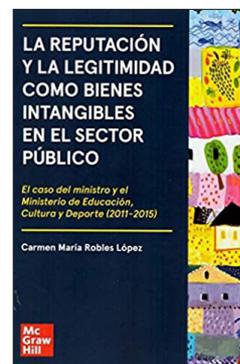


La reputación y la legitimidad como bienes intangibles en el sector público.

El caso del ministro y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2011-2015)

Carmen María Robles López
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
Madrid, 2019
147 pp.
ISBN: 978-84-735-1687-7



Según el Global Intangible Finance Tracker (GIFT 2019), elaborado por Brand Finance, alrededor de un 55% del valor de una organización radica en sus intangibles clave. Entre otros, se entiende por bienes intangibles, la marca, la reputación de la empresa, el *Know-how* de sus empleados o la confianza que los clientes depositan en la corporación. Apoyado en estos datos, el sector privado tiene desde hace tiempo instalada la idea de que el valor económico de una empresa no se calcula únicamente midiendo sus bienes tangibles. A ellos hay que sumar también los bienes de naturaleza intangible.

Es probable que en el sector público no podamos hablar de términos económicos o de valor de la misma forma que lo hacemos cuando evaluamos a una empresa privada. Sin embargo, sí podemos reconocer que una institución pública está compuesta en gran parte por capital intangible. La pregunta es ¿tiene algún tipo de relevancia para la Administración Pública este capital? Y, en consecuencia, ¿cómo se puede medir y gestionar?

El libro de Carmen María Robles se encuadra en este apasionante ámbito de investigación, cuestionándose qué significa la reputación para un Ministerio, si es relevante la le-

gitimidad percibida de un Ministro o si las atribuciones que los medios hacen de los *policymakers* tienen una influencia positiva o negativa en la reputación de los mismos.

Con gran lucidez la obra reseñada conceptualiza los bienes intangibles reputación y legitimidad y los aplica al sector público. Se advierte un intenso esfuerzo bibliográfico, que aún corrientes de varias disciplinas como la comunicación política, la comunicación corporativa y las relaciones públicas, para desarrollar nítidamente cada uno de los términos.

El primer capítulo constituye una extensa explicación teórica de los términos que nos ocupan, aportando luz a la definición de “reputación”, “reputación mediática”, “legitimidad” y “legitimidad mediática”. Es particularmente destacable cómo la autora es capaz de exponer estos conceptos “como recursos de las organizaciones”, desarrollando hasta “cuatro tipos de legitimidad”, incluyendo un análisis de la legitimidad *online* y aportando una justificación razonada de por qué los bienes intangibles han de ser analizados y gestionados en el sector público.

Por otro lado, la teoría ofrece además de conocimiento la posibilidad de desentrañar profundos debates. Destaco uno de ellos: “¿es lo mismo reputación que legitimidad y,

por tanto, reputación mediática que legitimidad mediática?”. Explica Robles que algunos autores “consideran que todas las organizaciones tienen que ser legítimas y seguir una regulación”, mientras que otros “consideran que ambos conceptos son complementarios”. En este debate, en el que hay muchas definiciones y formas de relacionar ambos conceptos, se deja abierta la pregunta a la reflexión sobre si “es posible llegar a la diferenciación (de los conceptos) en el sector público, o si todo a lo que puede y debe aspirar el sector público es a cumplir la ley”.

En el segundo capítulo, tras sustentar la teoría hábilmente, ésta se aplica a un caso de estudio específico: la reputación y la legitimidad de los Ministros de Educación, Cultura y Deporte, José Ignacio Wert e Íñigo Méndez de Vigo, así como del propio Ministerio. El análisis parte de un mapa metodológico que sitúa al lector en la cuestión y ayuda a comprender los trabajos realizados hasta el momento sobre legitimidad y reputación en el sector público. A continuación, se desarrolla un diseño metodológico para poder triangular instituciones, medios y sociedad.

A través de las páginas de dicho capítulo se profundiza en los siguientes asuntos: lo que se ve y se sabe de los ministros objeto de estudio y del Ministerio que dirigen; lo que dicen los medios de sus actos como líderes políticos y; lo que expresan los ciudadanos sobre la legitimidad y la reputación de los dos actores en base a los juicios mediáticos. Mediante la técnica de la triangulación, es decir, “contrastando los juicios formulados por la organización, la prensa y los ciudadanos”, el tercer capítulo ofrece los resultados de la investigación y pone las bases para construir las conclusiones.

En el cuarto y último capítulo se consigue alcanzar el principal objetivo del trabajo, “contribuir a la comunicación de la

reputación y de la legitimidad de las organizaciones públicas, haciendo de la legitimidad mediática y de la reputación mediática dos bienes intangibles de una institución ministerial”. Para llegar a ello, la autora concluye que: “el fenómeno de la mediación de los medios introduce una dimensión muy relevante para su gestión”, así como que “los atributos predominantes en los juicios de reputación y de legitimidad tienen que ver con la eficacia de gestión y con la dimensión comunicativa (que no ética) del proceso de gestión”. Entre el resto de conclusiones, se hace plausible la idea de que tanto la legitimidad como la reputación de un líder político pueden generar recursos para la Administración y que, por tanto, su gestión es de vital importancia para cualquier institución. Específicamente, se puede leer que “un ministerio de educación que es visto como legítimo por sus diferentes grupos de interés tendrá más fácil establecer alianzas para progresar en políticas educativas que fomenten la calidad de la educación”.

En definitiva, esta obra explora de forma audaz y relevante la dinámica de la reputación y la legitimidad de dos líderes políticos y de la institución que dirigen, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. La autora analiza si existe coherencia entre los juicios de reputación y legitimidad formulados por y sobre el Ministro y el Ministerio, y los juicios que sobre lo mismo realizan los medios y ciudadanos. De forma magistral, establece conclusiones y aporta gran valor teórico y práctico al estudio de los bienes intangibles en el sector público.

Paloma Piqueiras Conlledo
Universidad Complutense de Madrid