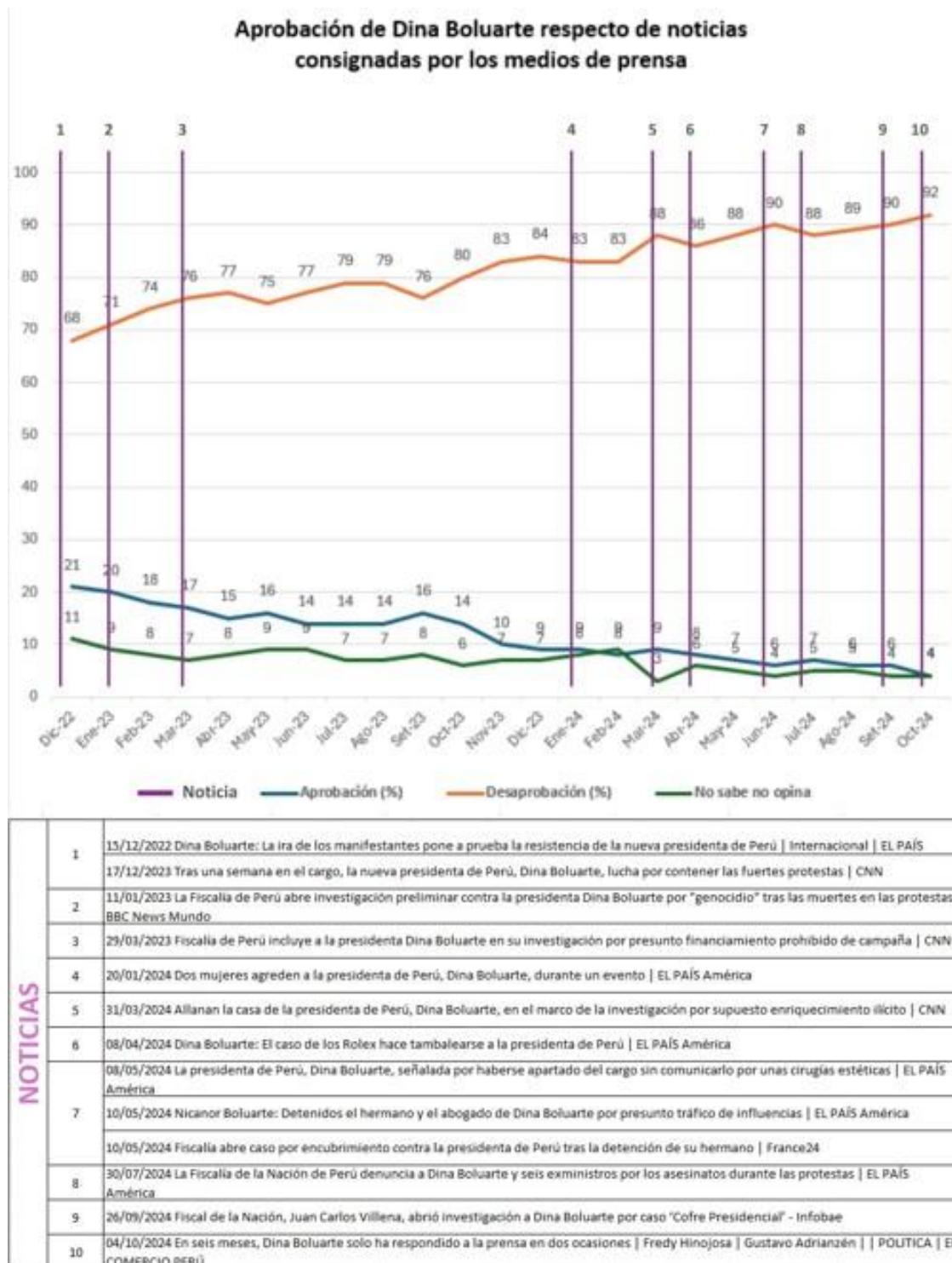
**-Crisis de imagen:** El escándalo asociado con las cirugías estéticas, así como la percepción de priorizar su salud personal sobre sus deberes públicos, refuerza la crisis de imagen, deteriorando la percepción pública sobre su compromiso y responsabilidad. Según Canel (2018), las decisiones personales de un líder pueden influir de manera significativa en la

percepción pública, generando crisis de reputación. La imagen de un líder es un activo intangible que puede ser fácilmente destruido, afectando su capacidad para guiar y motivar a los ciudadanos. Benoit (1997) agrega que el discurso de reparación de imagen se vuelve esencial durante las crisis para mitigar daños.

-Crisis de confianza: La falta de acción clara frente al presunto financiamiento prohibido de campaña ha llevado a una crisis de confianza generalizada hacia su gobierno. Villafaña (2004) argumenta que la falta de transparencia en las acciones del gobierno resulta en crisis de confianza que son difíciles de recuperar. La confianza es uno de los intangibles más valiosos en el liderazgo político; sin ella, los líderes enfrentan grandes desafíos para obtener el apoyo necesario para implementar políticas y lograr objetivos. Sztompka (2000) sostiene que la confianza social se construye sobre la base de interacciones consistentes y éticas, y la corrupción debilita inevitablemente este capital social.

En definitiva, estas "crisis" representan situaciones que amenazan no solo la reputación y la legitimidad de un gobierno, sino también los intangibles esenciales como la confianza, la credibilidad y la imagen pública. Estos elementos son vitales para el éxito a largo plazo de cualquier administración. La pérdida de estos intangibles no solo afecta la percepción pública, sino que también puede tener un impacto tangible en la gobernabilidad y la eficacia de las políticas implementadas. Las fuentes citadas proporcionan una base sólida para entender la naturaleza de estas crisis y su impacto en el liderazgo político.

Figura 9. Aprobación de Dina Boluarte respecto de noticias consignadas por los medios de prensa



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas publicadas por Ipsos y las principales noticias consignadas por los medios de prensa, que han sido listadas en el presente trabajo (ver anexo 2.3.2.1.).

### 2.3.3.1. Causas de las Crisis Reputacionales en el Gobierno de Dina Boluarte

Desde que Dina Boluarte asumió la presidencia de Perú el 7 de diciembre de 2022, su gobierno ha estado marcado por una serie de crisis reputacionales que han puesto en jaque su administración y su imagen pública. Estas crisis, que se extendieron hasta el 31 de octubre de 2024, no solo han sido provocadas por decisiones políticas y acciones de gobierno, sino que también han sido amplificadas por la cobertura mediática y la percepción pública. Este apartado analiza en profundidad las causas de estas crisis, a la luz de los conceptos teóricos propuestos por autores reconocidos en el ámbito de la comunicación política y la gestión de la reputación.

#### 1. Escándalos de corrupción y nepotismo

Uno de los factores más significativos que han afectado la reputación de Boluarte ha sido la serie de escándalos de corrupción en los que se ha visto involucrada su administración. El caso de su hermano, Nicanor Boluarte, quien fue detenido por presunto tráfico de influencias, se ha convertido en un punto de inflexión en la percepción pública del gobierno. Según Canel (2010), las crisis reputacionales suelen surgir cuando las acciones de los líderes no se alinean con las expectativas de la sociedad. En este contexto, las acusaciones de corrupción no solo han puesto en tela de juicio la ética del gobierno, sino que también han generado un clima de desconfianza en las instituciones públicas.

La relación cercana entre Dina y Nicanor, sumada a las denuncias que rodean a su círculo familiar, ha intensificado las dudas sobre la integridad de su liderazgo. Los ciudadanos, que esperan una gestión limpia y transparente, han visto en estos episodios un indicativo de nepotismo y favorecimiento, lo cual erosiona la legitimidad de su mandato.

#### 2. Decisiones cuestionables y ausencias del cargo

Otro aspecto crítico que ha llevado a la crisis de reputación de Boluarte ha sido su decisión de ausentarse del cargo durante 12 días para someterse a cirugías estéticas. Esta situación ha sido ampliamente debatida por los medios, que consideran que una presidenta no debe priorizar su estética personal sobre sus responsabilidades políticas. Villoria (2012) argumenta que la falta de comunicación y la opacidad son brechas que pueden generar crisis de reputación. La percepción de que la mandataria no estaba disponible para atender las

demandas del país durante su tiempo de recuperación ha creado un vacío que se ha llenado con críticas y especulaciones.

La justificación de su ausencia no ha sido suficiente para calmar a la opinión pública, que ha visto esto como una falta de compromiso y dedicación a sus funciones. Cuando un líder político no logra conectar con su pueblo en momentos críticos, especialmente en un país con un contexto de inestabilidad política como Perú, las repercusiones pueden ser devastadoras.

### **3. Mal manejo de protestas y respuesta a la crítica pública**

Las protestas que han estallado a lo largo de su administración, muchas de las cuales han terminado en violencia, han sido otro factor determinante en la crisis reputacional de Boluarte. La investigación de la Fiscalía por supuesto "genocidio" tras las muertes de manifestantes ha llevado a cuestionamientos sobre la capacidad del gobierno para manejar crisis sociales. Como indicó Piqueras (2014), la imagen de un líder está inevitablemente ligada a su habilidad para gestionar y resolver conflictos. En este caso, la falta de un enfoque proactivo para abordar las causas de las protestas y una respuesta que garantice la seguridad y los derechos de los ciudadanos ha deteriorado aún más la percepción pública.

El hecho de que las fuerzas del orden hayan utilizado tácticas represivas ha exacerbado el descontento y ha llevado a una polarización en la sociedad peruana. Las manifestaciones no solo son una reclamación de derechos y justicia, sino que también reflejan la frustración y el descontento hacia un gobierno que muchos perciben como desconectado de las necesidades de su pueblo.

### **4. Falta de comunicación y proactividad**

La escasa interacción de Boluarte con los medios de comunicación ha sido un factor crucial en su crisis reputacional. Según Coombs (2011), una gestión efectiva de la comunicación durante una crisis es fundamental para restaurar la confianza del público. La presidenta ha dado pocas entrevistas y ha estado ausente en los momentos críticos, un hecho que ha conducido a un vacío informativo que la oposición y los medios han llenado con críticas y acusaciones. Este silencio puede ser interpretado como desinterés o incapacidad para afrontar las exigencias de los medios y de la ciudadanía.

Por otro lado, la falta de proactividad en su comunicación ha impedido que Boluarte pueda presentar su versión de los acontecimientos, lo que lleva a una percepción negativa que se asienta en la especulación y la desconfianza. La ausencia de un enfoque comunicativo claro y abierto durante momentos críticos ha desatado una percepción de incapacidad por parte del gobierno para abordar no solo las crisis dentro de la administración, sino también los problemas más amplios que afectan a la población. Esta dinámica ha contribuido a un ambiente en el que la presidenta es cada vez más vista como un líder distante, incapaz de conectarse con las preocupaciones de los ciudadanos.

### **5. Fallas en políticas de persuasión y construcción de confianza**

La confianza es un componente fundamental en cualquier administración. Villafaña (2017) enfatiza que la construcción de confianza en un líder es un proceso continuo que requiere acciones concretas para fortalecer la credibilidad ante los ciudadanos. La acumulación de escándalos, junto con decisiones impopulares, ha hecho que la confianza en la figura presidencial haya sufrido un duro golpe. La percepción de ineficacia y corrupción ha debilitado no solo la imagen de Boluarte, sino también la confianza en las instituciones que gobierna.

Además, el hecho de que su administración esté bajo investigación por presunto financiamiento prohibido de campaña ha generado dudas sobre la legitimidad con la que Boluarte accedió al poder. Estas acusaciones no solo afectan su reputación individual, sino que también tienen el potencial de desencadenar una crisis más amplia de legitimidad que podría socavar las bases del gobierno peruano.

Para concluir este apartado, las crisis reputacionales que ha enfrentado la presidenta Dina Boluarte pueden ser atribuidas a una combinación de factores interrelacionados, desde escándalos de corrupción y decisiones cuestionables hasta la falta de comunicación efectiva y vulnerabilidad ante la crítica pública. A través de la lente de los conceptos propuestos por Canel, Villoria, Piqueras, Coombs y Villafaña, se hace evidente que la reputación de Boluarte se ha visto profundamente afectada no solo por sus acciones, sino también por la respuesta percibida de su gobierno ante los desafíos que ha enfrentado.

En situaciones de inestabilidad política y social, los líderes deben ser capaces de demostrarse accesibles y responsables. La incapacidad de Boluarte para abordar estas crisis de manera efectiva ha llevado a una erosión de su autoridad y ha abierto la puerta a la

especulación, la desconfianza y el escepticismo entre la población. Con un liderazgo cada vez más cuestionado y un entorno político volátil, el futuro del gobierno de Dina Boluarte dependerá en gran medida de su habilidad para restaurar la confianza pública y gestionar de manera efectiva las crisis que han marcado su administración. La reputación es una herramienta de poder en política, y su pérdida puede tener consecuencias devastadoras para cualquier líder, en particular en un contexto como el peruano, donde la confianza en las instituciones ya es un bien escaso.

### **3. Recomendaciones para revertir las crisis reputacionales en el gobierno de Dina Boluarte y recuperar la confianza**

El gobierno de Dina Boluarte enfrenta una crisis reputacional significativa que ha erosionado la confianza pública y reducido su aprobación. Como lo destacan Benoit (1995) y Villoria (2006), estas crisis son el resultado de interacciones complejas entre diversos factores, incluyendo la corrupción, la falta de transparencia, y un inadecuado manejo de la comunicación. A continuación, se presentan una serie de recomendaciones que, basadas en estudios de caso y en investigaciones sobre el impacto de la comunicación en la percepción pública, buscan mejorar la imagen del gobierno y restaurar la confianza ciudadana.

#### **1. Promover la transparencia**

La transparencia es fundamental para fortalecer la confianza en las instituciones públicas. La experiencia colombiana es un caso notable. Durante el mandato de Juan Manuel Santos, se implementaron reformas para aumentar la transparencia en la administración pública, incluida la Ley de Transparencia, que exigía la publicación de contratos y salarios.

El gobierno de Boluarte debería establecer un marco legal que obligue a la publicación de información relevante sobre la gestión pública, incluyendo decisiones presupuestarias y resultados de políticas. Es crucial que se publiquen informes de progreso sobre los proyectos y políticas gubernamentales. Un ejemplo de esto podría ser un portal en línea donde los ciudadanos tengan acceso a datos sobre el uso de recursos y los resultados de las políticas implementadas.

En este sentido, la publicidad activa juega un rol clave en la consolidación de la transparencia gubernamental. Como afirman Cerrillo-i-Martínez (2012) y Ponce (2018), la

publicación proactiva de información reduce la opacidad y facilita el control ciudadano sobre la administración pública. Un sistema de publicidad activa eficiente permite a los ciudadanos acceder a información sin necesidad de solicitarla, lo que fortalece la confianza y reduce la percepción de corrupción.

Asimismo, la implementación de estrategias de comunicación basadas en la publicidad activa facilita la rendición de cuentas. Según Villoria y Jiménez (2017), los gobiernos que adoptan mecanismos de divulgación constante de información sobre sus acciones y políticas generan un mayor nivel de legitimidad. En este sentido, sería recomendable que el gobierno de Boluarte desarrolle una política de comunicación institucional que garantice el acceso fácil y claro a datos sobre la gestión pública, a través de informes periódicos, conferencias de prensa regulares y una mejora en la accesibilidad de portales gubernamentales.

La publicidad activa también permite una mejor gestión de crisis reputacionales. De acuerdo con Pardo (2019), cuando las instituciones públicas adoptan una actitud proactiva en la difusión de información relevante, evitan la propagación de rumores y mitigan el impacto negativo de crisis políticas. En este contexto, el gobierno de Boluarte debería diseñar una estrategia de comunicación que garantice la disponibilidad de información en tiempo real sobre decisiones y acciones gubernamentales, promoviendo así una percepción de mayor apertura y responsabilidad pública.

Varios países han implementado plataformas digitales para la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. Si bien estas plataformas ofrecen la posibilidad de aumentar la transparencia (al hacer la información accesible) y la participación (al permitir la retroalimentación), su éxito depende de factores como el acceso a internet, la alfabetización digital de la población, y la capacidad del gobierno para responder a las contribuciones ciudadanas.

Chile y México son ejemplos de países con iniciativas en esta línea, aunque la efectividad real y la calidad de la participación varía. Estas iniciativas, si bien intentan desde el gobierno central fomentar la participación, dependen mucho del diseño, de la infraestructura tecnológica y de la capacidad de respuesta del gobierno a las iniciativas ciudadanas. A menudo, la participación se queda en la etapa de la consulta, sin un impacto real en las decisiones finales.

Además de las plataformas digitales, la implementación de gobiernos digitales y abiertos es crucial para fomentar la participación ciudadana y aumentar la transparencia. Esto implica que los ciudadanos puedan acceder a información en tiempo real sobre las actividades del gobierno, incluyendo las agendas de los gobernantes, actas de reuniones, información presupuestaria y de contrataciones, además de mecanismos de retroalimentación.

En el Perú, la implementación de gobiernos digitales y abiertos aún no se ha completado. Si bien existen iniciativas en esta dirección, la falta de una infraestructura digital adecuada, la falta de capacitación a funcionarios públicos, y la resistencia política a la transparencia han limitado su efectividad. La creación y el mantenimiento de un sistema de Gobierno Abierto requiere un compromiso continuo de transparencia por parte de las autoridades y el desarrollo de una cultura de participación ciudadana activa. Sin ello, la promesa de la digitalización como mecanismo para impulsar la participación ciudadana y la transparencia se queda en un potencial no realizado. Para lograr un impacto positivo, se requiere también una efectiva fiscalización ciudadana que asegure que la información sea precisa y accesible y que las respuestas a las demandas ciudadanas sean adecuadas.

## **2. Combatir la corrupción**

La corrupción ha sido un factor debilitante en la confianza pública en Perú y en otros países de la región. Villoria (2006) señala que la percepción de corrupción provoca una erosión directa de la confianza en los líderes políticos. Debe crearse una Agencia Independiente de Anticorrupción, un organismo autónomo para investigar y sancionar casos de corrupción que tenga amplias facultades y sea verdaderamente independiente para actuar sin influencias políticas. También es necesario fortalecer Auditorías Internas que sean revisadas por entidades externas. Esto no solo asegura la correcta administración de los recursos, sino que también actúa como un mecanismo disuasivo para la corrupción.

Para lograr una agencia efectiva e independiente, el Perú puede imitar el modelo de la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala (CICIG) de Guatemala. La CICIG, aunque ya finalizó su mandato, demostró a lo largo de sus años de funcionamiento (2007-2019) la posibilidad de una agencia con impacto real en la lucha contra la corrupción, aun en un entorno complejo y con presiones políticas. La CICIG logró avances significativos en la investigación y enjuiciamiento de casos de alto nivel, incluyendo a funcionarios del más alto

rango, a través de una estructura independiente con mandato internacional, que le permitió investigar y procesar casos sin interferencia política interna.

Si bien el contexto guatemalteco difiere del peruano, la experiencia de la CICIG ilustra la importancia de establecer la independencia de la Agencia Anticorrupción a través de mecanismos de protección y mandato; priorizar la transparencia en sus acciones; y contar con personal altamente calificado y con experiencia en la investigación y lucha contra la corrupción. La creación de una agencia con estas características en Perú podría ser un paso crucial para recuperar la confianza ciudadana y fortalecer las instituciones democráticas.

Otro ejemplo relevante es la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunidad Valenciana. Esta institución ha sido un referente en la promoción de la integridad pública, garantizando que los procesos administrativos sean transparentes y libres de influencias indebidas. Su modelo se basa en la protección de denunciantes, el establecimiento de protocolos de prevención y la evaluación constante de riesgos de corrupción en el sector público.

El caso valenciano destaca la necesidad de otorgar autonomía real a la agencia anticorrupción y dotarla de herramientas legales efectivas para investigar y sancionar irregularidades. En el caso de Perú, replicar este modelo podría fortalecer los mecanismos de control interno y reducir la incidencia de corrupción dentro de las instituciones gubernamentales. Además, la implementación de una plataforma de denuncias anónimas y el monitoreo constante de la gestión pública serían medidas clave para garantizar la eficacia de una futura agencia anticorrupción independiente.

### **3. Fomentar la participación ciudadana**

La participación ciudadana es el proceso mediante el cual los ciudadanos intervienen activamente en la toma de decisiones y en el diseño de políticas públicas. Este proceso permite que las políticas reflejen mejor las necesidades y aspiraciones de la sociedad, al tiempo que fortalece la legitimidad de las instituciones gubernamentales. A través de diversos mecanismos, como consultas públicas, plataformas digitales y comités ciudadanos, se busca

fomentar una relación más estrecha entre el gobierno y la población, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

La importancia de la participación ciudadana radica en su capacidad para mejorar la calidad de las decisiones gubernamentales y generar confianza en las instituciones. Cuando los ciudadanos tienen la oportunidad de influir en la formulación de políticas, se incrementa la corresponsabilidad en la gestión pública, lo que a su vez puede llevar a una mayor aceptación y cumplimiento de las decisiones adoptadas. Además, la participación permite detectar problemas y soluciones desde múltiples perspectivas, enriqueciendo el debate y facilitando la implementación de políticas más efectivas y equitativas.

La participación de los ciudadanos es esencial para reconstruir la confianza pública, por eso a continuación se mencionan algunas iniciativas de países latinoamericanos que incorporan elementos de participación y transparencia, con resultados diversos y con espacio para mejorar.

- Plataformas de participación ciudadana digital: Varios países han implementado plataformas digitales para la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. Si bien estas plataformas ofrecen la posibilidad de aumentar la transparencia (al hacer la información accesible) y la participación (al permitir la retroalimentación), su éxito depende de factores como el acceso a internet, la alfabetización digital de la población, y la capacidad del gobierno para responder a las contribuciones ciudadanas.

Chile y México son ejemplos de países con iniciativas en esta línea, aunque la efectividad real y la calidad de la participación varía. Estas iniciativas, si bien intentan desde el gobierno central fomentar la participación, dependen mucho del diseño, de la infraestructura tecnológica y de la capacidad de respuesta del gobierno a las iniciativas ciudadanas. A menudo, la participación se queda en la etapa de la consulta, sin un impacto real en las decisiones finales.

- Consultas nacionales en línea: Algunos países han llevado a cabo consultas nacionales en línea sobre temas específicos de interés público. Estas consultas pueden aumentar la transparencia al mostrar las opiniones de la ciudadanía, pero la implementación efectiva depende de la seriedad con la que el gobierno toma las opiniones expresadas

y las integra en el proceso de toma de decisiones. El éxito varía considerablemente, dependiendo del compromiso del gobierno.

- Comisiones de Participación Ciudadana: A nivel central, se han creado comités o comisiones de participación ciudadana con el objetivo de facilitar la interacción entre la ciudadanía y el gobierno. Estos comités, sin embargo, a menudo tienen un papel consultivo limitado y su influencia en las decisiones de políticas es a veces dudosa. Su éxito depende enormemente de la voluntad política del gobierno y de la capacidad de estos comités para tener un verdadero impacto.

En Europa, destacan ejemplos como "Decide Madrid" y "Decidim Barcelona", plataformas digitales que han logrado involucrar a la ciudadanía en el diseño y priorización de políticas públicas. Estas herramientas permiten a los ciudadanos proponer y votar proyectos, generando un mecanismo de gobernanza más abierto y participativo. La experiencia de estas plataformas muestra que, cuando se otorga poder real a la ciudadanía en la toma de decisiones, se fortalece la confianza en las instituciones y se mejora la calidad de las políticas implementadas. Replicar modelos similares en América Latina podría representar un paso adelante en la construcción de una democracia más inclusiva y transparente.

En resumen, si bien existen ejemplos de iniciativas a nivel central en América Latina para fomentar la participación ciudadana y la transparencia, son iniciativas con resultados mixtos. La falta de transparencia, la concentración de poder, y la debilidad institucional son obstáculos comunes que dificultan la implementación efectiva de políticas de participación a gran escala. No existe un ejemplo singular y exitoso a nivel central que sea fácilmente imitable, aunque las políticas descritas pueden servir como punto de partida para la creación de mecanismos más efectivos en el futuro.

#### **4. Mejorar la comunicación estratégica**

Una gestión adecuada de la comunicación puede ser decisiva en tiempos de crisis. El gobierno de Dina Boluarte debe establecer un protocolo integral que contemple la entrega de información precisa y oportuna tanto a los medios de comunicación como a la ciudadanía.

Este plan debe incluir un enfoque de comunicación empática, que priorice la claridad y la sinceridad, especialmente en momentos de crisis.

Es fundamental que todos los funcionarios encargados de la comunicación pública o portavoces estén debidamente formados en técnicas de comunicación efectiva y gestión de crisis. Esto incluye no solo la capacidad de transmitir información, sino también escuchar y responder adecuadamente a las preocupaciones de la ciudadanía. Resulta vital que sean personas de reputación intachable y sin investigaciones a lo largo de su vida.

Un aspecto clave para una comunicación estratégica efectiva es la comunicación clara, lo que significa que los mensajes deben ser accesibles y comprensibles para toda la población. El lenguaje utilizado debe ser sencillo, evitando tecnicismos innecesarios y asegurando que la ciudadanía pueda interpretar correctamente la información. Además, es fundamental establecer objetivos claros en la comunicación gubernamental, lo que implica definir de manera precisa qué se desea lograr con cada mensaje emitido, ya sea informar, persuadir o generar confianza en la población.

## **5. Enfocarse en resultados concretos y realizar evaluaciones periódicas**

Los resultados tangibles son un aspecto crítico para recuperar la confianza que se ha perdido. El caso de Chile tras las protestas sociales de 2019 ilustra cómo un enfoque en las necesidades urgentes de la población puede restaurar la legitimidad del gobierno. Después de las manifestaciones, el gobierno implementó reformas significativas en áreas como la salud, la educación y el transporte, lo que condujo a un aumento en las tasas de aprobación (Sánchez, 2020).

Se recomienda priorizar proyectos que ofrezcan resultados inmediatos y visibles, tales como mejoras en servicios públicos, infraestructura y atención sanitaria. Esto no solo aborda problemas urgentes, sino que también envía un mensaje claro de que el gobierno está comprometido con el bienestar de la ciudadanía. Trabajar en las buenas noticias.

Se debe también realizar evaluaciones periódicas de políticas y programas, publicando los resultados de manera accesible para la población. Las evaluaciones deben incluir métricas claras y definidas que permitan a los ciudadanos realizar un seguimiento del progreso del gobierno.

Para evaluar la efectividad de la comunicación, se recomienda el uso de KPIs (Key Performance Indicators) o indicadores clave de desempeño. Estos son métricas que permiten medir el impacto de las estrategias comunicacionales en la percepción ciudadana y en la difusión de la información. Algunos KPIs relevantes en este contexto incluyen el alcance de los mensajes, la tasa de interacción en redes sociales, el nivel de comprensión de la información por parte de la ciudadanía y la confianza generada en las instituciones gubernamentales. Implementar un sistema de medición basado en KPIs permitirá ajustar y mejorar la estrategia de comunicación de manera continua.

## **6. Revisar el tono de comunicación de la presidenta Boluarte cuando se dirige a la prensa**

La actual forma de interactuar con los medios de la mandataria genera una percepción negativa que perjudica su imagen y la confianza pública en su gobierno. Si bien la seguridad personal es un aspecto crucial, el aislamiento y la actitud de confrontación con la prensa cuando finalmente se dirige a ella, resultan contraproducentes.

En lugar de evitar el contacto con los medios y generar enfrentamientos cuando las declaraciones son inevitables, debe implementarse una estrategia más proactiva y colaborativa.

- Mayor accesibilidad: Establecer mecanismos regulares para interactuar con la prensa, como ruedas de prensa mensuales o trimestrales, con suficiente antelación y con temas definidos para facilitar la cobertura periodística. Esto permite a la prensa preparar preguntas y generar un mejor debate público, generando confianza y mejorando la calidad de la información difundida.
- Comunicación proactiva: Anticipar las declaraciones y mensajes importantes, en vez de responder solo a las crisis. La comunicación estratégica permite controlar la narrativa y difundir los logros del gobierno. Proveer información oportuna y veraz permite que los medios trabajen con datos precisos.
- Tono conciliador y respetuoso: Adoptar un tono conciliador y respetuoso, incluso en momentos de discrepancia, proyectando una imagen de apertura al diálogo. Reconocer el rol fundamental del periodismo en una democracia ayuda a reducir la

polarización. Alegar a la seguridad para evitar la prensa genera la sensación contraria a la que se pretende conseguir.

- Transparencia total: Brindar acceso oportuno y sin obstáculos a la información pública. La transparencia incrementa la confianza y reduce la desconfianza.

La construcción de una relación constructiva y de confianza mutua con la prensa es fundamental para el éxito del gobierno. Un cambio en la estrategia de comunicación podría ayudar a contrarrestar la imagen negativa y a generar una mejor percepción de su gestión. Una comunicación más efectiva puede también mejorar la calidad del debate público y de las políticas públicas.

## **7. Capacitación a la oficina de prensa**

Invertir en la formación de la oficina de prensa presidencial es clave para optimizar la transmisión de información y la respuesta a las preguntas de los medios de comunicación. Esta capacitación debe incluir técnicas avanzadas de comunicación estratégica, el manejo de crisis y la respuesta efectiva a preguntas difíciles y críticas con profesionalismo y mesura. Un equipo de prensa bien entrenado puede contribuir significativamente a mejorar la percepción pública del gobierno y a generar confianza en la ciudadanía.

Es esencial que los profesionales de la oficina de prensa sean formados en el uso de herramientas digitales y en estrategias de comunicación en redes sociales, dado que estas plataformas juegan un papel fundamental en la diseminación de información oficial. Asimismo, deben aprender a estructurar mensajes claros, a responder de manera eficiente ante situaciones adversas y a coordinarse con otros organismos gubernamentales para asegurar un mensaje unificado.

Además, es imprescindible que las personas encargadas de la comunicación y la prensa estén debidamente incorporadas en los organigramas oficiales de la administración pública. Esto garantizará que tengan un rol claro dentro de la estructura gubernamental, facilitando su acceso a la información y asegurando que las estrategias de comunicación se alineen con los objetivos del gobierno. La profesionalización de la oficina de prensa es un paso

fundamental para mejorar la gestión de la información y la relación con los medios de comunicación y la ciudadanía.

## 4. Conclusiones

El análisis de la gestión de la incertidumbre y de las crisis reputacionales, a través de los trabajos de Benoit, nos permite evaluar la posibilidad de revertir la crisis del gobierno de Dina Boluarte. Si bien no existen garantías absolutas, la reversibilidad depende de una estrategia integral que aborde los puntos críticos señalados en el documento original, y que considere los siguientes factores clave:

### -La importancia de la transparencia y la lucha contra la corrupción

La crisis de confianza en el gobierno de Dina Boluarte está profundamente enraizada en la percepción pública de corrupción y falta de transparencia. Como indica Benoit, la gestión efectiva de la incertidumbre es fundamental para superar una crisis. En este caso, la incertidumbre se alimenta de la falta de información clara, precisa y oportuna por parte del gobierno. La ausencia de transparencia genera desconfianza, lo que a su vez intensifica la percepción negativa y hace más difícil la gestión de la crisis.

La falta de una respuesta contundente y efectiva contra la corrupción percibida – incluyendo tanto acciones reales como la percepción de las acciones– ha exacerbado el problema. La percepción de impunidad, incluso ante señalamientos graves, alimenta el ciclo de desconfianza. Por lo tanto, una condición sine qua non para revertir la crisis es un cambio radical en este aspecto. Esto implica no sólo la investigación y sanción de actos de corrupción, sino también la implementación de medidas preventivas y la creación de un sistema transparente y robusto que asegure la rendición de cuentas. El éxito en este punto dependerá de la voluntad política, la independencia de las instituciones investigadoras, y la credibilidad de las acciones que se tomen. La simple declaración de acciones no bastará; se requiere un cambio real y sustancial que sea percibido como tal por la población. La creación de una agencia anticorrupción independiente y efectiva, con un poder real y recursos adecuados, será fundamental.

### **-El rol crucial de la comunicación y la participación ciudadana**

La comunicación es un pilar fundamental en la gestión de cualquier crisis reputacional. Benoit destaca la importancia de una comunicación rápida, transparente y empática, un concepto reforzado por la teoría de la restauración de imagen de Coombs (2007), quien propone estrategias para gestionar las crisis reputacionales dependiendo de la gravedad de la situación y la percepción pública. En el caso del gobierno de Dina Boluarte, la comunicación ha sido, en muchos momentos, percibida como ineficaz, contradictoria o poco empática. Esta falta de una estrategia comunicacional adecuada, como lo analizaría Fombrun (1996) en su enfoque sobre el valor de la reputación, ha amplificado la desconfianza y ha alimentado las narrativas negativas. La incapacidad de articular un mensaje claro y consistente, tal como lo indica la teoría de la imagen corporativa, ha contribuido a la percepción negativa.

Para revertir la crisis, se requiere una estrategia de comunicación integral que aborde las diferentes narrativas existentes. Esto implica no solo proporcionar información clara y precisa, sino también mostrar comprensión y empatía con las preocupaciones de la ciudadanía, tal como lo proponen las estrategias de gestión de crisis de Coombs (2007). Crear espacios de diálogo y participación ciudadana es clave para reconstruir la confianza, siguiendo los principios de gobernanza participativa, donde el feedback ciudadano sea considerado como información valiosa en la toma de decisiones (TrustCloud, 2023). Se debe promover un ambiente donde las diferentes voces puedan ser escuchadas y donde el gobierno demuestre una disposición genuina a dialogar y buscar consensos. La participación no debe ser meramente formal, sino una herramienta real para la construcción de políticas públicas, reconociendo la importancia de la escucha activa y la respuesta a las preocupaciones de la ciudadanía. El éxito en este punto depende de la capacidad del gobierno para escuchar y actuar sobre las preocupaciones de la ciudadanía, mostrando un verdadero compromiso con la construcción de un consenso, y demostrando un genuino interés por la construcción de relaciones de confianza a largo plazo.

La confianza pública se gana con acciones concretas y visibles. Promesas vacías sin evidencia de resultados reales refuerzan la desconfianza. Los logros del gobierno deben ser comunicados de manera transparente y efectiva, evitando la autoalabanza y enfocándose en los beneficios concretos para la población.

### **-Factores externos y el reto de la polarización**

La reversibilidad de la crisis también está condicionada por factores externos al gobierno. La alta polarización política y social en Perú crea un entorno complejo donde la desinformación y las narrativas negativas se propagan fácilmente. Las redes sociales, en particular, se han convertido en un campo de batalla donde la manipulación de la información y la polarización dificultan la construcción de confianza. La capacidad del gobierno para contrarrestar la desinformación y gestionar el debate público es crucial. Aquí, el papel de los medios de comunicación, tanto tradicionales como digitales, será determinante.

Finalmente, la situación económica y social del país influye en la percepción pública. La inestabilidad económica o una situación social precaria pueden generar un terreno fértil para el descontento y la desconfianza, incluso ante las iniciativas del gobierno. Por tanto, revertir la crisis depende en gran medida de la capacidad del gobierno para ofrecer resultados concretos en materia económica y social que mejoren la calidad de vida de la población.

### **-Análisis de la transparencia y las medidas anticorrupción**

La falta de confianza pública en el gobierno de Dina Boluarte se debe en gran medida a la percepción generalizada de corrupción y falta de transparencia. El trabajo de Benoit destaca la importancia de gestionar la incertidumbre de manera efectiva durante una crisis; sin embargo, la perspectiva de Villoria (2006) sobre la desconfianza política amplía este análisis al señalar que la corrupción, junto con el mal desempeño gubernamental, la falta de transparencia y la desigualdad socioeconómica, actúan de manera sinérgica para erosionar la confianza pública. En el caso de Boluarte, esta incertidumbre se alimenta de la falta de información clara, precisa y oportuna por parte del gobierno. La transparencia no se limita a la publicación de datos; implica la construcción de un sistema donde la rendición de cuentas sea inherente, una idea central en los trabajos de TrustCloud (2023) sobre gobernanza y gestión de crisis.

La ausencia de una respuesta contundente y eficaz contra la corrupción percibida – incluyendo tanto acciones reales como la percepción de esas acciones– ha exacerbado el problema. Villoria (2006) destaca la importancia de la percepción pública de la corrupción y la manera en que los medios amplifican esta percepción. La sensación de impunidad, incluso ante acusaciones graves, alimenta el círculo vicioso de la desconfianza. Se necesita un cambio

radical. Esto implica no solo investigar y sancionar actos de corrupción, sino también implementar medidas preventivas y crear un sistema robusto y transparente que garantice la rendición de cuentas, incorporando las mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto y gestión de riesgos, como lo indica TrustCloud (2023).

El éxito en este punto depende de la voluntad política, la independencia de las instituciones investigadoras y la credibilidad de las acciones que se tomen. Las simples declaraciones son insuficientes; se requieren cambios sustanciales y tangibles que la población perciba como tales. Esto exige más que establecer una agencia anticorrupción independiente; demanda una reforma integral de las estructuras institucionales para prevenir la corrupción futura. La implementación de dichas reformas debe considerar las recomendaciones de gobernanza y transparencia que buscan construir un sistema de confianza a largo plazo.

#### **-Comunicación, participación y abordaje de problemas subyacentes**

La comunicación eficaz es fundamental en la gestión de cualquier crisis. La teoría de la restauración de imagen de Coombs (2007) destaca la importancia de una respuesta rápida, transparente y empática, adaptándose a la gravedad de la situación y la percepción pública. La administración de Boluarte, en muchos momentos, ha carecido de estas cualidades, lo que ha generado mayor desconfianza y propagación de narrativas negativas.

Se requiere una estrategia de comunicación integral que aborde las narrativas existentes. Esto implica no solo proporcionar información clara y precisa, sino también mostrar comprensión y empatía con las preocupaciones de la ciudadanía. Crear espacios para el diálogo y la participación ciudadana es clave para reconstruir la confianza; siguiendo los principios de gobernanza participativa, el feedback ciudadano debe ser considerado en la toma de decisiones. (TrustCloud, 2023) La participación ciudadana no debe ser meramente formal, sino una herramienta real para la construcción de políticas públicas. El éxito dependerá de la capacidad del gobierno para escuchar, responder y generar confianza a través de acciones concretas y visibles, demostrando un compromiso genuino con la construcción de un consenso y relaciones de confianza a largo plazo.

Además, recuperar la confianza pública exige logros concretos y visibles. Las promesas vacías sin resultados reales intensifican la desconfianza. Los éxitos del gobierno deben

comunicarse de manera transparente, enfocándose en los beneficios tangibles para la población.

#### **-Factores externos, polarización y estrategias a largo plazo**

La reversibilidad de la crisis también depende de factores externos. La profunda polarización política y social en Perú crea un entorno complejo donde la desinformación y las narrativas negativas proliferan. Las redes sociales amplifican esto, dificultando la construcción de confianza. El gobierno necesita estrategias para contrarrestar la desinformación y gestionar el discurso público. Esto incluye colaboración con medios de comunicación, inversión en alfabetización mediática y promoción del diálogo cívico.

La situación socioeconómica también influye en la percepción pública. La inestabilidad económica o una situación social precaria pueden generar descontento y desconfianza, incluso ante las iniciativas del gobierno. Revertir la crisis requiere mejoras económicas y sociales concretas que mejoren la calidad de vida de la población.

En conclusión, revertir la crisis reputacional del gobierno de Dina Boluarte es un desafío significativo, pero no imposible. El éxito depende de una estrategia integral e inmediata que aborde la corrupción mediante la creación de una agencia anticorrupción independiente y eficaz, la implementación de reformas en el sistema judicial y el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia, como la publicación de datos abiertos y la rendición de cuentas.

Paralelamente, se requiere una estrategia de comunicación proactiva, transparente y empática que fomente la participación ciudadana a través de espacios de diálogo y consulta. Esta estrategia debe contrarrestar eficazmente la desinformación y promover un debate público constructivo.

Finalmente, es fundamental abordar las causas subyacentes del descontento social y económico, implementando políticas públicas concretas con resultados medibles y visibles. Sin estas acciones integrales y sostenidas, la reversión de la crisis actual resulta improbable.

## Referencias bibliográficas

- BENOIT, William L. Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies. Albany: State University of New York Press, 1995.
- BENOIT, William L. "Image repair discourse and crisis communication". PR Review, vol. 23, núm. 2, 1997.
- BOIN, Arjen & 'T HART, Paul. "Public Leadership in Times of Crisis: Mission Impossible?". Public Administration Review, 2003.
- BOIN, Arjen & 'T HART, Paul. Paradigms of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure. London: Routledge, 2003.
- BUSTOS, Ricardo & GARCÍA, Carlos. "Transparency and Government: The Colombian Experience". Journal of Public Administration Research and Theory, vol. 27, núm. 2, 2017, pp. 341-356.
- CANEL, María José. La comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad. México: Fondo de Cultura Económica, 2018.
- CERRILLO-I-MARTÍNEZ, Agustí. "La difusión de información pública como instrumento para la prevención de la corrupción". Revista Catalana de Dret Públic, núm. 52, 2012, pp. 67-85.
- COOMBS, Timothy W. Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding (2<sup>a</sup> ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications, 2007.
- COOMBS, Timothy W. "Protecting Organization Reputation during a Crisis". Corporate Reputation Review, 2007.
- CORPORACIÓN LATINOBARÓMETRO. Informe Latinobarómetro 2024: La Democracia Resiliente [en línea]. Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro, 2024. Disponible en: <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>.
- EBERT, Florian. "Participatory Governance and Public Trust: Germany After the NSA Revelations". Governance, vol. 31, núm. 4, 2018, pp. 705-724.
- FOMBRUN, Charles J. Reputation: Realizing Value from the Corporate Image. Boston: Harvard Business School Press, 1996.

- HOOD, Christopher. Transparency: The Key to Better Governance? Oxford: Oxford University Press, 2006.
- MCKENZIE, Kathleen. “Crisis Communication and Trust: Lessons from New Zealand’s Political Landscape”. *Australian Journal of Public Administration*, vol. 78, núm. 3, 2019, pp. 284-291.
- OECD. Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024 [en línea]. OECD Publishing, París, 2024. Disponible en: <https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es>.
- OCDE. El estado de la confianza en el gobierno: ¿cómo se puede restaurar? [en línea]. 2024. Disponible en: <https://acortar.link/L9ScJr>
- PIQUEIRAS, Paloma. La relación entre las redes sociales y la confianza pública en situaciones de emergencia. Madrid: Editorial Académica, 2020.
- **PIQUEIRAS CONLLEDO, Paloma.** Análisis de los componentes del bien intangible Compromiso Ciudadano en el sector público. *Doxa Comunicación* [en línea], 2020, vol. XX. Disponible en: <https://acortar.link/MKA1uZ>
- PONCE SOLÉ, José. “La prevención de riesgos de mala administración y corrupción, la inteligencia artificial y el derecho a una buena administración”. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*, núm. 6, 2018, pp. 7-24.
- ROJAS, Carlos. “Accountability and Anti-Corruption Reform in Mexico. A Case Study”. *Latin American Politics and Society*, vol. 60, núm. 2, 2018, pp. 1-25.
- SÁNCHEZ, Juan. “Crisis and Reform in Chile: Assessing Public Policy Responses”. *Chilean Journal of Political Science*, vol. 15, núm. 1, 2020, pp. 63-78.
- SZTOMPKA, Piotr. Trust: A Sociological Theory. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
- TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Índice de Percepción de la Corrupción 2022: Perú [en línea]. 2022. Disponible en: <https://acortar.link/v3bHjB>
- TRUSTCLOUD COMMUNITY. Crisis Management and Governance: Lessons from 2023’s Challenges [en línea]. TrustCloud Community, 2023. Disponible en: <https://bit.ly/40NtLZc>.
- VILLAFAÑE, Justo. La buena reputación: Claves del valor intangible de las empresas. Madrid: Ediciones Pirámide, 2004.

- VILLORIA, Manuel. "La corrupción política y la confianza pública". Revista de Estudios Políticos, núm. 132, 2006, pp. 67-84.
- VILLORIA, Manuel. "Integridad". Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, vol. 1, septiembre 2011-febrero 2012, pp. 107-113.

## Revistas y artículos de prensa

- AMNISTÍA INTERNACIONAL. Perú: Muertes y lesiones en protestas podrían implicar a presidenta y cadena de mando como responsables penales. Julio de 2024. Disponible en: <https://acortar.link/n928Mi>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- BBC MUNDO. La Fiscalía de Perú abre investigación preliminar contra la presidenta Dina Boluarte por "genocidio" tras las muertes en las protestas [en línea]. 23 de febrero de 2023. Disponible en: <https://bit.ly/3WNG9aq>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- CANEL, María José. "Reflexiones sobre la reputación ideal de la administración pública". *Revista Española de Investigación en Sociología*, vol. 132, 2010, pp. 35-58. Disponible en: <https://acortar.link/2XWZcv>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- CNN ESPAÑOL. Tras una semana en el cargo, la nueva presidenta de Perú, Dina Boluarte, lucha por contener las fuertes protestas [en línea]. 14 de diciembre de 2022. Disponible en: <https://bit.ly/40YpNhU>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- CNN ESPAÑOL. Fiscalía de Perú incluye a presidenta Dina Boluarte en investigación por presunto financiamiento prohibido de campaña. 29 de marzo de 2023. Disponible en: <https://bit.ly/4hM1cm5>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- CNN ESPAÑOL. Allanan la casa de la presidenta de Perú, Dina Boluarte, en el marco de la investigación por supuesto enriquecimiento ilícito [en línea]. 31 de marzo de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/40NilEO>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- DEUSTCHE WELLE. Miles marchan en Perú contra Boluarte a un año en el poder. 8 de diciembre de 2022. Disponible en: <https://acortar.link/etqFej>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].

- EL COMERCIO. Entre la polarización y el consenso. 2021. Disponible en: <https://acortar.link/e4OtkR>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL COMERCIO. Pedro Castillo intentó disolver el Congreso, pero fue destituido y arrestado. 8 de diciembre de 2022. Disponible en: <https://acortar.link/LsXHja>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL COMERCIO. Dina Boluarte: La desaprobación a la presidenta llega al 92 % y es la más alta de su gestión. 2024. Disponible en: <https://acortar.link/S4JZ1A>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL COMERCIO. Dina Boluarte suma 177 días sin responder a la prensa en los últimos seis meses. 18 de diciembre de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/40ZBIf7>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL PAÍS. La ira de los manifestantes pone a prueba la resistencia de la nueva presidenta de Perú [en línea]. 12 de diciembre de 2022. Disponible en: <https://bit.ly/41bAeil>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL PAÍS. Una mujer agrede a Dina Boluarte durante un evento en Perú. 21 de enero de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/4aNdfbq>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL PAÍS. El caso de los Rolex hace tambalearse a la presidenta de Perú. 8 de abril de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/3CEvxnA>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL PAÍS. La presidenta de Perú, Dina Boluarte, señalada por haberse apartado del cargo sin comunicarlo por unas cirugías estéticas. 9 de mayo de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/4hpeTaw>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL PAÍS. Detenidos el hermano y el abogado de Dina Boluarte por presunto tráfico de influencias [en línea]. 10 de mayo de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/40GULtv>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- EL PAÍS. La Fiscalía de la Nación de Perú denuncia a Dina Boluarte y seis exministros por los asesinatos durante las protestas. 31 de julio de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/3Q4dEl3>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].
- FRANCE 24. Detienen a hermano de presidenta de Perú por presunta corrupción. 10 de mayo de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/3Q4xaOw>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].

- INFOBAE. Fiscal de la Nación, Juan Carlos Villena, abrió investigación a Dina Boluarte por caso cofre presidencial. 27 de septiembre de 2024. Disponible en: <https://bit.ly/4aNmwVP>. [Consulta: 17 de febrero de 2025].

## Bibliografía complementaria

- UGALDE BINDA, Nadia & BALBASTRE-BENAVENT, Francisco. “Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación” [en línea]. Revista de Ciencias Económicas, vol. 31, núm. 2, 2013. Disponible en: <https://doi.org/10.15517/rce.v31i2.12730>.