

Lo que no se ve también se percibe:

Una revisión de la investigación académica
sobre la legitimidad mediática en el sector
público

Carmen María Robles López
Carlos Rodríguez Pérez

¿Sobre que aspectos se cimienta la legitimidad organizacional?



La legitimidad es un intangible vital para la propia supervivencia de una organización

¿Qué es la legitimidad?

“Una percepción generalizada de que las acciones de una organización son deseables, adecuadas o apropiadas dentro de un sistema socialmente construido con normas, valores y creencias”

Su relación con la idea de juicio

«La legitimidad tiene que ver con un juicio que los públicos se formulan sobre las acciones de la organización»



Tipos de legitimidad

TIPO	QUE ES	APLICACIÓN AL SECTOR PÚBLICO
CONSIGUIENTE	RESULTADOS	TASA DE MORTALIDAD EN HOSPITALES
PROCEDIMENTAL	PROCESO	CONSULTAR PARA APROBAR UNA LEY
ESTRUCTURAL	EDIFICIO, RECURSOS, ETC.	UN HOSPITAL CUMPLE CON LAS NORMAS DE SANIDAD
PERSONAL	LIDERAZGO	EL MINISTRO PAGA SUS IMPUESTOS

La legitimidad como bien intangible



Conceptos relacionados



Legitimidad
mediática



Legitimidad
online

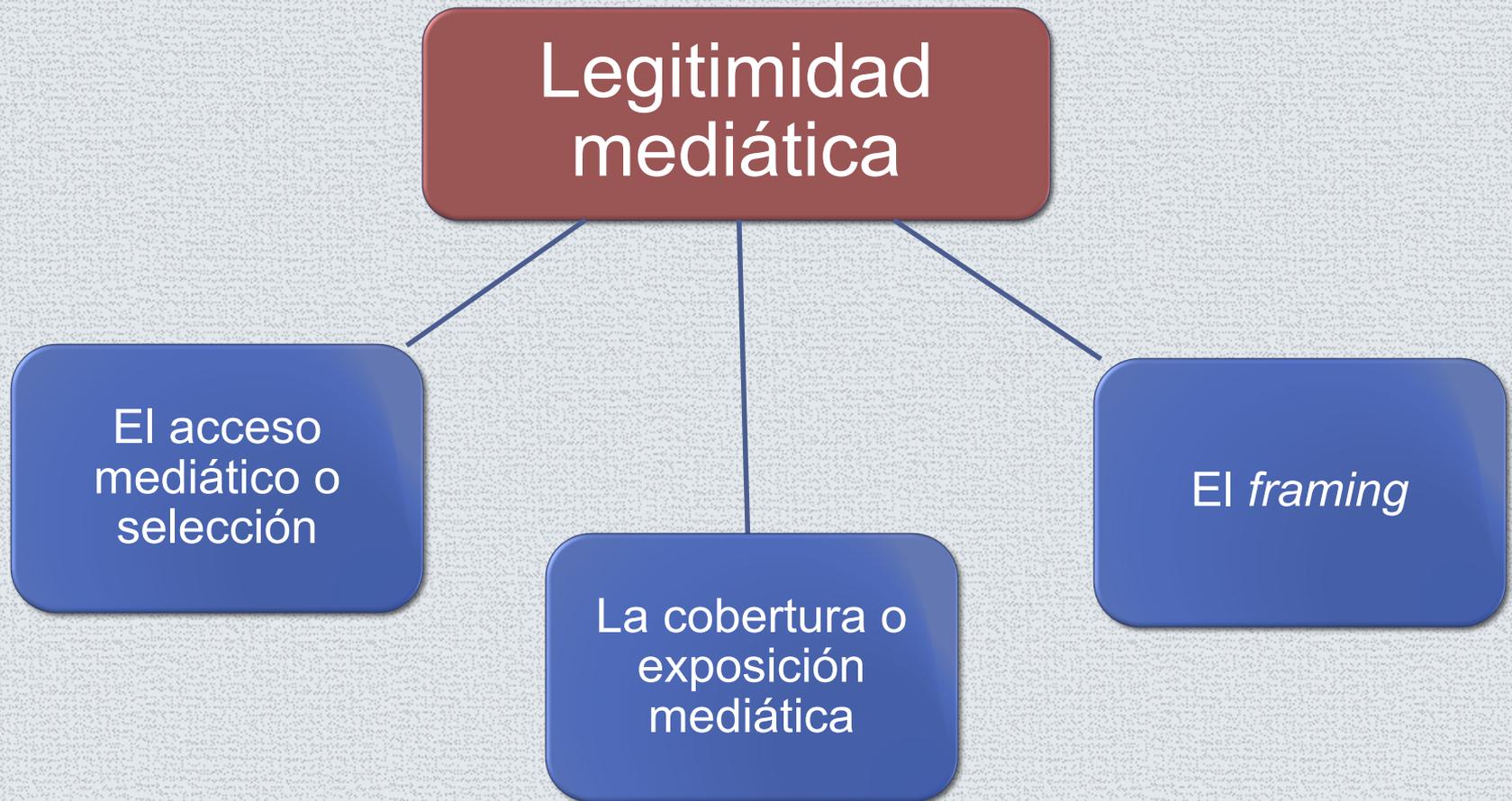
Legitimidad mediática

The diagram consists of two large blue arrows pointing towards each other, forming a central space. The left arrow points right and contains the text 'El juicio que el "publico medios" se formula de las organizaciones'. The right arrow points left and contains the text 'Los juicios mediáticos afectan a la legitimidad de las organizaciones y constituyen lo que será su legitimidad mediática.' The two arrows meet at a central point, suggesting a reciprocal relationship between the two concepts.

El juicio que el
“publico medios” se
formula de las
organizaciones

Los juicios mediáticos
afectan a la legitimidad de
las organizaciones y
constituyen lo que será su
legitimidad mediática.

Los factores de expresión de la legitimidad mediática



Legitimidad online

Medios
sociales

Estrategias
de diálogo

*A double-
edges
word*

Caso práctico de legitimidad mediática

Año	2005
Autor/es	Steven Chermak y Alexander Weiss
Organización	Este estudio se focaliza en el Cuerpo de Policía de Estados Unidos
Metodología	Se utilizó cuestionario enviados a la policía y a los medios de comunicación.
Implicaciones prácticas	<p>La policía y los medios obtienen un beneficio mutuo de la colaboración.</p> <p>Los portavoces policiales reconocen el valor de una comunicación externa efectiva.</p> <p>Los periodistas valoran la comunicación externa de la policía porque satisface sus demandas de información</p>

Caso práctico de legitimidad online

Año	2016
Autor/es	Iztiair Castelló, Michael Etter y Finn Nielsen
Organización	La legitimidad en Twitter de las organizaciones
Metodología	Entrevistas, análisis de documentos corporativos y análisis de contenido en Twitter
Implicaciones prácticas	<p>La introducción de los medios sociales puede afectar a la estrategia de legitimidad inicial.</p> <p>El responsable de elaborar la estrategia de legitimidad en los medios sociales tiene que tener en cuenta que éstas son plataformas abiertas.</p> <p>La estrategia se tiene que elaborar conjuntamente con los públicos y no de forma jerárquica.</p>

Por qué es necesaria la legitimidad en el sector público

