



COMUNICACIÓN PÚBLICA RESPONSABLE EN CONTEXTOS VIOLENTOS

El caso de Zacatecas, México

RESPONSIBLE PUBLIC COMMUNICATION IN VIOLENT CONTEXTS

The case of Zacatecas, Mexico

CLAUDIA CECILIA FLORES PÉREZ

Universidad Autónoma de Zacatecas, México

KEYWORDS

*Public communication
Responsible communication
Violent contexts
Digital activism
Citizen communication*

ABSTRACT

Through this article, an analysis is made of the public communication of the government of Zacatecas, Mexico, trying to identify its degree of responsibility towards the citizenry, by virtue of the violent context in which it has been living for more than a decade, placing it as one of the most violent entities in the country. Likewise, in a comparative manner, the collective efforts of an organized digital citizenry are analyzed, which, faced with the lack of communication from the government, have created their own means to keep an expectant and fearful society informed of the criminal acts that have been normalized, with the sole purpose of protect their integrity and their life, in the face of a common suffering: violence and insecurity.

PALABRAS CLAVE

*Comunicación pública
Comunicación responsable
Contextos violentos
Activismo digital
Comunicación ciudadana*

RESUMEN

Mediante el presente artículo se hace un análisis de la comunicación pública del gobierno de Zacatecas, México, tratando de identificar su grado de responsabilidad de cara a la ciudadanía, en virtud del contexto violento en que se vive desde hace más de una década, situándola como uno de las entidades más violentas del país. Asimismo, de manera comparativa se analizan los esfuerzos colectivos de una ciudadanía digital organizada que ante la carente comunicación del gobierno ha creado sus propios medios para mantener informada a una sociedad expectante y temerosa ante los hechos delictivos que se han normalizado, con la única finalidad de resguardar su integridad y su vida, ante un padecimiento común: la violencia y la inseguridad.

Recibido: 27/ 09 / 2022

Aceptado: 29/ 11 / 2022

Introducción

La violencia y la inseguridad son fenómenos sociales que han escalado de manera vertiginosa en México, sobre todo, en las dos últimas décadas, de manera tal, que la delincuencia organizada se atreve a desafiar de frente a los gobiernos en turno, haciendo alarde de su poderío económico, político y social. A manera de intersección, se encuentra la lucha de los poderes fácticos y la masificación de la información a través de las diferentes redes sociales, en donde las *fake news* minan los pocos o nulos esfuerzos de las autoridades para informar adecuadamente y mantener la gobernabilidad en un país confrontado –además– por sus ideologías e intereses político-partidistas.

Ante este contexto, hoy más que nunca resulta imprescindible la oportuna y veraz información de los hechos de interés ciudadano que mediante una clara posición gubernamental se constituya como garante de la seguridad de las y los gobernados, sumando así voluntades de todos los actores sociales para converger en una comunicación pública responsable que venga a dar certeza a una ciudadanía gravemente lastimada por la violencia, ya que, cuando dicha información escasea, la ciudadanía se siente insegura y por consecuencia, defraudada, por lo que comienza a buscar respuesta en otras partes, generando sinergias y redes de apoyo y produciendo sus propios medios que le favorezcan y le brinden información.

Por ello, el objetivo de este estudio es evidenciar que una comunicación oportuna produce una respuesta favorable por parte de la ciudadanía, y que, por lo tanto, estrategias contrarias producirán efectos contrarios. Derivado de lo anterior, el presente trabajo se enfoca en el tratamiento informativo y comunicacional del gobierno de Zacatecas, México, por ser uno de los estados con los mayores índices de violencia e inseguridad en la actualidad (Ortiz, 2021). Asimismo, se analizan también las páginas informativas -de Facebook- de mayor impacto local en la ciudadanía, para evidenciar la necesidad informativa de la población, en contextos violentos, convirtiéndose así, en una disputa informativa, ante el surgimiento del activismo digital.

El punto de partida de esta investigación fueron los indicadores en materia de seguridad pública a nivel nacional, proporcionados por el Consejo Nacional de Seguridad Pública (CNSP), a través de los cuales Zacatecas se posiciona, sin lugar a duda, como uno de los estados más violentos del país. También se utilizaron los resultados de diferentes encuestas que midieron los niveles de popularidad del gobernador en turno y la percepción de inseguridad por parte de la ciudadanía.

El enfoque de la investigación es cuantitativo y se lleva a cabo a través del análisis de contenido. Los resultados sugieren que, en contextos de violencia e inseguridad, la necesidad informativa de la población aumenta significativamente, por lo que una comunicación pública responsable puede hacer la diferencia. Con lo anterior, queda demostrada la hipótesis inicial que sostiene que el gobierno del estado de Zacatecas no ejerce una comunicación pública responsable. Finalmente, a través de las conclusiones se detallan los hallazgos más importantes de la investigación, entre los que destacan, que la comunicación gubernamental está rebasada por la comunicación ciudadana y el activismo digital, lo que lo convierte en un gobierno irresponsable y opaco.

2. Fundamentación teórica

La ausencia de seguridad, los elevados índices de homicidios y los crímenes relacionados con la delincuencia organizada, forman parte del contexto en el que desde hace algunos años se desarrolla la vida cotidiana en la mayoría de las entidades federativas de México. Los delitos derivados de estos hechos han modificado la estructura básica de la sociedad, de tal manera que Alejandro García sostiene que:

Regiones enteras viven hoy bajo el imperio del crimen organizado, donde los medios de comunicación están silenciados, el poder judicial incapacitado y la policía trabaja al servicio de un mundo criminal que impone su canon de valores y exhibe rotunda fuerza mediante asesinatos espectaculares, secuestros y desapariciones forzadas, paralizando ciudades completas con bloqueos anulares que asfixian la actividad. Asentando la percepción que se vive en una guerra irregular, de señales cifradas que obliga a cambiar conductas y a modificar las relaciones sociales, pero también los usos privados (2013, p. 357).

Ante tal realidad, el oportuno flujo informativo se vuelve una necesidad básica para la ciudadanía, ya que la difusión de información veraz se traduce en una comunicación pública responsable, así como en un auténtico método de prevención, al tener un conocimiento preciso de los hechos. Por lo tanto, es indispensable que las autoridades en turno comuniquen a la sociedad todo aquello que acontece en su entorno mediante la correcta gestión de la comunicación, cuidando de que esta última no sea selectiva. Lo anterior, en irrestricto cumplimiento del artículo sexto constitucional, que a la letra dice: "(...) toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública" (CPEUM, 2018, p. 8).

Al respecto, Amadeo (2016) sostiene que los gobiernos tienen la obligación de propiciar una clara comunicación con sus ciudadanos, de forma que esta sea coherente y planificada; y Peña, Herrera y Salazar (2016), destacan que:

El funcionamiento correcto de ciudadanos y sociedades, depende necesariamente de un relato fidedigno y exacto de lo que acontece. Historiadores y sociólogos concluyen que las noticias satisfacen un impulso básico del hombre. Conocer lo que no podemos ver con nuestros propios ojos nos proporciona seguridad, poder y confianza. Ese instinto de estar informados nos altera cuando sentimos que las vías de la transmisión de noticias se interrumpen, sin información, reina la sensación de oscuridad y crece la angustia. El ser humano necesita información para vivir la vida, para protegerse, para identificar amigos y enemigos (p. 152).

Por su parte, Canel (2008) señala que, cuando las instituciones gubernamentales no mantienen informada a la población respecto a los acontecimientos relacionados a la seguridad del entorno, el vínculo entre ambas se fragmenta, por lo que los ciudadanos buscan la información en fuentes alternativas y expeditas, como lo son las redes sociales, ya que, con el avance de la tecnología, es posible que en dicha información los ciudadanos sean partícipes activos de lo que acontece, porque tienen la posibilidad de transmitir en vivo o publicar de forma inmediata algún hecho, por lo que son informantes activos y la bidireccionalidad entre gobierno y gobernantes se hace posible (Tarullo, 2015).

Aunado a ello, la ciudadanía se convierte en actor de la realidad de la que es testigo cuando encuentra un canal de difusión que la informe y retroalimente, al acudir a él también para exponer otro tipo de exigencias sociales. En este sentido, la audiencia pasa a ser parte activa del medio de comunicación que los provee de información porque los toma en cuenta y suple o solventa su necesidad de conocimiento de la realidad. Podría decirse que, una vez informados, pasan de la pasividad al activismo, al emplear las nuevas tecnologías como medio de información y difusión para propiciar cambios en la realidad colectiva y buscar en muchos casos, el bien común.

Candón-Mena y Benítez-Eyzaguirre (2016) le llaman a este fenómeno “activismo digital”, señalando que la democracia basada en el consenso es una falacia, puesto que son los gobiernos los que privatizan la tecnología, controlan y censuran la red y vigilan a los ciudadanos y persiguen a quienes liberan información. Añaden que, ante la simulación de los gobiernos de ser abiertos ante la pluralidad de las nuevas tecnologías, democráticos y transparentes, surgen conceptos como “democracia digital” o “democracia virtual”, que al final de cuentas, también son ficticias y autoritarias. Explican que, pese a todo, Internet será junto con otros actores sociales, un aliado para la democracia, ya que solo esa unión entre movimientos sociales a través de las nuevas tecnologías las convertirá en una herramienta liberadora.

Es así cómo surge también el término de Ciudadanía Digital, que emerge desde la comunidad virtual y que, básicamente, Robles (2009) define como el conjunto de ciudadanos o grupo de individuos conectados a Internet, que saben navegar en la red, la utilizan para demandar o expresar sus derechos y además, realizan actividades del ámbito social a través de los medios digitales. De acuerdo con el autor, no basta que el individuo cuente con acceso a Internet para ser un ciudadano digital, sino que debe tener una percepción de utilidad de las nuevas tecnologías y apropiarse de las mismas para la reclamación de sus derechos y para la participación política y social; es decir, debe estar interesado en promover un cambio a través de Internet.

Treré (2016), retoma el activismo digital, añadiendo que es posible trazar una línea temporal de su surgimiento, que se dio a raíz de la aparición del uso del Internet, el intercambio de correos electrónicos, foros y la plataforma alternativa Indymedia, que fue creada por los manifestantes en contra de la Organización Mundial del Comercio en 1999, en Seattle. Comenta que, a su vez, el activismo digital surgió en México a mitad del año 2000, cuando se dio el resurgimiento del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), cuando el país era gobernado por Vicente Fox Quezada.

Sostiene que previo a ello, ya se observaban prácticas de ciberactivismo o ciberprotestas, pero con la Web 2.0 y la aparición de blogs y nuevos medios digitales, los activistas encontraron un nuevo medio de expresión colectiva sobre temas políticos y sociales. Agrega que los primeros estudios del activismo digital tenían como preocupación principal la virtualización de las protestas y el impacto entre las prácticas activistas virtuales y reales; se pensaba que las protestas a través de la red eran menos auténticas que aquellas que se hacían en las calles. Emiliano Treré nos habla también de la resistencia digital, destaca que en ocasiones los movimientos que se ven a través de las redes digitales no son estudiados desde el detonante que los originó, es decir, concentra la atención en los aspectos tecnológicos que distraen del proceso histórico, social o político del que surgió, por lo que se deben evitar dichos términos tecnológicos y comprender la relación entre la sociedad y las nuevas tecnologías (2016).

Manifiesta que los estudios sobre activismo y medios van haciéndose paulatinamente y se enfocan en las aplicaciones más populares que suelen utilizar los activistas, conforme estas van saliendo y las indagaciones suelen hacerse por olas, con base en las plataformas tecnológicas más novedosas y la forma en que los activistas se apropian de ellas. No obstante, señala que para indagar los movimientos sociales también es necesario tomar en cuenta que muchas veces la interacción, acuerdos y conectividad entre los grupos de resistencia virtual, se da a través de plataformas comunes, como el uso de correos electrónicos o foros, que suelen ser menos populares que Facebook y Twitter, por ejemplo, pero que siguen teniendo gran impacto.

Señala que, además, los nuevos enfoques respecto al activismo digital, tienen puesta la mirada en el impacto y la retroalimentación que tiene desde el virtual al ámbito real, es decir, cómo es la respuesta de la “dimensión *online* en la dimensión *offline*”. Especifica que ambas dimensiones no deben investigarse como dos fenómenos

aislados o separados, sino como dimensiones que están conectadas desde lo social. Además, Manuel Castells (citado en Treré, 2016), resalta que los movimientos sociales digitales se mueven de igual manera en el espacio físico.

El experto en las nuevas tecnologías expresa que:

Hay que investigar la naturaleza compleja de los medios sociales, y superar los enfoques binarios reconociendo que el potencial de estas redes tiene que ser investigado en varios contextos y en relación con procesos sociales, económicos y políticos. Por otro lado, sería ingenuo asumir que los medios sociales son únicamente instrumentos de control por parte de gobiernos o solamente plataformas de empoderamiento en las manos de los activistas. La paradoja de los medios sociales es exactamente que estas tecnologías representan las dos cosas a la vez, una peligrosa danza entre control y libertad, donde paralelamente a unas renovadas y potenciadas posibilidades de expresión, representación, conexión y viralización horizontal de contenidos críticos, se multiplican las ocasiones para el rastreo sistemático de informaciones personales, la censura de formas de resistencia y movilización junto a la vigilancia de activistas comprometidos con el cambio social (Treré, 2016, p.49).

Explica que una de las críticas que ha recibido el activismo de Internet es el llamado clickactivismo o activismo rápido o superficial en el que las personas solo comparten o replican la información a través de los *likes* o reproducciones, ya sea mediante Facebook o cadenas de correo electrónico u otras plataformas, pero no se concreta una acción en la dimensión real ni virtual, salvo el grado de difusión. Concluye que debe considerarse el enfoque de la mediación para evitar los determinismos en cuanto al análisis de los movimientos sociales, para reintegrar la importancia de los activistas y “su adaptación, apropiación, rechazo, paranoia, olvido y resistencia en relación con las tecnologías digitales” (Barbero, citado en Treré, 2014).

Pero, regresando con Mena y Eyzaguirre (2016), quienes destacan la importancia de analizar los movimientos sociales acompañados del uso tecnológico, sostienen que de otra forma cada uno sería visto por sí mismo como amenazante y subversivo, y que en conjunto intensifican las posibles transformaciones, gracias a las nuevas maneras de comunicación que propicia la organización colectiva. Dichos autores señalan que el avance tecnológico no solo propició nuevas formas de organización ciudadana, sino que los grupos de poder, como las grandes corporaciones también vieron el avance tecnológico como una manera de crear nuevas estrategias comerciales y económicas.

Ante ello, el uso de las TIC propició otros modos de entendimiento, de reacción y contestación de los grupos de poder económico y político, gracias a una cultura de redes y de las nuevas vías de comunicación que tienen gran alcance y velocidad. Añaden que, la tecnología nació en un contexto social e influye en la misma sociedad en la que surge, y forma parte de la comunicación y el lenguaje, que son la base fundamental de la sociedad, por lo que propician la aparición de nuevos derechos de comunicación y políticos, pero su desarrollo a futuro no es certero. Por ejemplo, refieren que los medios masivos de comunicación que aparecieron antes, como la radio y la televisión, contribuyeron a la democracia de masas, pero también a la monopolización de la información, y junto con ellos surgió también el derecho a la información pública y a la transparencia.

Por su parte, Ángel Calle Collado (2016), hace referencia a los grupos que buscan y promueven cambios desde las redes sociales, denominándolos movimientos-sociedad y destaca lo siguiente:

Son embriones de nuevos satisfactores de necesidades básicas contenidos en su hacer y no solo en sus demandas, como su idea de entender la participación y el manejo de las nuevas tecnologías, el consumo y los sistemas agroalimentarios, las relaciones de género o sus prácticas económicas (...). Los nuevos movimientos globales no “tematizan” su entendimiento de dignidad, sino que pretenden un cambio global, “un mundo en el que quepan muchos mundos”, de la mano de abordar cuestiones de poder conjuntamente en torno a la existencia de clases, de un capitalismo depredador, de un mundo financiero insustentable, de un patriarcado jerarquizante, de una colonización de formas de pensamiento favorable a “los de arriba”, etc. (p. 29).

Ante estas nuevas formas de organización social -desde lo digital-, lo cierto es que, en México, el derecho a la información se encuentra vulnerado porque el Estado ha sido omiso en cuanto a su obligación de informar, sobre todo, en el tema que nos ocupa, respecto a la violencia e inseguridad, en virtud de que, “Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión” (CPEUM, 2018, p. 8). Recordemos que la ciudadanía es el eje central de cualquier sociedad, es la razón de ser del gobierno, es la unión y conglomeración de ciudadanos que se interesan por su entorno, participan en las decisiones colectivas y son conscientes del rol que desempeñan dentro del grupo social.

La acción de comunicarse es la base de la sociedad, sin esta no hay interacción ni entendimiento entre los individuos, además, ante su ausencia, se limita el proceso de convivencia y disminuyen las posibilidades de desarrollo en todo sentido. Al respecto, Lezama (citado en León, 2017), señala que:

Podemos entender que el proceso de comunicación es la base para la formación de una comunidad, y de igual forma, el elemento clave en el desarrollo y la prosperidad de la misma (...). La interacción debe ser entendida como la base de la sociedad y por lo tanto de la cultura, ya que es por esta que se propicia la creación, transmisión y comprensión de los símbolos que conforman las distintas culturas a lo largo del planeta (p. 124).

Con lo anterior como referencia y destacando la relevancia de la comunicación en todos los aspectos de la sociedad, se debe tomar en cuenta la forma en que los gobiernos hacen uso de ella para transmitir ideas o mensajes a los ciudadanos de una manera pública y responsable pero, también, para ser claros y propiciar un mejor y mayor entendimiento y, por lo tanto, mejorar los lazos de la relación entre gobierno y ciudadanía. Cuando se habla de comunicación y gobierno, es necesario tomar en cuenta el término de comunicación política que es definida como la actividad por la que se adoptan y aplican las decisiones en y para la comunidad (Canel, 1999). La interacción de los gobiernos con sus ciudadanos implica ya de por sí una complejidad, puesto que si esta es efectiva y positiva, el entendimiento entre ambos será posible y se propiciará además el involucramiento de las personas en la toma de decisiones de los gobiernos; pero si esta es confusa y no tiene reciprocidad y además, es lineal y vertical, el proceso comunicativo entre ciudadanía y gobierno hará una brecha entre ambos que genere inconformidades, malos entendidos, desinformación y malestar.

Algo que no debemos perder de vista es que, con la llegada del Internet, las redes sociales digitales y el surgimiento de nuevas plataformas y medios de comunicación en la red, el gobierno también debe crear estrategias para llegar a más ciudadanos, además del vínculo que ya se tenía con quienes usan los medios tradicionales como la radio, televisión y prensa escrita. En este sentido, Tarullo (2015), señala que algunos gobiernos han comenzado a emplear las nuevas tecnologías como parte de sus estrategias de comunicación con los ciudadanos, debido al incremento de los usuarios de los medios y redes digitales, por lo que se han dado nuevos procesos comunicativos entre ambos entes, que, a su vez, representan nuevos retos. Los nuevos gobiernos, haciendo uso de las nuevas tecnologías, también han comenzado a usar como eslogan el término “gobierno abierto”, mismo que indica que será transparente, rendirá cuentas y tomará en cuenta a los ciudadanos, propiciando el diálogo y el entendimiento. No obstante, es preciso reflexionar si dicho eslogan o frase atractiva se queda solo en un lema de campaña o si en realidad los gobiernos están conminando a la ciudadanía a ser más participativa.

El concepto de “Gobierno abierto”, tiene sus orígenes a finales de los años 70, y tiene como finalidad disminuir la opacidad burocrática, y representa un reto de modernización para las nuevas administraciones públicas ya que busca la participación y colaboración, lo que lo convierte en un nuevo paradigma que promete fortalecer los sistemas democráticos y hacer más eficiente la gestión pública (Ramírez-Alujas, 2011). Para el caso particular de Zacatecas, que es la entidad federativa de la República Mexicana en donde se llevó a cabo esta investigación, la administración recién llegada (septiembre 2021) lleva por eslogan “La Nueva gobernanza” ...

Pero retomando la idea central, debemos recordar que la buena gestión de la comunicación permitirá a los gobiernos un mejor manejo de las crisis, ya que mediante un mal manejo de la comunicación se puede perder la ya de por sí desgastada credibilidad en las autoridades. Una buena estrategia de comunicación es indispensable para cualquier tipo de gobierno, puesto que mantener a la ciudadanía bien informada, respecto a lo que acontece en el entorno, propiciará puentes de entendimiento. La sociedad necesita saberse y sentirse tomada en cuenta. Si al gobierno le preocupa que sus ciudadanos se enteren de lo que en realidad acontece, será porque la veracidad traerá consigo la evidencia de carencias de gobernabilidad que, claro está, habrán de detonar en otros efectos colaterales.

Al respecto, Flores (2019) refiere que a pesar de que existe en México la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública que permite a los ciudadanos tener conocimiento de las acciones del gobierno y propiciar la participación en la toma de decisiones gubernamentales, “faltan políticas claras en materia de comunicación, provocando con ello desinformación, confusión, escasa credibilidad y desconfianza hacia el quehacer gubernamental” (p. 81). Además, destaca que es necesario que la comunicación gubernamental sea eficaz, para que, a través de ella, se dote de información veraz y oportuna a la ciudadanía, puesto que esto propiciará que los ciudadanos se involucren en las acciones gubernamentales y a su vez, exijan administraciones honestas y eficientes.

Sostiene que también debe cuidarse que la comunicación no sea emitida en un solo sentido, sino que se propicien los canales de retroalimentación entre ciudadanía y gobierno, ya que esto permitirá conocer sus inquietudes y demandas ante el trabajo gubernamental; y señala:

Este compromiso de hacer efectiva la función pública de la comunicación social como recurso indispensable para el desarrollo social y la convivencia democrática, no se cumplirá cabalmente sino se considera la relevancia que tiene la retroalimentación, es decir, la apertura de canales de vuelta, a través de los cuales la población pueda expresar sus puntos de vista, sus dudas e inconformidades, sus necesidades y expectativas (Flores, 2019, p. 82).

Pero tomando en cuenta la situación de violencia expresada en líneas anteriores y la necesidad informativa de las personas respecto a los acontecimientos relacionados con la inseguridad, Flores asegura que:

Es preciso que el gobierno cuente con una estrategia de comunicación clara hacia los ciudadanos, ya que ante la falta de información oficial y sistematizada, se genera una crisis comunicacional, pues el gobierno se ve rebasado porque no cuenta con un equipo bien estructurado de comunicación y mucho menos con una estrategia clara y precisa para detener la paranoia colectiva generada por la ola de violencia que azota al país entero, ante la disputa de los grupos delictivos, escalando así el malestar social, cuya población no duda en mostrar su hostilidad hacia el gobierno, por juzgarlo incapaz de brindarle un ambiente de paz. Es por ello que, debe reivindicarse el lugar preponderante de la comunicación social, como elemento de cohesión entre el gobierno y sus gobernados (2019, p. 242).

En este sentido, podemos señalar entonces que la comunicación social, también llamada hoy en día comunicación pública, comunicación gubernamental, o comunicación de gobierno, se define como “un método a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos u orientaciones a la opinión pública para obtener apoyo o consenso en el desarrollo de sus políticas públicas” (Riorda, 2007, citado por Flores, 2019, p. 7). Así pues, la comunicación de gobierno deberá constituirse como la premisa fundamental para las relaciones político-sociales, pero también como un principio moral, ya que debe ser al mismo tiempo una práctica permanente y un valor ético que norme la acción de las instituciones públicas (Tello, 1996, citado por Flores, 2019, p. 7)

No obstante lo anterior, y ante la incapacidad del sistema y la inmediatez de las redes sociales, la ciudadanía se organiza digitalmente para generar la información que necesita, propiciando soportes que, desde el anonimato, construyen su propia comunicación pública colectiva, la cual se traduce en comunicación ciudadana y activismo digital, generando vínculos, produciendo sus propios contenidos sin intermediarios, buscando siempre que la comunidad sea la protagonista de la acción comunicativa, es decir, creando una comunicación ciudadana.

Tal es el caso de la Fanpage ciudadana llamada AccesoZac, creada desde el año 2010 en Zacatecas, con la finalidad de mantener informada a la sociedad zacatecana sobre hechos violentos y de inseguridad. Se nutre cotidianamente de la información que desde diferentes redes sociales le hace llegar la ciudadanía de todas partes del estado, pero al dinamizarse de esta manera, se convierte en comunicación pública y, por lo tanto, debe ser responsable, guardar principios éticos y garantizar que no atente contra la colectividad, que no genere pánico colectivo ni fomente los discursos de odio.

En este sentido, Cuadros, Arias y Valencia (2015) afirman que:

Dentro de los procesos de participación ciudadana, la comunicación pública se considera fundamental, ya que, desde una visión estratégica, esta logra movilizar a los grupos de interés hacia la apropiación y aprovechamiento de los espacios públicos y de escenarios dispuestos para la toma de decisiones (p. 112).

Asimismo, Fisher, Horsley y Yang (2012) afirman:

La comunicación pública es innegablemente una de las funciones más importantes del gobierno. Las instancias gubernamentales deben comunicar acerca de los cambios en leyes, asuntos de salud pública y de diplomacia internacional, así como otros temas en una temporalidad pertinente. Contraria a la comunicación del sector privado, la comunicación pública lidia con asuntos de vida o muerte, como lo sería un desastre natural o un ataque terrorista o situaciones que afectan directamente a los ciudadanos tales como los impuestos, elecciones o políticas públicas (p. 597).

Complementariamente a todo lo anterior, la comunicación pública se centra en los fenómenos de producción, tratamiento y difusión de la información que crea y recrea los debates y temas públicos, así como en “la comunicación de las instituciones, los movimientos y los grupos que intervienen en la plaza pública” (Beauchamp, citado en Demers y Lavigne, 2007, p. 67); mientras que la esfera pública “es un área de la vida social en que las personas pueden reunirse, discutir libremente e identificar problemas sociales; y con esta discusión, influenciar la acción política” (Habermas, en Busquet y Medina, 2017, “El surgimiento de la esfera pública en la era burguesa”, párrafo 3).

Por lo tanto, una comunicación pública responsable se define como:

El diálogo continuo entre la organización y sus públicos, que se espera honesto, congruente a las acciones y, por ende, responsable, por lo que sella una gestión comprometida, no solo desde la marca, el producto o servicio que se presta, sino con todo lo que comunica. Cuando la organización alcanza este tipo de comunicación, entonces y solo así, logra una relación de confianza, que asegura la sintonía y participación de los públicos generando una reputación a largo plazo, aún en situaciones complejas de comunicación pública (Hernández-Flores, 2019, p. 31).

Asimismo, desde la óptica de la autora, la comunicación pública responsable se compone de siete rasgos característicos, los cuales se detallan a continuación:

1. Veracidad: Es la verificación de lo que comunica el vocero con los datos que proporcionan fuentes oficiales y que sostienen lo comunicado.
2. Sintonía propia: El vocero emite un lenguaje y/o tono específico en consideración de otro/s, como parte de un contexto comunicativo, y lo refiere o fortalece en el uso de su comunicación.
3. Transparencia: La comunicación pública que se emite es abierta, útil y está sostenida por información a la que todos los públicos tienen acceso o pueden corroborar, de tal manera que no propicia opacidad en su manejo.
4. Participación: La comunicación pública es inclusiva en relación a todo tipo de público, permite el diálogo, aporta voz y auxilia en la toma de decisiones por lo que denota alto grado de apertura y accesibilidad con los públicos.
5. Congruencia: La organización/institución debe mantener en lo que comunica congruencia con la identidad organizacional. Lo que se comunica va alineado a los valores y creencias organizacionales.
6. Compromiso público: El vocero muestra prudencia y disposición en lo que comunica y en lo que responde a los públicos sobre sus dudas.
7. Pro-legitimidad gubernamental: Es la intención del vocero por lograr, con base en su discurso, aprobación de los públicos como resultado de la comunicación pública que emite. (Hernández-Flores, 2020, p. 81).

3. Breve descripción del caso

Zacatecas es un estado de la República Mexicana que a partir del año 2007 comenzó a verse afectado por la delincuencia organizada, ante el embate del entonces gobierno federal a los cárteles de narcotráfico, pasando de ser el estado más pacífico, al más violento. Sin embargo, desde la llegada del gobernador David Monreal Ávila, en septiembre de 2021, las estadísticas en cuanto a homicidios dolosos y percepción de inseguridad se dispararon de manera vertiginosa. Aunado a ello, el mandatario estatal lleva una relación ríspida con los principales medios de comunicación y con la oposición. Es importante señalar también que es hermano de uno de los candidatos presidenciales del partido en el poder, pero no necesariamente el consentido del Presidente de México. Todos estos elementos se suman en una intersección que lo han vuelto el gobernador más impopular de México, ocupando el lugar 32 de 32, en cuanto a aprobación ciudadana.

Pero, por si esto no fuese suficiente, el gobernador generalmente no concede entrevistas y le molestan “las de banqueta”, por lo que sus únicos medios de comunicación con la sociedad son su Fanpage personal y las entrevistas que le realizan a modo en la radio pública estatal, que para variar, es operada por el gobierno. Todo esto ha dado como resultado una desastrosa comunicación pública por parte del gobierno, generando malestar social y por lo tanto, fomentando un activismo digital que se organiza desde las redes sociales para hacer frente a la desinformación, como se demuestra a continuación.

4. Metodología

Mediante este trabajo se exploran los esfuerzos de comunicación gubernamental contra la comunicación ciudadana y el activismo digital, en el marco de la comunicación pública responsable en un contexto de violencia. Ello, con la finalidad de identificar, la oportunidad y veracidad informativa de cada una de las partes analizadas, así como la responsabilidad y transparencia de la misma. El estudio responde al paradigma cuantitativo, a través de la técnica de análisis de contenido, que en palabras de Andréu “es una técnica que combina intrínsecamente, y de ahí su complejidad, la observación y producción de los datos y la interpretación o análisis de los mismos” (2001, p. 2); y que, además, Berelson la define como la técnica ideal de investigación para la “descripción objetiva y sistemática del contenido manifiesto de la comunicación” (1952, p. 18).

Para ello, se llevó a cabo una revisión bibliográfica en varias áreas del conocimiento, entre las que destacan la comunicación, el derecho, la sociología, la antropología, la filosofía y la tecnología. La investigación se desarrolló bajo un enfoque social y multidisciplinario. De esta manera, en la búsqueda de una respuesta a las consideraciones anteriores, se consultaron trabajos ya publicados, y se dio una relectura a las normas y leyes vigentes. También se realizó un minucioso seguimiento hemerográfico y se revisó la teoría correspondiente.

Con detalle, se analizaron la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Comunicación Social, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Además, se consultó la opinión de otros especialistas en el tema.

Dicho análisis de contenido fue aplicado a las Fanpages tanto del Gobernador del Estado, como de la Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz y de la Secretaría de Seguridad Pública de Zacatecas; así como de la ya conocida Accesoszac. Las tres primeras como partes de la versión oficial y la cuarta, desde el ámbito ciudadano (autodenominada “ciudadana”). La investigación se realizó sobre cinco casos específicos -considerados los más polémicos hasta el momento-, mismos que han puesto en jaque la gobernabilidad de Zacatecas: “El regalo del día de Reyes” que tuvo lugar el 6 de enero de 2022; “La masacre de los universitarios zacatecanos”, sucedida el 11 de febrero de 2022; “Los 15 encobijados de Fresnillo”, encontrados el 26 de junio de 2022; “Bloqueo de carreteras y quema de vehículos”, ocurrida el 27 de agosto de 2022; y “Fuga de reos del penal de Zacatecas”, perpetuada

el 8 de octubre de 2022. En cada uno de estos hechos, fueron analizadas dichas plataformas informativas, para verificar en cuál de ellas se publicaban los hechos en mención, y cuál lo hacía primero, para medir la oportunidad, veracidad, sintonía propia, transparencia, participación, congruencia, compromiso público y pro-legitimidad en la comunicación. Ello, en la búsqueda de la comunicación pública responsable desde el ámbito gubernamental, pero también desde el ciudadano.

Lo anterior, propiamente desde la óptica de las redes sociales, que son definidas por Hütt (2012) como lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, “con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos, y que, además –sostiene-Wikipedia las define como una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos donde nodos representan individuos y las aristas las relaciones entre ellos” (p. 122). Es importante destacar que a través de dichas Fanpages se genera diariamente opinión pública en el estado, la cual según Norma Pareja y Martín Echeverría la definen como “un fenómeno social en el cual existen una serie de ideas, pensamientos y creencias en torno a diversos temas de carácter colectivo, mismo que tiene diferentes manifestaciones, entre las que se puede contemplar la participación política” (2014, p. 52).

Se debe mencionar que para llegar a la delimitación del corpus descrito en el párrafo anterior –mismo que estuvo compuesto en un inicio por 170 notas informativas, primeramente se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva a través de Internet, en particular, en la red social Facebook, buscando páginas informativas del gobierno del estado de Zacatecas, así como páginas informativas que se autodefinieran como “ciudadanas”, llegando a las mencionadas con anterioridad: Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz, Secretaría de Seguridad Pública de Zacatecas; así como AccesoZac. Respecto a los cinco casos seleccionados, estos han sido considerados como los más polémicos y de mayor alcance informativo, aunque en realidad, se vive una masacre cotidiana que ya ha sido normalizada. El periodo considerado de interés para la búsqueda general, tuvo lugar del 8 de septiembre de 2021, al 10 de octubre de 2022, a partir de que tomó protesta David Monreal Ávila como gobernador de Zacatecas y, hasta cumplir su primer año de administración. El estudio de notas informativas en este caso en particular resultó una técnica fundamental, ya que como lo sostiene López-Noguero (2002), permite analizar una gran cantidad de información, proveniente de documentos secuenciados y fuentes diversas, y presta especial interés al contenido de los mismos.

Durante la primera búsqueda, se rescataron las Fanpages: Zacatecas zona de peligro, Trópico de cáncer, Zacatecas al minuto, Zacatecasonline y AccesoZac. Las primeras cuatro fueron descartadas por no cumplir con los requisitos de comparabilidad, respecto a su administración ciudadana. Es importante mencionar que se encontraron cinco Fanpage denominadas AccesoZac, pero se eligió @AccesoZacverificada. Sitio web de noticias y medios de comunicación. Dicha página es ya todo un referente y cuenta con un prestigio informativo que se ha mantenido por más de doce años.

Previamente se llevó a cabo una codificación para identificación de las temáticas y Fanpage:

Tabla 1. Codificación de las temáticas

Título de la columna	Título de la columna	Título de la columna
1	“El regalo del día de Reyes”	REGDR
2	“La masacre de los universitarios zacatecanos”	MEZ
3	“Los 15 encobijados de Fresnillo”	ENCFRE
4	“Bloqueo de carreteras y quema de vehículos	BLOCARR
5	“Fuga de reos del penal de Zacatecas”	FUGREO

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Codificación de las Fanpage

No.	Nombre de la página	Código
1	AccesoZac	ACCE
2	David Monreal Ávila	DAVMON
3	Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz	VOCM
4	Secretaría de Seguridad Pública de Zacatecas	SECS

Fuente: Elaboración propia.

Derivado de lo anterior, en las páginas informativas seleccionadas como finalistas, comenzaron a filtrarse los contenidos mediante las cinco temáticas descritas, mismas que redundaron en nuestro objeto de estudio. Dicha información fue clasificada en un cuadro comparativo con las variables de número consecutivo, fecha, título de la nota, temática, nombre de la plataforma donde se publicó la nota y liga:

Tabla 3. Ejemplo de tabla de clasificación por notas y Fanpage

No.	Fecha	Título de la nota	Temática	Fanpage	Liga
-----	-------	-------------------	----------	---------	------

Fuente: Elaboración propia.

También se realizó un cuadro comparativo con el análisis estadístico de las Fanpages sometidas a estudio:

Tabla 4. Cuadro comparativo de estadísticas de uso consulta por Fanpage.

<i>FanPage</i>	Número de "me gusta"	Número de seguidores
<i>AccesoZac</i>	185,384	305,334
David Monreal Ávila	--	399,000
Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz	--	15,000
Secretaría de Seguridad Pública de Zacateas	--	31,000

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se realizó el análisis detallado por plataforma, con la finalidad de identificar la oportunidad en la noticia. A continuación, se muestra tan solo un ejemplo, en virtud del espacio.

Tabla 5. Cuadro comparativo respecto a la oportunidad en la noticia, además de la veracidad, sintonía propia, transparencia, participación, congruencia, compromiso público y pro-legitimidad en la comunicación (ejemplo).

No.	<i>Fanpage</i>	Título de la nota	Temática	Fecha	No. reacciones	No. Comentarios	No. de veces que se compartió
1	ACCE	"Dejan cuerpos en Plaza de Armas en la capital, reportan al menos 7 cuerpos sin vida en el interior de una camioneta".	REGDR	6 enero	311	3	8
		"Confirma la vocería de seguridad pública zacatecas, la localización de cuerpos sin vida en plaza de armas".			579	37	23
		"Esta mañana se reporta una camioneta tipo SUV abandonada en la puerta principal de palacio de gobierno en un costado del árbol navideño de la villa de navidad ubicada en plaza de armas en su interior de 6 a 7 cuerpos sin vida con mensaje, esto en estos momentos en la #capitalZacatecana"			1201	89	141
		"Se confirma que no fueron 6 los cuerpos dejados en la camioneta que fue abandonada en Plaza de Armas, sino 10, de los cuales 8 son hombres y 2 mujeres".			1900	63	273
		"Autoridades confirman que son los 10 los cuerpos abandonados en Plaza de Armas".			112	3	13

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, el corpus definitivo quedó integrado por 16 notas informativas, mismas que fueron seleccionadas en apego a los objetivos de la presente investigación. De esta manera, se les aplicó la metodología de análisis de contenido, convirtiéndose así en las unidades de análisis que permitieron llevar la investigación a buen puerto.

A continuación, los hallazgos.

5. Resultados

Los resultados encontrados se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 6. Comunicación pública responsable sobre hechos violentos. Fanpages oficiales vs Fanpage ciudadana

No. de notas	Fanpage	Temática	Periodo del hallazgo	Sumatoria de reacciones	Sumatoria de comentarios	Sumatoria del número de veces que se compartió
5	ACCE	REGDR	6 enero -10 enero 22	4103	195	458
0	DAVMON			--	--	--
0	VOCM			--	--	--
0	SECSP			--	--	--
3	ACCE	MEZ	13-18 feb 2022	8301	369	2833
0	DAVMON			--	--	--
0	VOCM			--	--	--
0	SECSP			--	--	--
0	ACCE	ENCFRE	26-30 junio 2022	--	--	--
0	DAVMON			--	--	--
0	VOCM			--	--	--
0	SECSP			--	--	--
5	ACCE	BLOCARR	27-30 agosto 2022	11102	977	2246
0	DAVMON			--	--	--
1	VOCM			40	9	63
0	SECSP			--	--	--
1	ACCE	FUGREO	8-12 octubre 2022	1501	67	224
0	DAVMON			--	--	--
0	VOCM			--	--	--
1	SECSP			66	7	7

Fuente: Elaboración propia.

Los números que se presentan a través de la tabla anterior son muy claros: no existe ni siquiera una comunicación gubernamental, mucho menos una comunicación pública responsable por parte del gobierno de Zacatecas, respecto a hechos violentos. No pudo realizarse el análisis de las notas respecto a los siete reactivos de la comunicación pública responsable, porque no existen elementos suficientes para su estudio, tan solo un escueto aviso sobre el tema de los bloqueos y quema de vehículos, así como de la fuga de reos, por lo que termina aquí la investigación. La sociedad, a través del activismo digital y la comunicación ciudadana están haciendo el trabajo del gobierno, no existe información oficial, ni siquiera posicionamiento alguno al respecto y mucho menos el pésame para las víctimas y deudos, ni tampoco mensajes de aliento para la ciudadanía; lo que se traduce en un grave desacato a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al violentar el artículo 6, así como las leyes reglamentarias. Podría señalarse entonces, que la ciudadanía se encuentra en total vulnerabilidad respecto al derecho a la información.

Sin embargo, podemos deducir también, que, ante la falta de información oficial, la ciudadanía ha desarrollado sus propios medios de información, mediante el uso de la tecnología y en particular, utilizando las redes sociales, como Facebook. Hoy en día, la Fanpage AccesoZac goza de una gran popularidad y credibilidad ante la sociedad zacatecana, como lo muestran los números de las tablas descritas en este capítulo y en el anterior, ya que -de acuerdo con su propia descripción-, es un medio de comunicación "de y para los ciudadanos", y se congratula en recibir reportes ciudadanos desde cualquier parte del estado, informando con prontitud sobre cualquier acontecimiento delincencial.

En este sentido, es preciso reiterar que el activismo digital y la comunicación ciudadana mantienen una supremacía informativa en entornos violentos como el que se ha descrito a lo largo de este estudio.

6. Conclusiones

El análisis realizado, permitió comprobar que “el gobierno del estado de Zacatecas no ejerce una comunicación pública responsable”, ya que la comunicación gubernamental está rebasada por la comunicación ciudadana y el activismo digital, generando una supremacía informativa para este último, con lo que se demuestra la hipótesis y se cumple el objetivo. Asimismo, con base en las comparaciones anteriores, el alcance de cada portal denota que, en un contexto de violencia, las audiencias prefieren un medio de comunicación que consideran ciudadano, porque además lo retroalimentan. Se encontró también que la ciudadanía incrementa significativamente su demanda de información en contextos violentos y sobre todo que, si las personas no reciben respuesta de las autoridades, crearán los canales necesarios que solventen sus necesidades comunicacionales. Finalmente, la ciudadanía organizada digitalmente ha demostrado ser más responsable, pública y transparente, y que las nuevas herramientas tecnológicas como lo son las redes sociales, le permiten crear vínculos entre unos y otros, y, por lo tanto, proponer acciones colectivas que propicien el bien común ante la incapacidad del sistema. Por lo anterior, resultará entonces de suma relevancia que el gobierno actual busque a la brevedad las mejores formas de reconciliación social que le permitan crear puentes de comunicación que fortalezcan su relación con la sociedad a quien se debe.

Referencias

- Andréu, J. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Amadeo (2016). *El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos*. Austral Comunicación, 5(2), 155-181.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Researches*. Free Press. Glencoe.
- Busquet, J. y Medina, A. (2017). *La investigación en comunicación. ¿Qué debemos saber? ¿Qué pasos debemos seguir?* UOC, S.L. Edición de Kindle.
- Candón-Mena, J. y Benítez-Eyzaguirre, L. (2016). *Activismo digital y nuevos modos de ciudadanía: Una mirada global*. Institut de la Comunicació (InCom-UAB).
- Canel, M.J. (2008). *Comunicación política*. Tecnos.
- Canel, M.J. (1999). *Comunicación política*. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información. Tecnos.
- Calle-Collado, A. (2016). Gritos de rebeldía. Movimientos sociales (globales) en el siglo XXI En J. Candón-Mena y L. Benítez-Eyzaguirre (Eds). *Activismo digital y nuevos modos de ciudadanía: Una mirada global*. Institut de la Comunicació (InCom-UAB).
- CPEUM (2018). Cámara de Diputados. *Última reforma publicada*, DOF 28-05-2021.
- Cuadros, J., Arias, S. & Valencia, A. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *Revista Encuentros*, 1, 111-122.
- Demers, F. y Lavigne, A. (2007). La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. *Comunicación y Sociedad*, (8), 65-87.
- Fisher, B., Horsley, S. & Yang, K. (2012). Overcoming Negative Media Coverage: Does Government Communication Matter? *Journal of public administration research and theory*, 22(3), 597-621. DOI: <https://doi.org/10.1093/jopart/mur078>
- Flores, C. C. (2019). *La comunicación social en México y la lucha fallida por la transparencia: del imperio azteca a la Ley Chayote*. Universidad Autónoma de Zacatecas.
- García, A. (2013). Factorías del crimen: México y Colombia, oleadas o persistencia de la violencia. *Sociología Histórica*, (2), 355-380.
- Hernández Flores, H. G. y Navarro Sequeira, M. G. (2020). Comunicación responsable en situaciones de comunicación pública. *InMediaciones de la Comunicación*, 15 (2), 71-93.
- Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2), 121-128.
- León, J. J. (2017). Etimología subversiva del verbo "comunicar". *Quórum Académico*, 14(1), 115-125.
- López-Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *XXI Revista de Educación*, 4(1), 167-180.
- Ortiz, A. (2021, julio 15). Zacatecas, el estado más violento de México por una guerra entre cárteles. *La Lista*. <https://la-lista.com/seguridad/2021/07/15/violencia-en-zacatecas-guerra-carteles>
- Pareja, N. y Echeverría, M. (2014). La opinión pública en la era de la información. Propuesta teórico-metodológica para su análisis en México. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (17), 51-68.
- Peña, C., Herrera, L. y Salazar, J. (2016). Participación ciudadana a través de los medios de comunicación como legitimación de la democracia participativa en Colombia. *Advocatus*, (26), 145-153.
- Piñeiro, T. y Costa, C. (2012). Ciberactivismo y redes sociales. El uso de Facebook por uno de los colectivos impulsores de la 'spanish revolution', Democracia Real Ya (DRY), *Observatorio Journal*, 6(3), 89-104.
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene-Reflexiones seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward-Seminal Reflections). *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 9(15), 99-125.
- Robles, J.M. (2009). *Ciudadanía digital: Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. UOC.
- Tarullo, M. R. (2015). Las redes sociales en la comunicación de gobierno: una aproximación teórica. *Rihumso*, 1(7), 89-104.
- Treré, E. (2016). Del levantamiento zapatista al escándalo NSA: Lecciones aprendidas, debates actuales y futuros desafíos de la resistencia digital. En J. Candón-Mena y L. Benítez-Eyzaguirre (Eds). *Activismo digital y nuevos modos de ciudadanía: Una mirada global*. Institut de la Comunicació (InCom-UAB).