

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS
"Francisco García Salinas"

Unidad Académica de Docencia Superior

Maestría en Investigaciones
Humanísticas y Educativas

**QUIEBRE DE LA CREDIBILIDAD GUBERNAMENTAL
Y CRISIS COMUNICACIONAL EN ZACATECAS**

Un análisis crítico de los discursos políticos sobre violencia e inseguridad

TESIS

Que para obtener el grado de:

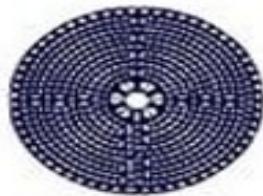
**MAESTRA EN INVESTIGACIONES HUMANÍSTICAS Y
EDUCATIVAS**

Presenta:
Alma Rocío Pedroza González

Directora de Tesis
Dra. Claudia Cecilia Flores Pérez

Coasesor
Dr. Erik Asaf Guevara Sánchez

Zacatecas, Zac. Diciembre 2022



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS
“Francisco García Salinas”

Unidad Académica de Docencia Superior

Maestría en Investigaciones
Humanísticas y Educativas

**QUIEBRE DE LA CREDIBILIDAD GUBERNAMENTAL Y CRISIS
COMUNICACIONAL EN ZACATECAS**

Un análisis crítico de los discursos políticos sobre violencia e inseguridad

TESIS
Que para obtener el grado de
**MAESTRA EN INVESTIGACIONES HUMANÍSTICAS Y
EDUCATIVAS**

Presenta:
Alma Rocío Pedroza González

Directora de Tesis
Dra. Claudia Cecilia Flores Pérez

Coasesor
Dr. Erik Asaf Guevara Sánchez

Zacatecas, Zac. Diciembre 2022

*Es en la crisis donde nace la inventiva, los descubrimientos
y las grandes estrategias.
Quien supera la crisis se supera a sí mismo sin quedar superado.
Quien atribuye a la crisis sus fracasos y penurias, violenta su propio
talento y respeta más a los problemas que las soluciones.*

Albert Einstein.

Agradecimientos

A la Unidad de Docencia Superior de la **Universidad Autónoma de Zacatecas**, por darme la oportunidad de cursar la Maestría en Investigaciones Humanísticas y Educativas en tan importante institución. A los docentes que me acompañaron en este programa.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (**Conacyt**), por la beca drogada para la realización de esta investigación.

A mi asesora de tesis, la **Dra. Claudia Cecilia Flores Pérez**, por su apoyo incondicional en el campo de la investigación, pero sobre todo en el ámbito de desarrollo personal.

A mi coasesor, el **Dr. Asaf Guevara Sánchez**, pues su ejemplo y tenacidad fueron incentivos palpables para culminar esta etapa.

A la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, en especial al **Dr. David Caldevilla**, por sus invaluables aportes al trabajo y por la calurosa bienvenida en aquel país.

A la **Dra. Rita Vega Baeza** por su acompañamiento y guía en dicha travesía.

A la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en especial a la doctora Selene Céspedes del Fierro, por su guía en los lineamientos de a investigación.

Principalmente, gracias infinitas a Dios por su amor, gracia y misericordia mostrados a mi vida. Tú eres la razón de mi existencia. En este tiempo me has enseñado y atraído más a ti. Tenerte y conocerte es el más preciado tesoro que tengo. A mi madre, Eloísa González Escobedo, quien a base de su esfuerzo y dedicación me sacó adelante.

A mis hermanos, Miguel Ángel, Eloísa, Omar y David que tanto me apoyaron en esta etapa de mi vida.

A quienes me han acompañado en mis momentos más difíciles, gracias por sostenerme.

Dedicatoria

A la más valiosa bendición, el seno familiar. A la mujer más valiente y tenaz, mi madre, Eloísa González Escobedo, quien con su ejemplo y su amor me ha, mostrándome que el pilar más fuerte e inquebrantable después de Dios, es la familia.

A mis hermanos Miguel Ángel, Eloísa, Omar y David Pedroza González, quienes desde pequeña me aman, cuidan y dan lo mejor de sí mismos bajo cualquier circunstancia.

A mis cuñadas Laura Rocío Badillo Simental y Angélica del Carmen Gómez Murillo, y mi cuñado Alejandro Reyes López, por su apoyo.

A mis sobrinos: Miguel Ángel de Jesús, Fernando Ángel y Laura Guadalupe Pedroza Badillo; Alejandro, José Eduardo y Luis Octavio Reyes Pedroza; Omar, Jesús, Diana Paola y Andrea Guadalupe Pedroza Gómez, por su alegría y su inspiración para continuar en esta aventura. Aquí se queda una parte de mi paso por esta vida para ustedes, y espero sea un legado para ejemplo de que siempre se puede alcanzar lo que se desea si está en el propósito de Dios. No se cansen de luchar, de aspirar a soñar en grande, sean tenaces y decididos en lo que es bueno y digno de ser reconocido. Viajen, conozcan la belleza de este mundo, pero vuelvan siempre a Dios.

A mi amigo Israel Díaz García por sostenerme en todo este tiempo, y a aquéllos que me ayudaron en un tiempo y ya no están. Gracias.

Resumen

Un reto que enfrentan los gobiernos son los de comunicarse con sus ciudadanos en los nuevos entornos digitales, lo cual implica generar discursos políticos que privilegien la participación ciudadana.

El discurso político sin estrategias de comunicación que lo respalden, en un panorama de inseguridad y hechos violentos puede convertirse en un factor de la crisis de credibilidad gubernamental, como fue el caso del exgobernador de Zacatecas, Alejandro Tello Cristerna, durante su dos primeros años de la administración del periodo 2016-2021, encubriendo en actos del habla, mensajes de enjuiciamiento de la sociedad y negativas por asumir la responsabilidad en la aplicación de justicia.

Esta investigación analiza el discurso político del gobernador de Zacatecas sobre inseguridad y hechos violentos para interpretar su efecto en la credibilidad ante sus gobernados, siendo una muestra el aumento de la percepción de inseguridad en la ciudadanía expresada en redes sociales.

Para lo cual se realiza un Análisis de Contenido de las respuestas de la población a las notas vinculadas al enfrentamiento en Nochistlán en el *Fan Page* de AccesoZac en *Facebook*, así como un modelo mixto de Análisis Crítico del Discurso, en tres entrevistas de hechos violentos y en cuatro extractos de discursos sobre inseguridad del ex gobernador del estado de Zacatecas.

Los extractos de mensajes, que conforman el corpus del Análisis Crítico del Discurso, abarcan desde su campaña electoral hasta el Segundo Informe de Gobierno para observar el *storytelling* desarrollado en los dos primeros años de la administración 2016-2021.

Palabras clave: discurso político, estrategias de comunicación, crisis, credibilidad gubernamental, Análisis Crítico del Discurso, inseguridad.

Abstract

A challenge that governments face is communicating with its citizens through the newest digital platforms, which implicates generating political discussions that promote the participation of its citizens.

Political discussions, without specific strategies of communication to back them up, in a climate of insecurity and violence could play a factor in the lack of government credibility, as was the case of the governor of Zacatecas, Alejandro Tello Cristerna, during the first two years of his administration from 2016-2021, covering up acts of speech, messages of judgment from society and negativity for assuming the responsibility of the application of justice.

This investigation analyzed the political discussion of the governor of Zacatecas over the insecurity and violence to interpret its effect on the credibility before the governed, being a sign of increased perception of the insecurity in the city that expresses it through social media.

For this purpose, an Analysis of Content was done in regards to the responses of the population to the notes linked to the confrontation in Nochistlán de Mejía on the Fan Page AccesoZac on Facebook, as well as a mixed model of Critical Analysis of the Discussion in three interviews of violent acts and in four excerpts of discussions about the insecurity of the governor of Zacatecas, Alejandro Tello Cristerna.

The excerpts of the messages, which make up the body of Critical Analysis of the Discussion, range from his electoral campaign to the Second Government Report observing the storytelling developed over the first two years of the administration 2016-2021

Key words: political discussion, strategies of communication, government credibility, crisis, Critical Analysis of the Discussion, insecurity

Índice de Contenido

Introducción	6
I. El gobierno y la comunicación	10
1.1 Definición de comunicación gubernamental	11
1.2 Estrategias de comunicación gubernamental	14
1.3 Percepción y reacción ciudadana: ENCIG 2017 y <i>Facebook</i>	16
1.4 Credibilidad gubernamental en crisis	23
II. El discurso gubernamental	34
2.1 El mensaje político	35
2.2 Análisis Crítico del Discurso	41
2.2.1 Proceso cognitivo del discurso por Van Dijk	43
2.3 Teoría del encuadre (<i>Framing</i>)	46
2.4 <i>Storytelling</i>	52
2.5 Abordaje metodológico (Van Dijk)	57
2.5.1 Análisis críticos de los discursos políticos de violencia e inseguridad en Zacatecas	59
2.6 Estudios de comunicación gubernamental y aplicación de AD	61
III. Zacatecas: un estado con altos índices delictivos	64
3.1 Visibilización del narcotráfico, la violencia y la inseguridad en México	64
3.2 Se desata la violencia en Zacatecas	66
3.3 El recrudecimiento de la violencia trastoca la estructura social	74
3.4 El inadecuado tratamiento de Tello ante la violencia y el desencanto de la población	79
IV. Resultados de la investigación	83
4.1 Metodología	84
4.2 Análisis Crítico del Discurso en entrevistas	91
4.2.1 Entrevistas del caso Nohistlán	92

4.2.2 Análisis de Contenido: reacción en redes sociales, el contraste de la información	102
4.2.3 Entrevista caso Feminicidio	112
4.3 Análisis Crítico del Discurso en mensajes de seguridad	12
4.3.1 Análisis de mensaje de seguridad en debate de campaña	125
4.3.2 Discurso en presentación de Programa de Seguridad	129
4.3.3 Discurso de seguridad del Primer Informe de Gobierno	137
4.3.4 Discurso de seguridad del Segundo Informe de Gobierno	141
Conclusiones	149
Propuesta de Modelo de discurso en situaciones de violencia	155
Referencias bibliográficas	159
Anexos	169

Índice de Figuras y Tablas

Figura 1. Porcentaje de la población según condición de uso celular	19
Figura 2. Marco Teórico	36
Figura 3. Proceso cognitivo de Van Dijk	43
Tabla 1. Homicidios de alto impacto en Zacatecas (2015-2018)	72
Figura 4. Aumento de delitos de alto impacto en Zacatecas (2015-2018)	72
Figura 5. Línea de Tiempo de Corpus de ACD de ATC	86
Figura 6. Análisis Crítico del Discurso a ATC	87
Tabla 2. Corpus del Análisis Crítico del Discurso	85
Tabla 3. Agrupación de <i>frames</i>	89
Tabla 4. Transcrito de respuesta 1. Entrevista 1. Caso Nohistlán	94
Tabla 5. Análisis de respuesta 1. Entrevista 1. Caso Nohistlán	94
Tabla 6. Transcrito de respuesta 2. Entrevista 1. Caso Nohistlán	95
Tabla 7. Análisis de respuesta 2. Entrevista 1. Caso Nohistlán	96
Tabla 8. Transcrito de respuesta 3. Entrevista 1. Caso Nohistlán	96
Tabla 9. Análisis de respuesta 3. Entrevista 1. Caso Nohistlán	97

Tabla 10. Transcrito de respuesta 4. Entrevista 1. Caso Nochistlán	97
Tabla 11. Análisis de respuesta 4. Entrevista 1. Caso Nochistlán	98
Tabla 12. Transcrito de respuesta 5. Entrevista 1. Caso Nochistlán	98
Tabla 13. Análisis de respuesta 5. Entrevista 1. Caso Nochistlán	99
Tabla 14. Transcrito de respuesta 6. Entrevista 1. Caso Nochistlán	99
Tabla 15. Transcrito de respuesta 1. Entrevista 2. Caso Nochistlán	100
Tabla 16. Análisis de respuesta 1. Entrevista 2. Caso Nochistlán	101
Tabla 17. Transcrito de respuesta 2. Entrevista 2. Caso Nochistlán	102
Tabla 18. Nota “Lo echan a la soga al vocero de inseguridad de Zacatecas”	103
Tabla 19. Temática de comentarios	104
Tabla 20. Reacciones a nota de Nochistlán en AccesoZac	105
Tabla 21. Reacciones al álbum de fotografías	106
Tabla 22. Nota: “Confirman balacera en Nochistlán”	108
Tabla 23. Boletín de prensa 0621	109
Tabla 24. Columna de opinión Código Político	110
Tabla 25. Transcrito de respuesta 1. Entrevista caso Feminicidio	113
Tabla 26. Análisis de respuesta1. Entrevista caso Feminicidio	114
Tabla 27. Transcrito de respuesta 2. Entrevista caso Feminicidio	115
Tabla 28. Análisis de respuesta 2. Entrevista caso Feminicidio	116
Tabla 29. Transcrito de respuesta 3. Entrevista caso Feminicidio	116
Tabla 30. Análisis de respuesta 3. Entrevista caso Feminicidio	116
Tabla 31. Transcrito de respuesta de averiguaciones. Entrevista caso Feminicidio	117
Tabla 32. Transcrito de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio	118
Tabla 33. Análisis de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio	118
Tabla 34. Transcrito de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio	119
Tabla 35. Análisis de respuesta 5. Entrevista caso Feminicidio	119
Tabla 36. Transcrito de respuesta 6. Entrevista caso Feminicidio	120
Tabla 37. Análisis de respuesta 6. Entrevista caso Feminicidio	120
Tabla 38. Transcrito de respuesta 7. Entrevista caso Feminicidio	121
Tabla 39. Análisis de respuesta 7. Entrevista caso Feminicidio	122
Tabla 40. Transcrito de respuesta 8. Entrevista caso Feminicidio	122

Tabla 41. Análisis de respuesta 8. Entrevista caso Feminicidio	123
Tabla 42. Transcrito de discurso de ATC en debate de campaña	127
Tabla 43. Análisis de discurso de ATC en debate de campaña	127
Tabla 44. Transcrito de discurso de la Presentación del Programa de Seguridad	133
Tabla 45. Análisis de discurso de la Presentación del Programa de Seguridad	134
Tabla 46. Transcrito de extracto del Primer Informe de Gobierno	137
Tabla 47. Análisis de extracto del Primer Informe de Gobierno	140
Tabla 48. Transcrito de extracto del Segundo Informe de Gobierno	141
Tabla 49. Análisis de extracto del Segundo Informe de Gobierno	146

Siglas y Abreviaciones

AC	Análisis de Contenido
ACD	Análisis Crítico de Discurso
AD	Análisis del Discurso
AMD	Análisis Mixto del Discurso
ATC	Alejandro Tello Cristerna
Cisen	Centro de Investigación y Seguridad Nacional
ENCIG	Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental
Inegi	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
IEEZ	Instituto Electoral del Estado de Zacatecas
Inai	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
MCP	Memoria a Corto Plazo
MLP	Memoria a Largo Plazo
Morena	Movimiento Regeneración Nacional
PES	Partido Encuentro Social
PRI	Partido Revolucionario Institucional
PT	Partido del Trabajo
PVEM	Partido Verde Ecologista de México
PGJEZ	Procuraduría General de Justicia del Estado de Zacatecas
PGR	Procuraduría General de la República
SNSP	Sistema Nacional de Seguridad Pública
Sedena	Secretaría de la Defensa Nacional
SSP	Secretaría de Seguridad Pública
SESNSP	Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
UAZ	Universidad Autónoma de Zacatecas

Introducción

De acuerdo con Van Dijk (2000), “en las sociedades, los discursos institucionalizados se comunican mediante un conjunto de diferentes tipos de textos y formas de habla”, (p.307). El discurso político se ejerce cuando los personajes políticos se comunican con el público. Éstos deben establecer sus derechos a ser obedecidos, es decir, de ser legitimados, mas no por la fuerza. “Las razones de la obediencia deben comunicarse lingüísticamente, ya sea en forma explícita o implícita” (p.306), para lo cual existen diferentes técnicas.

El discurso político es definido por Rudeen (2011) como “la sucesión de palabras que se comunican al público por medio del actor político, producida por las instituciones relacionadas con el poder y condicionada por la cultura del país, la cual busca modificar o reforzar determinadas conductas” (p. 13). Es a través del discurso político que se pueden observar los elementos comunicativos que se usan para establecer o mantener las relaciones de poder entre los diferentes grupos sociales, y del gobernante con sus gobernados.

Los gobiernos son instituciones y, como tales, deben comunicarse con los ciudadanos de manera clara, planificada y coherente (Amadeo, 2016), aportando con ello credibilidad en su actuar político en beneficio de la sociedad. En ese sentido, Peña, Herrera y Salazar señalan que:

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 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. (2015, p. 152).

No obstante, los retos que enfrentan los gobiernos actuales son los de comunicarse con sus ciudadanos en los nuevos entornos digitales de comunicación, como las redes sociales, donde la información es expuesta a la población con acceso a internet, lo que impulsa la participación ciudadana, un hecho que posibilita la interacción y la bidireccionalidad entre el gobernado y sus gobernantes lo cual implica generar estrategias (Tarullo, 2015).

La comunicación es estratégica y debe conducirse de manera profesional y no depende exclusivamente de la capacidad de oratoria de quien esté a cargo del Poder Ejecutivo (Amadeo, 2016), sino de todos los recursos que la tecnología ofrece.

Con base a las definiciones anteriores es que se realizó esta investigación, para visualizar que las estrategias de comunicación gubernamental en seguridad empleadas durante los dos primeros años en la administración 2016-2021 de Zacatecas, ponen en jaque la credibilidad del Poder Ejecutivo y su pericia para enfrentar las crisis en hechos violentos. Esta afirmación es respaldada por los resultados de la Encuesta Nacional Gobernadores 2018 realizada por Arias Consultores para evaluar las condiciones de los gobiernos en las 32 entidades federativas de la República Mexicana, misma que refleja que del total de los zacatecanos encuestados, el 75.3 por ciento desaprobó el desempeño del exgobernador ATC¹. Un año más tarde, al inicio de 2019, ATC fue considerado en la terna de los cinco gobernadores de la República Mexicana con peores resultados dentro de la misma encuesta, al posicionarse en el lugar 29 que incluye la lista de los 32 titulares del Poder Ejecutivo². Destaca además que, tanto en seguridad como en combate a la corrupción, el exgobernador de Zacatecas resultó con valoraciones negativas: 89.2 por ciento de la población entrevistada consideró que no hay avances contra el crimen en el estado y 86.5 por ciento se mostró insatisfecho con los resultados contra la corrupción.

La desaprobación del exgobernador entre los zacatecanos es también resultado de la forma en que se maneja la información sobre la inseguridad, producto de la actividad del trasiego de drogas que aqueja a todo el territorio nacional, más percibido por la población desde finales de 2006, cuando el expresidente del Partido Acción Nacional (PAN), Felipe Calderón Hinojosa, anunció su estrategia frontal contra el narcotráfico, sacando el Ejército mexicano a las calles (Reyes y O’Quinn, 2013). Los constantes asesinatos, así como enfrentamientos entre grupos antagónicos del crimen organizado eran tópicos reiterados en las portadas de los periódicos impresos, así como en sitios noticiosos de *Internet*, mismos que se recrudecieron en la última década. La información oficial presentada por los medios de comunicación es tomada de entrevistas directas con la fuente gubernamental, de la vocería

¹Encuesta Nacional Desempeño Gobernadores. Arias Consultores. Revista 32. Delegación Cuauhtémoc. Ciudad de México. Así-van-los-32-gobernadores-marzo-2018.pdf

² Tello, entre los gobernadores peor calificados” <http://ntrzacatecas.com/2019/02/18/tello-entre-los-gobernadores-peor-calificados/>

de la SSP, boletines de la Coordinación de Comunicación Social de Gobierno del Estado, y en ocasiones, a través de las cuentas oficiales del gobierno en redes sociales.

En contraparte, surgieron otros sitios que rápidamente se ganaron el gusto de los ciudadanos al mostrar imágenes y videos de hechos violentos tomados por los mismos habitantes, información omitida en la mayoría de las ocasiones en los informes oficiales de las autoridades. Tal fue el caso del sitio *AccesoZac* dentro de la red social *Facebook*, que hasta mediados de 2019 registraba 595 mil seguidores y que se auto definía como un portal donde “decimos las cosas sin línea, sin protocolaridades ni cantinfleos”³.

Ese fue el escenario del punto de inflexión en la credibilidad gubernamental de ATC que se aborda en el Capítulo IV, pues a escasos siete meses de asumir el cargo, se registró un enfrentamiento entre grupos antagónicos de la delincuencia organizada en el municipio de Nochistlán de Mejía la noche del 18 y la madrugada del 19 abril de 2017. Suceso del que la SSP negó la existencia de heridos y decesos e incluso el rastro de manchas hemáticas, pese a que se afirmó que encontraron mil 500 casquillos percutidos. Por el contrario, *AccesoZac* reveló una galería fotografías de autos con impactos de bala y manchones de sangre en el pavimento. La mayoría de los comentarios que hicieron los usuarios, producto de la participación ciudadana, fueron de crítica demeritoria contra la administración de ATC y comenzó a exigirse, por primera vez, su renuncia al cargo, al considerarse que el hecho violento fue más serio de lo que expuso en entrevista, por lo que se define en el trabajo actual, como el punto de inflexión en el declive de la credibilidad de la administración 2016-2021. De ahí en adelante, ATC cayó en desatinos en sus declaraciones que encendieron el ánimo de los zacatecanos, situación que revelaría débiles estrategias de comunicación en la información sobre hechos violentos, destacadas por difundir sucesos violentos extemporáneos y suavizados.

Por lo anterior, el objetivo general de la investigación es analizar el discurso político sobre inseguridad y hechos violentos del exgobernador de Zacatecas para interpretar su efecto en la credibilidad ante sus gobernados. Este trabajo busca visualizar el panorama que enfrentó la administración de ATC y detectar las estrategias de comunicación en situaciones de crisis de seguridad que ponen en juego la credibilidad gubernamental, la confianza de la población en el gobierno (Verduzco, 2017), y el aumento de la percepción de la inseguridad

³ <https://www.facebook.com/Acceso-Zac-282266775740994/>

en la ciudadanía, que muestra un cambio de vida al abandonar el estado, cerrar sus negocios o evitar salir a las calles a ciertas horas por el temor de ser una víctima más de la violencia.

El planteamiento del problema reside en que el discurso político emitido por el titular del Poder Ejecutivo ante el panorama de inseguridad, fue un factor de la crisis de credibilidad gubernamental durante los dos primeros años de la administración del periodo 2016-2021, encubriendo en actos del habla la cruenta realidad de inseguridad y violencia, la negación por asumir la responsabilidad como autoridad en la aplicación de justicia y por otro lado, mensajes de moralidad y enjuiciamiento contra la sociedad.

Las preguntas de investigación centrales son: ¿Cómo el discurso se convierte en un factor que genera el quiebre de la credibilidad gubernamental y de la crisis comunicacional? ¿Cómo es el discurso gubernamental en inseguridad y hechos violentos en Zacatecas? Asimismo, las cuestiones secundarias, que surgen para la interpretación del Análisis Crítico de Discurso (ACD) son: ¿Cuál es la ideología de fondo? ¿Qué dice respecto a la violencia y cuál es su perspectiva de solución? ¿Qué omisiones de información tiene? ¿Reconoce errores en el actuar político? ¿Cuál es la relación del discurso político con el quiebre de la credibilidad gubernamental y la crisis comunicacional que se vivió en Zacatecas desde abril de 2017? ¿Cuál es la estrategia disuasiva de ATC? ¿Cómo es la narrativa gubernamental de ATC? ¿Cómo genera confianza en la población, si en sus discursos la responsabiliza de la violencia?

La hipótesis planteada en la investigación es que el discurso oficial respecto a inseguridad y hechos violentos provocó una crisis de credibilidad gubernamental y comunicacional en los dos primeros años (2017 y 2018) de la administración correspondiente al quinquenio de ATC. Para tal efecto, se realizó un Análisis de Contenido (AC) de las respuestas de la población a las notas vinculadas al enfrentamiento en Nochistlán en el *Fan Page* de *AccesoZac* en *Facebook*, así como un modelo mixto de Análisis Crítico del Discurso (ACD), como lo propone González (2016), que asocia la contabilidad de las palabras al estudio de los términos clave (palabras) que se agrupan dentro de *frames* (seleccionados a partir de campos lexicales), que confieren sentido al texto, en tres entrevistas de hechos violentos y en cuatro extractos de discursos sobre inseguridad de ATC.

Los extractos de mensajes, que conforman el corpus del ACD, abarcan desde su campaña electoral hasta el Segundo Informe de Gobierno para observar el *storytelling* desarrollado en los dos primeros años de la administración 2016-2021. Este aporte científico tiene el propósito de abonar a la sociedad zacatecana un análisis profundo de la situación actual y estudiar el mensaje gubernamental para ver si éste abonó a la legitimación de la administración del periodo 2016-2021, o por el contrario, generó un rechazo de la población.

La investigación está dividida en cuatro puntos, como los distintos nombres de sus capítulos lo indican. En el Capítulo I, *El gobierno y la comunicación*, se abordan las definiciones relacionadas a la comunicación entre el gobernante y sus gobernados; estrategias para el cumplimiento de sus propósitos y, en contraparte, el papel de la participación ciudadana a través de las redes sociales; se aborda el tópico de la crisis de credibilidad y su importancia en la legitimidad de un gobierno, para enfocar la investigación en el tema que aborda el segundo capítulo.

El Capítulo II, *El discurso gubernamental*, realiza un recorrido por los teóricos en los que se sustenta la investigación para la aplicación de ACD y AC, acompañados de las corrientes de *Framing* y *Storytelling*. En el Capítulo III, *Zacatecas: un Estado con altos índices delictivos*, tiene como propósito mostrar dos radiografías, una nacional y otra estatal sobre el panorama de violencia, sus raíces y su fortalecimiento al pasar de los años, enfocándolo en la entidad. En el Capítulo IV, *Resultados de la investigación*, se muestran la metodología aplicada, los corpus para la realización del ACD y de AC con sus respectivas observaciones de errores y omisiones que sustentan las conclusiones.

I. El gobierno y la comunicación

En este primer capítulo se aborda el fin del Estado y la obligación del gobernador, que para este trabajo son elementales, ya que, para el cumplimiento de dicho fin, es necesaria la comunicación entre el gobernante y sus gobernados. También se presenta la definición de comunicación y su importancia entre el pueblo y el gobierno.

El artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, afirma que:

Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y

el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales. (2019).

En la sección segunda de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, de las facultades y obligaciones del gobernador, en el artículo 82, XXXII, se afirma que “el deber del titular del Poder Ejecutivo es proteger la seguridad de las personas, promover el respeto, protección y garantía de los derechos humanos y mantener la paz, la tranquilidad y el orden públicos en todo el Estado” (2018).

1.1 Definición de comunicación gubernamental

Para el desglose de la problemática de la investigación, es necesario mencionar la definición de comunicación de García (2008), que aduce a que dos o más personas o grupos exponen sus pensamientos, conocimientos u opiniones acerca de algo en concreto con el objetivo de extraer las mejores ideas. Enseguida, se da paso a otras definiciones de la comunicación gubernamental, sus implicaciones y sus actores principales.

La palabra comunicación deriva del latín *comunicativo* y significa “acción y efecto de transmitir y recibir un mensaje”. Sus componentes léxicos son el prefijo *con* (enteramente, globalmente), *munus* (que significa primer regalo, dádiva, obsequio, pero el sentido que predomina es el de servicio, favor y utilidad, de donde pasa a las ideas de cargo, deber u ocupación); *picare* (convertir en), más el sufijo *ció* (acción y efecto). El femenino *comuna* es sinónimo de municipio, y su adjetivo es *comunal*. Ser aceptado en la comunidad, tenido en común es *comunión*, como *excomunión* es ser separado cuando ya no se comulga con los mismos principios. Esta trama de significados conduce a comunicar, comunicarse y comunicación, término que explica a los otros, en su confluencia esencial: tener o poner algo en común (García, 2008, p.102).

La comunicación social, también llamada comunicación pública, gubernamental, o de gobierno, es la que Riorda 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, (como se cita en Flores, 2018, p.3). De acuerdo con Van Dijk (2000), “en las sociedades, los discursos institucionalizados

se comunican mediante un conjunto de diferentes tipos de textos y formas de habla” (p.307). El discurso político se ejerce cuando los políticos se comunican con el público. Éstos deben establecer sus derechos a ser obedecidos, es decir, de ser legitimados, mas no por la fuerza.

El discurso político es definido por Rudeen (2011) como “la sucesión de palabras que se comunica al público por medio del actor político, producida por las instituciones relacionadas con el poder y condicionada por la cultura del país, la cual busca modificar o reforzar determinadas conductas” (p. 13). Es a través del discurso político que se pueden observar los elementos comunicativos que se usan para establecer o mantener las relaciones de poder entre los diferentes grupos sociales y del gobernante con sus gobernados.

El Diccionario de la Real Academia Española define la política como el arte de gobernar los pueblos y la actividad de los que rigen o aspiran a regir los asuntos públicos; por su parte, Canel (1999) refiere que no hay política sin comunicación y desglosa su importancia en tres puntos; el primero es esencial para la toma de decisiones en el sentido de que la adopción de medidas necesita una información y de un intercambio de opiniones entre los implicados. En segundo lugar, para que las medidas que han sido adoptadas tengan fuerza sobre aquellos a quienes van dirigidas en el origen y el ejercicio del poder, ya que los procesos que legitiman la autoridad necesitan de la comunicación. En tercer lugar, la comunicación es esencial para la organización de la comunidad, para orientar a la sociedad por medio de la definición de objetivos y de la identificación de problemas; para conseguir consenso, así como las percepciones de los valores y tradiciones; sirve para la resolución de conflictos.

Ramírez (2007), citado en Flores, 2018 señala que:

“El fundamento de la comunicación social es aquel que le da sentido institucional a las acciones de gobierno, cuestionando fuertemente la ausencia casi total de la misma en México, en el sentido de brindar un servicio público trascendental para la democratización de la vida nacional, dada su característica de rendición de cuentas y transparencia institucional”, (p. 3).

El objetivo del proceso de la comunicación que entabla el gobierno con la sociedad aspira a producir un cambio en una dirección determinada. Se busca que los ciudadanos conozcan las medidas del gobierno para lograr que se adhieran a ellas y para generar la idea de que las cosas se están haciendo bien (Campbell y Wysomirski, 2007, citado en Meyenberg y Aguilar, 2015). Para lograr dicho objetivo gobernante debe tener un proyecto político hacia

el cual orientar todas sus actuaciones y un plan de comunicación que le permita darlo a conocer de manera eficiente. Canel (2007) afirma que la dimensión comunicativa de la institución radica en que su supervivencia está ligada a la capacidad que tenga para definirse, para mostrar sus objetivos, para justificar acciones y para implicar a los demás en las mismas.

Wolton (1995) afirma que la comunicación política es el espacio en el que se intercambian los discursos contradictorios de los tres actores que tienen legitimidad para expresarse públicamente sobre política: los políticos, los periodistas y la opinión pública. Esto implica la construcción de un conjunto de estrategias que son utilizadas para impactar a distintos auditórios y conseguir así un consenso (citado en Meyenberg y Aguilar, 2015). Aguilar (2008) considera que la comunicación gubernamental se sustenta en el derecho a la información que tienen los ciudadanos y en la obligación que tiene el gobierno de rendir cuentas.

Como se aprecia en las anteriores definiciones, la comunicación social va ligada a la credibilidad gubernamental, a una comunicación en ambos sentidos, donde se abra paso a la evaluación y la crítica constructiva de los ciudadanos, sin embargo, para llegar a este punto, es necesario transitar por un modelo de comunicación donde al mensaje se le dé la importancia adecuada. Para esta investigación se seleccionó la definición de la comunicación social, según Flores (2018) por ser la más acertada conforme a la situación actual en México:

Un bien social y por lo tanto, es una tarea relevante que repercuta en todos los ámbitos del ser humano, dada su finalidad de mejorar la política y sus acciones, salvaguardar el derecho a la información, propiciar la transparencia y rendición de cuentas, fomentar la participación ciudadana, y favorecer la gobernabilidad a través de una cultura de paz, en un país que se encuentra azotado por la violencia, como consecuencia de una interminable historia de corrupción e impunidad (Flores, 2018, p.3).

Sin embargo, para un uso más preciso dentro de esta investigación, se añade a la definición de Flores (2018) que es “un proceso que consolida la legitimidad de un gobierno”, por lo que la definición de comunicación gubernamental quedará de la siguiente manera: un bien social, un proceso que consolida la legitimidad de un gobierno, una tarea relevante que repercuta en todos los ámbitos del ser humano, dada su finalidad de mejorar la política y sus acciones, para salvaguardar el derecho a la información, propiciar la transparencia y rendición de cuentas, fomentar la participación ciudadana, y favorecer la gobernabilidad a través

de una cultura de paz, en un país que se encuentra azotado por la violencia, como consecuencia de una interminable historia de corrupción e impunidad.

Hasta aquí se consideran las definiciones de comunicación gubernamental que en México y otros países latinoamericanos también se define como comunicación social, pública, o de gobierno, para dar paso a las estrategias.

1.2 Estrategias de comunicación gubernamental

Una parte importante en la comunicación son las estrategias. Su palabra, como lo indica el griego *strategia*, es el arte de dirigir ejércitos. La comunicación sufre cambios constantemente, por lo cual aparecen nuevos retos. Todas las organizaciones de diplomacia pública deben tener un interés en la totalidad de los mensajes y un sentido de cómo pueden cooperar para promoverlos (Leonard, 2004). Meyenberg y Aguilar afirman que en la actualidad, lo que llama más la atención de la población son las historias que pueden despertar sus emociones como son los escándalos, conflictos, así como las tensiones en el interior del gabinete y las decisiones controversiales (2015). En este contexto, el reto de las estrategias de comunicación es devolver la atención hacia lo sustantivo: abogar por las acciones del gobernante.

Para que un relato sea convincente, es necesario que la gente crea en quien lo cuenta y en lo que dice, retomando la teoría Estructuralista-Funcionalista de Laswell, y para que esto suceda, deben cumplirse tres condiciones: 1) Sinceridad, que obliga a decir la verdad; 2) acción, que para todo discurso que anuncia decisiones o hace promesas, obliga a llevar a la práctica lo que se ha prometido; y 3) eficacia, que hará que el emisor ofrezca pruebas de que tiene los medios para realizar lo que promete y que los resultados serán positivos (Charaudeau, 2005).

Lo anterior se apunta para resaltar también los retos de la comunicación gubernamental en la actualidad, y que ha sido un punto débil mencionado en esta investigación, ya que el principal desafío es que la información llegue al público de manera anticipada, antes de que lo hagan, como en este caso se presenta, las fuentes no oficiales, si lo que se pretende es forjar una opinión favorable acerca del gobernante y sus políticas. Esto es de suma importancia, porque una vez que una versión sobre un tema se solidifica es muy difícil cambiarla

(Meyenberg y Aguilar, 2015). Si la programación y la coordinación se hacen por adelantado, se puede trabajar de una manera más eficiente que cuando se hace de último minuto.

Una buena operación de comunicación es aquella que va un paso adelante con los sucesos que se conforman a la manera en la que se desea que los reporteros los retraten (Meyenberg y Aguilar, 2015). Por el contrario, las estrategias de comunicación practicadas durante los dos primeros años de la administración de Zacatecas 2016-2021 son similares a las que desarrolló en las últimas décadas el gobierno federal, tendientes en su mayoría a responsabilizar al narcotráfico por los homicidios dolosos, por lo que es necesario remontarse a los inicios de la guerra contra el narcotráfico y señalar los detalles contradictorios que han desatado lagunas de información y desacreditan la labor de la autoridad, patrón que se repite en todo el territorio mexicano.

Luego de que el expresidente Felipe Calderón sacara el Ejército a las calles para la lucha frontal al narcotráfico, el siguiente paso fue legitimar la acción a través de una estrategia de comunicación como señala Reyes en Canel (1999):

Para que las medidas adoptadas por la autoridad legítima sean cumplidas, es preciso que sean conocidas (y, para ello, publicadas). En un sentido más complejo, la legitimidad obtenida en las elecciones sólo se consolida si se gestiona adecuadamente la comunicación. (p. 19).

La estrategia de comunicación de Felipe Calderón se centró en la espectacularización de supuestos sicarios detenidos, lo que respaldaba la estrategia de su gobierno, sin embargo, se desmoronaba al poner en libertad a los implicados por falta de pruebas (Reyes, 2013). Otro desatino fue la falta de comunicación intergubernamental, ya que en varias ocasiones se manejaron cifras y datos que se contradecían, como lo fue el número de muertos derivados de esta lucha (Reyes, 2013). Las cifras fueron muy cuestionadas, y terminaron por poner en duda también el discurso de las autoridades de seguridad y del expresidente. Por lo anterior, es importante precisar que si los datos no coinciden, se despierta la desconfianza de los medios de comunicación y de la opinión pública sobre lo que está informando el gobierno (Meyenberg, 2013).

Tal es el ejemplo de que la entonces PGR aseguró que durante los primeros cuatro años tenían el registro de 24 mil 826 muertes, mientras que el Cisen habló de 28 mil asesinatos. Poco después, la Presidencia reservó estos datos (Lizárraga, 2012), lo que desembocó

en una falta de credibilidad alrededor de las instituciones, del gobernante y su estrategia, y finalmente se convirtió en un discurso defensivo en el que el expresidente respondía los ataques y presentaba justificaciones ante los fracasos (Meyenberg y Aguilar, 2015, p. 59).

El modelo se repite en el quinquenio de ATC en Zacatecas, quien en reiteradas ocasiones manejó cifras que le favorecían, muy distintas a las presentadas por el SESNSP, tomando en cuenta otras encuestas de menor relevancia. La discrecionalidad y la falta de rapidez de respuestas ante los medios de comunicación son otros desaciertos que aquejaron al gobierno federal en 2006, lo que se tradujo en escasa confianza de la población hacia la estrategia de Felipe Calderón según Reyes (2013), hecho replicado en el gobierno de ATC.

Ahora, como ya lo mencionaba Crivelli:

La ciencia de la comunicación puede contribuir a la imagen de un sector de la administración gubernamental, pero no hace milagros. Si la institución no funciona o funciona con deficiencias intolerables, no hay estrategia comunicacional que pueda dotarla de una imagen positiva en el marco de una sociedad democrática con libre circulación de la información (2001, p. 98).

Una de las condiciones indispensables para que el aparato de seguridad funcione, es que la policía y los delincuentes estén en bandos claramente diferenciados, de lo contrario, la inseguridad continuará siendo un problema constante. “Frente a un panorama de estas características es muy poco lo que la ciencia de la comunicación puede hacer o la imagen de las fuerzas de seguridad. Si el poder político no resuelve previamente el problema de fondo: para qué funcionan y a quién protegen esas fuerzas” (Crivelli, 2001, p. 99).

1.3 Percepción y reacción ciudadana: ENCIG 2017 y *Facebook*

Por cuanto en la investigación se realiza un AC en una nota presentada en la *fan page* de *AccesoZac* en *Facebook* sobre el caso del enfrentamiento armado en el municipio de Nochistlán de Mejía, en este apartado se aborda la definición de percepción de inseguridad de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, realizada por el Inegi, con el objetivo de medir la satisfacción ciudadana y una aproximación a la calidad de gobierno, así como el fenómeno de la reacción ciudadana que se desencadenó en las redes sociales a manera de protección entre la población. De igual manera, más adelante se realiza

una narrativa del nacimiento de diferentes plataformas en *Facebook* que causaron revuelo entre la ciudadanía por ser medios informativos contra la inseguridad.

La palabra percepción proviene del latín *perceptio*, compuesta del prefijo *per* (por completo), el verbo *capere* (capturar) y el sufijo *tio* (ción, acción y efecto). Es decir, es la acción y efecto de capturar por completo las cosas. Son las suposiciones, conceptos, valores, y previa experiencia con las que se miran las cosas. El cerebro forma conexiones de neuronas cada vez que percibe algo. La percepción es el paradigma que se forma cuando siente algún estímulo. A su vez, los estímulos se reciben a través de los sentidos (vista, olfato, gusto, tacto y oído). Cuando se percibe algo que se cree que es nuevo, se forman nuevas conexiones de neuronas; y en el caso de que ya se haya visto, se conecta a neuronas que forman un paradigma que ya se tiene anteriormente.

Un tema relevante hoy en día en la agenda de los gobiernos de la mayoría de los países es la modernización de su aparato administrativo; la tendencia en tal sentido es retomar las buenas prácticas del sector empresarial para mejorar los procesos internos de las instituciones gubernamentales y los relacionados con la atención al cliente (ENCIG, 2017). En este contexto, la gestión pública ha incorporado a sus procesos de trabajo el enfoque empresarial centrado en el cliente, para el cual la calidad de los trámites y servicios públicos reside en satisfacer las expectativas ciudadanas sobre éstos; además de promover su medición a través de la encuesta de satisfacción (ENCIG, 2017).

Para esta investigación se seleccionó la versión 2017 de dicha encuesta, por coincidir en el tiempo que comenzó la presente investigación, a la par de que fue el primer año de ATC en el poder, y sus datos revelarían un incremento de la percepción de inseguridad de la ciudadanía, puntos que vinieron a corroborar un desgaste temprano en su credibilidad.

Los resultados de la ENCIG 2017, presentados el 22 de marzo de 2018, arrojaron que el 81.2 por ciento de la población de 18 años en adelante refirió que la inseguridad y delincuencia eran los problemas más importantes que aquejaban a Zacatecas, seguido de la corrupción con 58.6 por ciento y el desempleo con 39.4 por ciento. Además, únicamente el 31.7 por ciento de los encuestados reveló tener confianza en el gobierno estatal, resultados que se traducen en desconfianza e inseguridad; por el contrario, el 89.3 por ciento identificó a familiares propios como los actores que mayor franqueza y certidumbre inspiraban.

Otros datos que refleja la ENCIG 2017, que, aunque menos relevantes, se toman en cuenta para visualizar la comunicación de la población con el gobierno a través de medios electrónicos son: tan solo el 14.8 por ciento de la población sondeada consultó páginas de *Internet* del gobierno, mientras que un escaso 4.2 por ciento usó redes sociales (*fan page*) gubernamentales para presentar quejas, denuncias o comentarios. Asimismo, solo un 25.4 por ciento de la población mayor de 18 años tuvo al menos una interacción con la administración a través de *Internet*, lo que demuestra una autoridad lejana a su población. Es aquí donde convergen las redes sociales y la comunicación política en la arena de lo público, transformando la correlación de fuerzas, ya que los usuarios del *Internet* dejan de ser solamente consumidores para convertirse en generadores de opinión pública sobre los temas que se visualizan.

Las redes sociales representan un mecanismo democratizador por excelencia que permite a cualquier persona, grupo o institución, expresar libremente su opinión sin necesidad de los medios de comunicación convencionales. Ahora ya no es necesario hablar a la radio o buscar el programa de televisión de denuncia ciudadana, pues cada uno tiene su propia ventana desde una computadora o celular inteligente con acceso a la *web*. Son sistemas abiertos que involucran a quienes se identifican a partir de los mismos intereses y problemáticas, y se organizan para compartir experiencias y puntos de vista en diferentes tópicos, como lo es la política. A través de las redes se promueven debates y se aporta información que contribuye a formar opiniones (Meyenberg y Aguilar, 2015).

Para el enfoque de la investigación es necesario especificar una estimación del número de usuarios de *Internet* y concretamente de redes sociales que había en el estado de Zacatecas en 2017, año en el que se registró el enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada en el municipio de Nochistlán de Mejía, caso en el que se aplica AC a dos publicaciones realizadas en *Facebook* por *AccesoZac*. Por ende, se pone énfasis en la población que tenía acceso a la red social a través de una computadora o un dispositivo móvil, por ser el sector que podía hacer un comentario en las notas y fotos publicadas en la *fan page* de *AccesoZac* o reaccionar con las diferentes herramientas “Me gusta”, “Me encanta”, “Me enoja” y “Me entristece” que también se identifican como *emoticons*.

De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) realizada por el Inegi, en 2017, el 63.9

por ciento de la población de seis años y más en México era usuaria de *Internet*, lo que se traduce en que 17.4 millones de hogares (50.9 por ciento del total nacional) disponían de conexión a la red. En la quinta posición dentro de las actividades que realizaban los usuarios se registró la navegación en las distintas redes sociales con 76.6 por ciento. Asimismo, la encuesta reveló que el mayor porcentaje de aquellos que se conectaban a *Internet* tenían estudios de nivel superior, mientras que los menores registrados tan solo tenían estudios de educación básica.

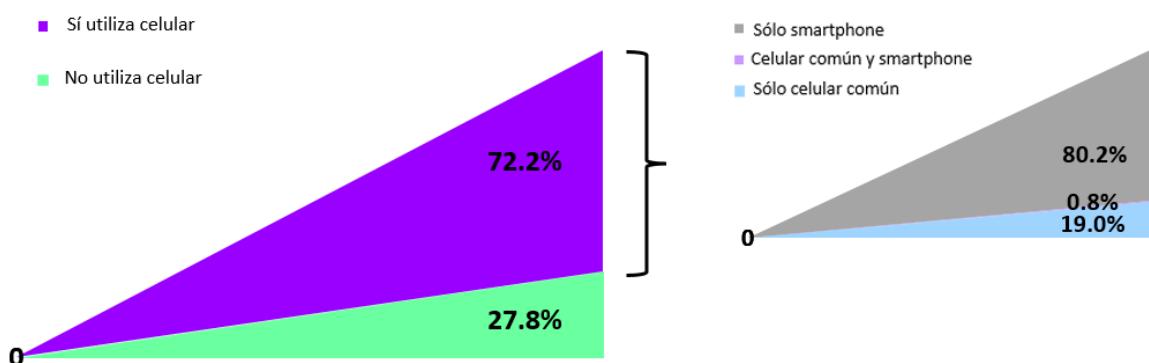


Figura 1. Porcentaje de la población según condición de uso de celular, 2017

Fuente: Inegi, ENDUTIH 2017

La Gráfica 1 muestra que el 72.2 por ciento de la población objetivo indicó tener a su disposición un teléfono celular habilitado para hacer y recibir llamadas o mensajes. De ellos, un 80.2 por ciento tenía un teléfono inteligente o *smartphone*; un 0.8 por ciento un celular común y celular inteligente a la vez, y tan solo un 19 por ciento un celular común. El celular inteligente o *smartphone* es capaz de establecer conexión a *Internet*, aunque una proporción de usuarios no lo utilizaba para tal fin. Entre la población que disponía de este tipo de celular, el 8 por ciento no hacía uso de la funcionalidad de conexión a la red, mientras que el restante 92 por ciento se conectaba de algún modo, ya sea mediante datos o *WiFi*.

A este respecto, el 86.8 por ciento de los que sí se conectaban mediante un celular, lo hacían precisamente a través de la conexión de datos, mientras que menos de un cuarto de los usuarios señaló hacerlo sólo mediante conexión fija inalámbrica. Según la ENDUTIH de 2017, en el estado de Zacatecas, 156 mil 494 hogares tenían conexión a la red y se identificaron 766 mil 519 usuarios de *Internet* utilizando diferentes dispositivos, de los cuales, 595 mil 94 (77.6 por ciento) especificaron que el principal uso de su conexión fue para entrar a

las redes sociales. Rodríguez (2013) reitera que las redes sociales se han fortalecido con su antecedente inmediato: la telefonía celular, a través de la cual se pueden integrar fotografía, video, textos cortos y enlaces a *Internet*.

Es el poder que la tecnología está concediendo al usuario para comunicarse, muchas veces sin acepción de personas ni intermediaciones, como ocurre con los medios tradicionales. Estas estructuras dentro de la *web* alcanzaron un auge en Zacatecas, y fue el panorama de inseguridad que las fortaleció, y que incluso es de suma importancia señalar el fenómeno que se visualizó en el AC del caso de Nochistlán: la unión de la población a través de la red social de *Facebook*, notoria por la participación en el envío de alertas y proporcionando videos sobre el enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada, pero aquella no sería la primera vez que se registró un hecho así.

Anteriormente, el 1 de febrero de 2011 pasó algo similar: desde tempranas horas se difundió extraoficialmente que habían sido colocadas varias mantas y cartulinas en la zona conurbada Zacatecas-Guadalupe por bandas criminales, donde se advertía a la población que no saliera esa noche porque habría balaceras. Algunos cibernautas reprodujeron la información a sus conocidos por *Twitter*, *Facebook*, *Facebook Messenger* y correos electrónicos. Incluso páginas *Web* locales colocaron en sus portales dichas amenazas. Las mantas provocaron una movilización de soldados, policías estatales y ministeriales en la colonia Hidráulica y la avenida México, ambas localizadas en la zona conurbada. Al medio día, el vocero en ese entonces del gobierno, Mario Alberto Caballero Ramírez, dio a conocer en rueda de prensa que se trataron de falsas denuncias realizadas al teléfono de Emergencias 066, sin embargo, al filo de las 8:30 de la noche las amenazas se cumplieron con narcobloqueos y encontronazos entre autoridades e integrantes del crimen organizado, lo que dejó dos personas muertas y siete heridas, incluyendo a un niño⁴.

Por las redes sociales los datos sobre los acontecimientos fluyeron, confirmando lo que estaba ocurriendo y ampliando los datos sobre los hechos. De hecho, los testimonios que compartieron los usuarios fueron más amplios que las versiones transmitidas por medios de comunicación televisivos al día siguiente. Las redes sociales expandieron su poder y la violencia en Zacatecas rebasó las fronteras, pues cibernautas de Guadalajara, Monterrey, y de los municipios de Fresnillo, Jerez, Sombrerete y Río Grande, reportaron en ese mismo lapso

⁴ <https://zacatecasonline.com.mx/opinion/10813-zacatecas-redes-sociales-en-tiempos-violentos>

bloqueos. Migrantes zacatecanos establecidos y conectados desde Estados Unidos atestiguaron los hechos narrados por usuarios mediante computadoras.

Esa fue la antesala que motivó a varios usuarios de *Facebook* a crear el grupo abierto llamado Ciudadanos Vigilando Zacatecas⁵, que en menos de una semana integró a cerca de 2 mil 500 personas. Los participantes eran, en su mayoría, habitantes de las ciudades conurbadas y de municipios. Ahí, los usuarios reportaban testimonios de lo que presenciaban en lugares aledaños a sus hogares como robos y hechos violentos. También se unieron al grupo reporteros de algunos medios locales, e incluso corresponsales de medios nacionales. Sin embargo, al no existir moderador de grupo ni reglas y dejar abierto el ingreso de usuarios, se unieron políticos que aprovecharon la coyuntura para figurar en la vida pública. Algunos miembros comenzaron rechazaron abiertamente que integrantes de partidos o de cúpulas de poder se hayan adherido al grupo. El ciber-movimiento convocó a una marcha para exigir paz, la cual se realizó el domingo 6 de febrero de 2011 (cinco días después del pánico causado por narcobloqueos) por las principales calles del centro histórico de Zacatecas, con la participación de un centenar de ciudadanos. Hasta el 2020 el grupo continuaba en *Facebook* como un grupo abierto, con más de 15 mil miembros, y aunque se compartía diversa información, no continuó con la línea con la que comenzó.

Un año después, el 28 de septiembre de 2012 fue creado el *fan page* o página de fans en *Facebook AccesoZac*, bajo la consigna de “mostrar la otra cara de la moneda” de la información, mismo que alcanzó a tener 586 mil 262 miembros y 608 mil 186 seguidores, superando los 124 mil que 2019 tenía el sitio de Gobierno del Estado en la misma plataforma, e incluso que la vocería de la SSP. Dicho sitio mostró, a través de sus publicaciones, estar ajeno a cualquier partido político, con el propósito de mantener informada a la ciudadanía. Sin embargo, en las publicaciones tomadas de referencia en la investigación se denota una crítica al gobierno en turno.

El apoyo de la comunidad internauta a este contenido se demostró con las distintas opciones que ofrecía la red social *Facebook* en ese entonces para viralizar la información: reacciones (con *emoticons*), comentarios y reproducciones de vídeos y notas de inseguridad. Es necesario para esta investigación que se desconoce la identidad de los administradores, aunque extraoficialmente trascendió que algunos miembros de las corporaciones policiales

⁵ <https://www.facebook.com/groups/vigilazacatecas>

colaboraban para publicar material, pues destacaba la inmediatez de la publicación de fotografías de un hecho violento tomadas a pocos metros, sin el acordonamiento realizado por los primeros respondientes, facultad correspondiente a una autoridad que apunta a la primera persona con funciones de seguridad pública que arriba al lugar para atender un hecho delictivo. En ese momento, los fotoperiodistas están impedidos para captar imágenes de cerca de la escena⁶. Pese a las especulaciones, sigue en el anonimato quiénes sean los administradores del sitio y las razones políticas para la publicación de información de esa índole, incluso se cuestionó desde su inicio la veracidad de los datos proporcionados, sin embargo, esto no fue impedimento para que se colocara en uno de los sitios más visitados por zacatecanos.

Otro año más tarde, a principios de febrero de 2013, surgió un acuerdo entre el gobierno local y medios de comunicación llamado Por nuestra imagen, con el propósito de evitar la publicación en primera plana de noticias y fotografías sobre hechos violentos, fosas clandestinas, actos delictivos y enfrentamientos entre grupos delincuenciales⁷. El entonces gobernador priista del periodo 2010-2016, Miguel Alejandro Alonso Reyes, anunció que la iniciativa obedecía a “mejorar la percepción del estado”. A este pacto se adhirieron la mayoría de los medios de comunicación impresos y electrónicos de Zacatecas, “con el objetivo de dar a los hechos violentos su justa dimensión y tratamiento”, después de afirmar que informar al respecto era hablar mal de Zacatecas y perjudicaba al turismo y las inversiones.

Fue ésta la plataforma lanzada por el Ejecutivo para que *AccesoZac* alcanzara gran popularidad, pues, además, le dio la oportunidad a los usuarios de la red social de reconstruir los hechos y opinar respecto a las medidas tomadas por el gobierno. Seis años después, el viernes 24 de mayo de 2019, en el grupo 3 de *AccesoZac* de WhatsApp, el administrador anunció que Facebook suspendió por tiempo indefinido la *fan page* por cuestiones de penalización por una publicación del año 2017, y seguirían “posteando información en la página hermana de Seguzac”, que más tarde sería renombrada como *AccesoZac*⁸, misma que en ese entonces tenía 33 mil seguidores, cuando la anterior alcanzó los 65 mil seguidores.

⁶ Protocolo Nacional de Actuación. Primer Respondiente. 2017.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/334174/PROTOCOLO_NACIONAL_DE_ACTUACION_PRIMER_RESPONDIENTE.pdf

⁷ Animal Político (13 de febrero de 2013). Medios y gobierno de Zacatecas acuerdan censurar notas sobre violencia. <https://www.animalpolitico.com/2013/02/medios-y-gobierno-de-zacatecas-acuerdan-censurar-notas-sobre-violencia/>

⁸ <https://www.facebook.com/Acceso-Zac-282266775740994/>

No obstante, todas las fotos, videos y las notas publicadas durante siete años, desaparecieron el día que dieron a conocer la noticia del *fan page*. Incluso los medios nacionales que usaban la página como referencia para narrar los aspectos de la inseguridad en Zacatecas, hasta la fecha permanecen muestran enlaces rotos y las evidencias en video inexistentes⁹. Hasta diciembre de 2019, (fecha en la que se cerró la presente investigación), existían 11 grupos de *WhatsApp* de *AccesoZac* por los que se compartía información de textos, mensajes de voz, videos y fotografías de accidentes automovilísticos, robo de autos, marchas ciudadanas, enfrentamientos entre grupos del crimen organizado y se alertaba por el tráfico vehicular en el bulevar metropolitano.

Sin duda, el surgimiento de redes alternativas demostró el interés de la ciudadanía por cuidar su seguridad y alertarse por situaciones de riesgo, pero también fue clave para incentivar la participación ciudadana expresada a través de comentarios y opiniones en las páginas de fans, generalmente contra el exgobernador ATC, las estrategias de seguridad y las corporaciones policiacas. La facilidad de estar detrás de una pantalla de un aparato electrónico, sin mostrar su identidad, la gente expresó su hartazgo político, indignación por los hechos violentos, e incluso se burló e ironizó los actos gubernamentales contra el crimen organizado.

1.4 Credibilidad gubernamental en crisis

Ahora corresponde establecer la comunicación gubernamental y su manejo en situaciones de crisis. Además, para este trabajo es necesario presentar el “deber ser”, tener un enfoque de lo que es correcto para entender el porqué del desvío y de la crisis de credibilidad que enfrenta el gobierno de Zacatecas 2016-2021, lo que se desarrollará en las próximas líneas.

El concepto de crisis se deriva del griego *Krisis* que es separar o decidir, es un punto crucial y decisivo. Si bien no es un ámbito que concierne directamente al de la comunicación, se considera elemental mencionar que en la medicina es usado para referirse a un cambio brusco o profundo, que puede llegar al punto que separa la vida de la muerte. Es allí donde los médicos tienen que analizar los síntomas y decidir si el paciente vive o muere (Anders,

⁹ <https://www.proceso.com.mx/reportajes/2017/4/20/noche-de-infierno-en-nochistlan-pueblo-magico-de-zacatecas-videos-182743.html>

2014). De ahí que es además necesario definir el objetivo de la comunicación de crisis, y diferenciarlo de la comunicación gubernamental, que según Riorda (2011), es dotar de certidumbre y producir la clausura de la crisis, debe tratar de eliminar la conflictividad y específica que se deben usar exclusivamente mensajes de significado directo.

Webster afirma que la crisis en los procesos de comunicación de las instituciones es “un punto de regreso a algo mejor o peor; un momento decisivo o crítico” (en Bonilla, 2013, p. 18); vienen en formas, tamaños e, incluso, marcos de tiempo diferentes; algunas pueden preverse o ser inimaginables; unas se desarrollan en largos períodos, otras de un día para otro; pueden durar un día o 10 años y precipitarse por sucesos relacionados con políticas, o como en este caso, con la inseguridad (Bonilla, 2013). Meyenberg y Aguilar aseguran que el desarrollo político se encuentra determinado por momentos críticos o coyunturas y se basan en el enfoque del nuevo institucionalismo (*path dependence*), que propone que los patrones de temporalidad y los sucesos en la historia política son determinantes en el análisis del desarrollo y la permanencia de las instituciones (2015).

Bonilla (2013) recopila factores detonadores de crisis como son políticas públicas que afectan a la ciudadanía y que provocan quejas e inconformidades de la población, incluyendo a grupos de presión (activistas), detractores o las redes sociales que difunden información negativa. Por lo anterior, Bonilla insiste en que un comunicador debe tener la capacidad para entender la importancia de la comunicación en la crisis, ya que de ella suele depender el éxito o fracaso de la institución, por lo que necesita informar y enseñar al público con honestidad, sencillez y oportunidad, para planear y ejecutar programas de comunicación.

Según González (1998), desde el imaginario de la comunicación, la crisis es una situación que amenaza los objetivos de una organización, altera la relación existente entre ésta y sus públicos, y precisa de una intervención extraordinaria de los responsables de la institución para minimizar o evitar posibles consecuencias negativas. Dicha situación restringe el tiempo de respuesta y suele producir niveles de estrés mayores. Rodríguez (2013) señala que la tradicional forma de gestionar las crisis obliga a repensar los mecanismos de acción para dar respuesta rápida y precisa en el momento y contexto adecuados para visualizar futuras contingencias. Como en cualquier manejo de una situación crítica, el control de daños demanda atención del problema que origina la reacción de distintos grupos de presión.

Retomando la definición y las opiniones de Bonilla (2013) y González (1998) como un punto de regreso a algo mejor o algo peor, si bien los momentos de crisis se pueden prever pero no evitar, en esta investigación se abordan sucesos críticos de la administración gubernamental 2016-2021 en Zacatecas que reflejan errores en las estrategias de comunicación, podrían destacarse las consecuencias, pero también con miras hacia las oportunidades de fortalecimiento de la credibilidad gubernamental.

En el terreno de la ciencia política, Deutsh (1985), propuso una teoría que desarrolle conceptos y modelos analíticos con el fin de ayudar a identificar las pautas de valores y acciones políticas viables, creadoras y capaces de progreso, donde la comunicación desempeña un papel fundamental. Deutsch sugiere preocuparse menos por los huesos o músculos del cuerpo político y concentrarse más en los que llama los “nervios”, es decir, los canales de comunicación y decisión. Considera al gobierno no solo como un problema de poder, sino también de conducción.

El gobierno, de acuerdo con Deutsh (1985), se concibe como un conjunto de instituciones que tienen a su cargo la preservación de la vigencia de las relaciones económicas, y políticas de los habitantes de un territorio determinado. Y usa la analogía del gobierno con la conducción de un barco, en la cual la nave depende de la orientación que le dé su capitán, responsable de que el navío lleve buen curso y llegue a salvo al puerto. Así, el gobierno debe velar por la vida del pueblo que se encuentra bajo su responsabilidad. Por lo anterior, concierne a esta investigación apuntar a la figura del gobernador como capitán de este barco en Zacatecas, arrastrado en varias ocasiones por la tormenta ocasionada por la pugna del territorio por grupos antagónicos de la delincuencia organizada, colocándolo en una crisis de credibilidad ante la ciudadanía, misma que en redes sociales expresa la falta de acción por parte de la autoridad en situaciones de emergencia y acusa además de la inexistencia de un rumbo claro para el estado.

Continuando con la teoría de Deutsh (1985), para que el gobierno logre la conducción de la sociedad, deberá cumplir con una condición *sine qua non*, y es la de lograr la obediencia de sus mandatos, que depende de la convicción de que el mandato sea justificado y legítimo. Una de las tareas en el terreno persuasivo de quienes operan la comunicación es la de defender al gobernante y su gobierno de sus críticos, por lo que emplean tiempo y dinero en construir la imagen que quieren proyectar y los mensajes que quieren transmitir acerca de su

gestión, por desgracia, esta imagen por lo general no coincide con lo que los ciudadanos perciben y evalúan.

Si bien la población emite juicios sobre el liderazgo gubernamental, a menudo los hace sobre ideas auto concebidas con respecto al cargo, que distan mucho de lo que implica el ejercicio de la gobernatura en realidad (Neustadt, 1991). Así que, pese a todo el esfuerzo que se pueda poner en dar a conocer las políticas y las metas, y por justificar las acciones y las decisiones del gobierno, es muy probable que lo que prevalezca sea la desconfianza y la insatisfacción de buena parte de la sociedad respecto de los resultados. En el caso de este trabajo, en redes sociales se observa que la población zacatecana considera insuficiente al gobierno, exigiendo la renuncia de ATC, culpándolo de la inseguridad.

Meyenberg y Aguilar destacan que una de las estrategias eficaces para abordar un relato convincente es “ponerse en los zapatos del auditorio, dándoles a entender, que sabemos lo que está pensando y dando una respuesta a sus preocupaciones” (2015, p. 51). En este contexto, es que en Zacatecas, los comentarios en las redes sociales acusaban a un gobierno frío, ajeno al análisis y solución de los problemas sociales, lo que se tradujo en un hartazgo social hacia el partido en el poder (PRI), manifestándose en las urnas en las elecciones del 1 de julio de 2018, donde la coalición Juntos haremos historia, conformada por Morena, PT y PES, arrebató al PRI la presidencia de la República, y a nivel local, varios municipios, entre ellos, las tres alcaldías más importantes: Zacatecas, Fresnillo y Guadalupe¹⁰.

Otro de los puntos que menciona Deutsh sobre la conducción de la sociedad y es importante señalar es: la legitimidad. Ningún gobierno puede sostenerse durante un largo tiempo única y exclusivamente por la dominación y la represión. El consenso que legitima el poder se logra cuando el pueblo identifica su idea de poder con la del gobierno (1985). Lo que corrobora y justifica la reacción de la ciudadanía zacatecana en las elecciones de 2018 al exhibir su cansancio del gobierno del PRI y depositar su confianza en Morena.

De esta forma queda planteada la triada constituyente del gobierno: poder, conducción y legitimidad, que conforma la estructura del sistema político. Sin embargo, le hace falta el elemento que le imprime dinamismo, los “nervios” que reciben y mandan la información a los diferentes puntos, permiten la toma de decisiones y facilitan el avance ordenado y con

¹⁰ Mejía, I. (2018). El Universal. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/elecciones-2018/morena-se-lleva-zacatecas-fresnillo-y-guadalupe-segun-prep>

sentido de las acciones, es decir, el proceso de la comunicación. Deutsh (1985), da por hecho en la teoría de un “avance ordenado” en las acciones gubernamentales en el proceso de comunicación con la ciudadanía, sin embargo, en el presente trabajo se apuntará el desgaste institucional a causa del desorden en la comunicación en situaciones de crisis de la administración del periodo 2016-2021.

“Una mayoría de ciudadanos del mundo no confía en sus gobiernos ni en sus parlamentos; y un grupo aún mayor de ciudadanos desprecia a los políticos y a los partidos, y cree que su gobierno no representa la voluntad popular” (Castells, 2009, p. 376). De hecho, una de cada dos personas desconfía del gobierno. Los datos de las encuestas indican que la percepción de la corrupción es el principal predictor de la desconfianza política (citado en Ferrer, 2018). La falta de confianza hacia determinados representantes, por ejemplo, puede convertirse en desconfianza hacia instituciones y todo el sistema político. Hay consenso en cuanto a que los periodos prolongados de desconfianza en el gobierno alimentan la insatisfacción con el sistema político y pueden tener graves consecuencias para el gobierno democrático.

La percepción de la corrupción aumenta en todas partes. Una encuesta del 2007 realizada por el Barómetro Global de la Corrupción de Transparencia Internacional reveló que son los partidos políticos (70 por ciento), y el Poder Legislativo (55 por ciento), las instituciones más corruptas en todo el mundo¹¹. En octubre de 2017, México cayó un punto respecto al año anterior en el Índice Global de Corrupción, pasando de 30 a 29, en una escala que va de 0 a 100, donde 0 es el país peor evaluado en corrupción y 100 es el mejor evaluado en la materia. Además, en percepción de corrupción de la población, México obtuvo un 61 por ciento en Latinoamérica por debajo de Venezuela, Perú, Chile y Paraguay, ya que la población consideró que el gobierno no combatía la corrupción de las corporaciones de seguridad y los representantes electos¹². Esto ubicó a México en la posición número 135 de 180 países evaluados en materia anticorrupción. México se colocó entre las peores posiciones de América Latina y el Caribe, por debajo de Brasil, Argentina, y Colombia; y ocupando la misma posición que Honduras y Paraguay. Es, además, junto a Rusia, el país peor evaluado del G20

¹¹ <https://www.transparency.org/en/national-integrity-system-assessments>

¹² Global Corruption Barometer. People and corruption. Latin America and The Caribbean. https://images.transparencycdn.org/images/2017_GCB_AME_EN.pdf

y el peor evaluado de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE). De hecho, el 61 por ciento de la población encuestada consideró que el nivel de corrupción aumentó en el último año¹³.

Aunado a esto, cabe mencionar la crisis de legitimidad mencionada por Castells (2009):

¿Por qué es tan importante la percepción de la corrupción para la confianza política? Como la democracia es esencialmente una cuestión de procedimiento, si la gestión de las instituciones puede modificarse mediante acciones ajenas al procedimiento a favor de grupos de interés o personas concretas, no hay motivo para que los ciudadanos deban respetar la delegación de poder que hacen a favor de sus gobernantes. Ello deriva en una crisis de legitimidad, que es la incredulidad generalizada en los líderes políticos a tomar decisiones en nombre de sus gobernados. Cuando los ciudadanos piensan que el gobierno y las instituciones políticas engañan de manera habitual, todo el mundo se siente con derecho a engañar. En consecuencia, se siembra la semilla de la desintegración institucional (p.379).

Según Warren (2006), la confianza política psicológica conlleva una evaluación de los valores y atributos morales asociados con un determinado gobierno, institución política y/o líderes políticos concretos (citado en Castells 2009). La confianza política se basa en el razonamiento psicológico, por lo que la gente busca sinceridad y veracidad en la personalidad, la apariencia pública, el discurso y la conducta de los líderes políticos. Por tanto, es indispensable el papel de los medios de comunicación en este proceso, ya que son ellos los intermediarios entre los personajes políticos y la ciudadanía. Son la ventana hacia el establecimiento de una relación ya sea de desconfianza o no.

La cobertura negativa de los medios lleva a un malestar entre los ciudadanos, aumentando los sentimientos de ineeficacia, cinismo y resentimiento que se convierte en crítica demeritoria. Significa que cuando la desconfianza ya está instalada en la conciencia de la gente, cualquier revelación adicional simplemente reafirma la desafección hacia las instituciones, y entre más distancia entre ciudadanos y el gobierno, menor será la capacidad de éste para conciliar sus esfuerzos por legitimarse (Castells, 2009).

En cuestión legal, el acceso a la información es un derecho de los mexicanos, Flores (2018) destaca que:

¹³ Transparencia Mexicana. <https://www.tm.org.mx/IPC2017/>

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala en su artículo sexto, que: “El derecho a la información será garantizado por el Estado. También, la nueva Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública -asentada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 9 de mayo de 2016-, reitera el derecho a la información plasmado en la Constitución General Mexicana (Flores, 2018, p. 6).

Para lo anterior, se creó en el 2014 el Inai, organismo público autónomo encargado de facilitar y garantizar el derecho de acceso de las personas a la información pública gubernamental, así como de promover la cultura de la transparencia en la gestión pública y rendición de cuentas. Titulares de órganos electorales y a dirigentes de partidos políticos que convergieron en que la crisis de credibilidad en instituciones puede ser revertida con trasparencia y rendición de cuentas¹⁴, catalogados como antídotos contra la corrupción y la impunidad.

Pese a ello, Flores (2018) subraya lo siguiente:

En la medición realizada en el 2015 por la Asociación Fundar, Centro de Análisis e Investigación, AC., en un rango del 1 al 10, la media nacional arrojó un seis de calificación, valor considerado como muy bajo, tomando en cuenta que la primera ley de transparencia en México data del año 2002. Asimismo, 16 estados resultaron reprobados, lo que reveló el poco respeto al derecho a la información, violando flagrantemente la Ley. Según las métricas del Banco Mundial en su Indicador Mundial de Gobernabilidad 2014, (WGI, por su sigla en inglés)¹⁵, México tuvo una calificación de 22.75 en gobernabilidad, lo que se traduce en un nivel muy bajo de la misma (p.7).

Tristemente, el reflejo de la falta de la información veraz, de un mensaje claro y con el objetivo específico han servido de nada, lo que se refleja en la desestabilización de la sociedad mexicana, que, según Ríos (2016), la violencia y la inseguridad son términos que los mexicanos tienen presentes en sus cabezas, pues permea en toda la sociedad, y un asalto, un secuestro, una extorsión o más, le puede pasar a cualquier persona sin importar su situación socioeconómica¹⁶; esto demuestra que la percepción ciudadana difiere del discurso de

¹⁴INAI México YouTube Channel. (16 de octubre de 2015). <https://www.youtube.com/watch?v=WMvXOhERFd4>

¹⁵ <https://www.economista.com.mx/economia/Mexico-reprobado-en-gobernabilidad-BM-20141106-0112.html>

¹⁶ Ríos, V. (2016). La violencia en México, explicada para los no-mexicanos. Disponible en <https://hipertextual.com/2016/06/violencia-mexico>.

las corporaciones de seguridad que afirmó repetidamente que la inseguridad afectaba solamente a personas ligadas con el narcotráfico. Así lo hizo el entonces titular de la PGJEZ, Francisco Murillo Ruiseco, quien desde 2017 circunscribió a la revista Proceso las palabras de ATC, de que más del 85 por ciento de los homicidios dolosos estarían ligados a algún vínculo con la delincuencia organizada.

Gutiérrez (2008) considera que la comunicación gubernamental se sustenta en el derecho a la información que tienen los ciudadanos y en la obligación que tiene el gobierno de rendir cuentas. Además, lo que garantiza que el derecho a la información no sea un ejercicio estéril y vacío es que la información pública sea amplia, significativa y accesible a los ciudadanos. Por tal motivo, es necesario que se atienda la demanda social y las instituciones cumplan con su labor de informar. “El acceso a la información del gobierno no sólo es un derecho de los ciudadanos, también fortalece significativamente a los gobiernos democráticos. La gobernanza democrática se vigoriza través de los mecanismos de autocorrección y aprendizaje que la transparencia permite” (p.33).

Gil (2013) manifiesta que el primer objetivo de la comunicación institucional, ante una ruptura del equilibrio, consiste en buscar un freno a la crisis con el control de la información. Para que esto sea eficaz, es necesario que se produzca a la mayor brevedad posible, a fin de reducir al máximo la pérdida de credibilidad e imagen de una institución ante sus públicos, para lo cual es necesario recordar lo siguiente:

Comunicar es gobernar, y comunicar eficientemente es gobernar de manera extraordinaria, en el entendido de que la población debe conocer y evaluar las formas de gobierno, estimulando así su participación en la tarea gubernamental, y exigiendo por consecuencia, una administración honesta y eficaz (Flores, 2018, p.3).

Para este tema se observa la efervescencia de comentarios de ciudadanos a través de *Facebook*, por lo cual se considera viable explicar la importancia de la visibilidad mediática, ya no solo a través de radio, prensa y televisión, sino de las historias que ciudadanos construyen. Thompson (2000) advirtió sobre el doble filo de la visibilidad mediática, que hace que dirigentes y otras figuras públicas sean más visibles, y les resulta mucho más difícil correr un velo de discreción sobre los acontecimientos que preferirían mantener fuera de la vista del público. Diversas son las consecuencias de la mayor visibilidad que permiten los

medios y las redes: por una parte, los gobiernos y los políticos adquieren la posibilidad de difundir y dar a conocer a la colectividad sus ideas, proyectos y logros; por otra, la revelación de conductas y acciones ilícitas, o personales que dan pie al escándalo, que acarrean la crítica y la pérdida de credibilidad.

La exhibición y la visibilidad de los gobernantes son una condición de la democracia, pero también, -y paradójicamente- una causa del deterioro de su calidad. Por lo que en esta investigación también se demuestra la lucha en *Facebook* por desestimar al gobierno al presentar información muy diferente a la expuesta por la vocería de la SSP, que por su carácter tardío y con vacíos de conocimiento de sus mensajeros (en este caso ATC), la ciudadanía los desecha, confiando más en aquello que se ajusta a su manera de pensar, restándole calidad al gobierno. En un país con una cultura política en la que se tiende a desconfiar de la autoridad, es difícil que se acepte fácilmente la veracidad de la información que genera el gobierno, más por el pasado de corrupción. Como lo mencionan Meyenberg y Aguilar (2015), esto obedece a que en la mayoría de los gobiernos se ha intentado construir un mensaje y diseñar una imagen que no corresponden a la realidad.

Aquí es necesario definir que, por el contrario, la confianza es la creencia de que los demás contribuirán al bienestar a través de lo que hacen o dejan de hacer, y se abstendrán de hacer daño (Offe, 1999). Este sentimiento se desarrolla a partir de la creencia en que las autoridades atenderán los intereses de la sociedad. Lo que se espera es que el sistema político funcione y esto hace que exista un voto de confianza *a priori* para quienes ejercen el poder y para las instituciones (González, Quintanilla y Tajonar, 2010). El nivel de confianza que la gente deposita en las instituciones o en los gobernantes se relaciona tanto con las experiencias personales como con las percepciones que se tienen acerca de su actuación.

La confianza en el gobierno tiene que ver con la evaluación de tres aspectos: la integridad (la creencia de que la organización actúa bajo criterios de ética y de justicia); la confiabilidad (la creencia de que una organización cumple sus promesas), y la competencia (la creencia de que la organización tiene la capacidad para hacer lo que promete) (Gruning y Hon, 1999). La construcción de la imagen, en este caso de la institucional de gobierno del estado, parte de la necesidad que tiene de comunicar lo que hace y las decisiones que toma a través de un lenguaje sencillo y del uso de símbolos que les permitan crear empatía con los destinatarios de las políticas (Meyenberg y Aguilar, 2015). La imagen es el modelo mental

que se forma la sociedad acerca de los gobiernos como resultado del procesamiento de toda la información relativa a su actuación. En este punto es donde convergen el conjunto de ideas, valores y creencias.

La pertinencia del mensaje que se emite puede significar un punto de inflexión entre la aceptación y el rechazo de la sociedad hacia el proyecto de gobierno, y entre la confianza o la desconfianza hacia quien lo conduce. El discurso ayuda a formar una visión que se tiene de un gobernante o de cualquier figura de la vida pública. No solo comunica algo, sino que además puede mejorar o deteriorar su imagen cuando se encuentra en el ejercicio de una responsabilidad de peso político donde la argumentación racional, los datos duros y la sobriedad en la exposición tienen como propósito crear la imagen de un gobierno que tiene el control de la situación (Meyenberg y Aguilar, 2015).

Dolphin (en Barbero, 1987), señala que el titular de comunicación gubernamental tiene la función de asegurar que la opinión pública y la responsabilidad social se tomen en cuenta en las decisiones del actuar de las autoridades. Con esta idea se puede entender que las organizaciones tienen la necesidad de comunicarse con el público que se desea tener afinidad, con mensajes coherentes y significativos. Por su buena reputación, la organización puede conseguir el favor de la gente, de los medios de comunicación, de otros partidos políticos y grupos de interés; (Gruning y Hon, 1999), gozará de una opinión favorable y en caso de crisis, puede echar mano de ella para salir a flote; siempre y cuando la reputación haya sido construida sobre una base sólida y confiable. Ya que la reputación se construye con hechos y en cómo son descodificados por el público, la organización no puede crear un buen nombre y dejar que la vida siga su curso, es necesario cuidarla y mantenerla. La gestión de la reputación es benéfica, según Larkin, 2003 (citado en Bonilla 2013), por las siguientes razones que son esenciales en esta investigación, especialmente las últimas dos:

- Reduce la tensión entre el gobierno y sus gobernados.
- Reduce el riesgo de crisis.
- Establece confianza y credibilidad con los grupos de interés (p. 11).

Una buena reputación se construye sobre acciones que son, en principio, éticas y responsables y debiera reflejarse en el diálogo con los públicos. Bonilla (2013) señala que cuando la gente otorga una buena reputación, lo hace teniendo en cuenta estos parámetros: una percepción de consistencia entre la actuación y la comunicación, así como transparencia

para una efectiva actuación social y financiera que fomente las relaciones y el apoyo de los grupos de interés. Por lo que se explica que cuando se difunde información negativa sobre una institución, o sobre el entorno que la rodea, se pone en riesgo su reputación. Bonilla afirma que en esos casos “es crucial tener establecido un sistema de prevención de crisis, así como mecanismos de respuesta inmediata para evitar la afectación del buen nombre o prestigio de la institución” (2013, p. 11).

Esta afectación a la reputación de la que habla Bonilla se observó tempranamente, a tan solo siete meses transcurridos del quinquenio de ATC. En el mes de septiembre, era perceptible en la prensa y la ciudadanía una tensión originada por la polémica transición de Miguel Alonso Reyes (gobernador de Zacatecas en el periodo 2010-2016), quien más tarde fuera denunciado ante la PGR por el supuesto desvío de más de 300 millones de pesos¹⁷. Aun así, la ciudadanía tenía expectativas por el buen desempeño de ATC como secretario de Finanzas en el estado de 2010 a 2012, y más tarde como senador de la República, hasta que fue designado como candidato en enero de 2016. Su buena reputación fue insostenible, según se narra en el Capítulo IV, cuando se desatan en *Facebook* críticas y comentarios negativos hacia su persona, su corta carrera política, cuestionando su credibilidad al frente del estado. Los aciertos hacia su Segundo Informe de Gobierno fueron imperceptibles por la sociedad, quien le pidió en la red social que cumpliera su promesa de campaña y declinara de su encienda como gobernador al reconocer su incapacidad para mejorar el estado, recordando su lema: “Si no cumplo, me voy”.

Islas (2013) señala además que la comunicación, en situación de crisis o no, requiere tanto del desarrollo estratégico como de la ejecución táctica. En una crisis, cierta comunicación táctica puede ser necesaria, deseable y apropiada antes que se conforme la estrategia específica. Para que esto tenga lugar de manera positiva, necesita haber por lo menos una mínima preparación o planeación antes que ocurra la crisis. Después de dos años de gobierno, los momentos críticos del gobierno de ATC se visualizaron a través del crecimiento de violencia, además de declaraciones desatinadas, que indicarían la poca o nula preparación ante las situaciones críticas, a la temprana prevención de situaciones de riesgo y el manejo de su información, lo que también se abordará en el Capítulo IV.

¹⁷ Proceso. <https://www.proceso.com.mx/465366/acusan-a-exgobernador-zacatecas-presunto-desvio-300-mdp>

Bonilla (2013) afirma además que el elemento más importante de todo programa de comunicación en situaciones de crisis es la credibilidad, si se obtienen los resultados conductuales deseados:

Para ser creíble, la comunicación debe establecer relaciones emocionales con las audiencias específicas. El impacto emocional, cualquiera que sea la fuente (transmisión de noticias, alegatos activistas o voceros de la organización), puede aliviar o empeorar la crisis, dependiendo de qué faceta de la crisis esté haciendo mejor uso de las técnicas designadas a mover los sentimientos de las personas (p. 14).

Un ejemplo de esto es la respuesta que dio ante medios de comunicación ATC el 16 de octubre de 2017, luego de un feminicidio de una joven de 16 años, (que por respeto a su memoria y a su familia se omite el nombre completo), estudiante del programa preparatoria de la UAZ. ATC fue cuestionado de su actuar al omitir el encuentro con manifestantes que exigían justicia afuera del Palacio de Gobierno. Su respuesta fue subrayada por varios medios de comunicación¹⁸. Tal declaración fue traducida por la ciudadanía como un deslinde de la situación, una defensa personal de ATC, generando un impacto emocional negativo que empeoró la crisis. Los análisis de dichas declaraciones se presentan en el Capítulo IV. Mientras tanto, en la siguiente sección se detallarán los teóricos que se tomaron en cuenta para la forma en que se aplicaron dichos análisis.

II. El discurso gubernamental

En este segundo capítulo se desglosan los teóricos que abordan los tópicos de comunicación gubernamental, discurso político, así como un modelo cognitivo de comprensión del discurso en el oyente en el contexto específico de inseguridad, seleccionado para esta investigación, así como las teorías del *framing* y *storytelling* para la realización del modelo mixto de los ACD y AC, que se aplican a los discursos de ATC en el Capítulo IV. Para este objetivo, es relevante mencionar que la función principal de cualquier discurso, incluido el gubernamental, es representar lo real, situar un orden y homogenizar para conseguir la instalación de una visión (Foucault 1992). Es a través del discurso que se plasman los ideales

¹⁸ <https://pagina24zacatecas.com.mx/2017/10/17/local/realmente-no-tengo-ningun-problema-porque-yo-no-mate-a-cinthia-dice-tello/>

en la mente de la sociedad, se fortalece un gobierno o se debilita, y se definen rumbos que cambian la historia, como lo veremos a lo largo de este trabajo.

2.1 El mensaje político

Dentro de la importancia de los elementos de la comunicación gubernamental destaca el mensaje, ya que es la única vía de conexión directa que tiene el mandatario con sus oyentes. El discurso establece los términos del diálogo. Por esta razón, cualquier líder que busca influenciar políticamente o movilizar apoyo hacia su causa, está obligado a poner mucho cuidado y emoción en lo que dice (Meyenberg y Aguilar, 2015).

El mensaje que se emite atiende a tres significados:

- 1) La definición de la manera en que se comunicará.
- 2) El discurso en sí mismo.
- 3) El uso de los medios de comunicación para explicar las razones de sus decisiones (Meyenberg y Aguilar, 2015).

Definida la importancia del mensaje político, se realiza ahora un recorrido desde la teoría de comunicación de Serrano, para dar paso a las teorías Estructuralista-Funcionalista, de los Efectos, la Autocomunicación de masas por su relación con medios de comunicación, y reacción en redes sociales, que es de donde parte la observación del problema, para luego centrarse en las teorías que conducen al ACD y AC, ligándolas con *framing* y el *storytelling*, corrientes seleccionadas como interfaz entre discurso y sociedad cognitiva (es decir, como modelo de interpretación) según Van Dijk¹⁹.

¹⁹ Universidad Autónoma de Bucaramanga https://www.youtube.com/watch?v=W2x0x4ZKJ_Q

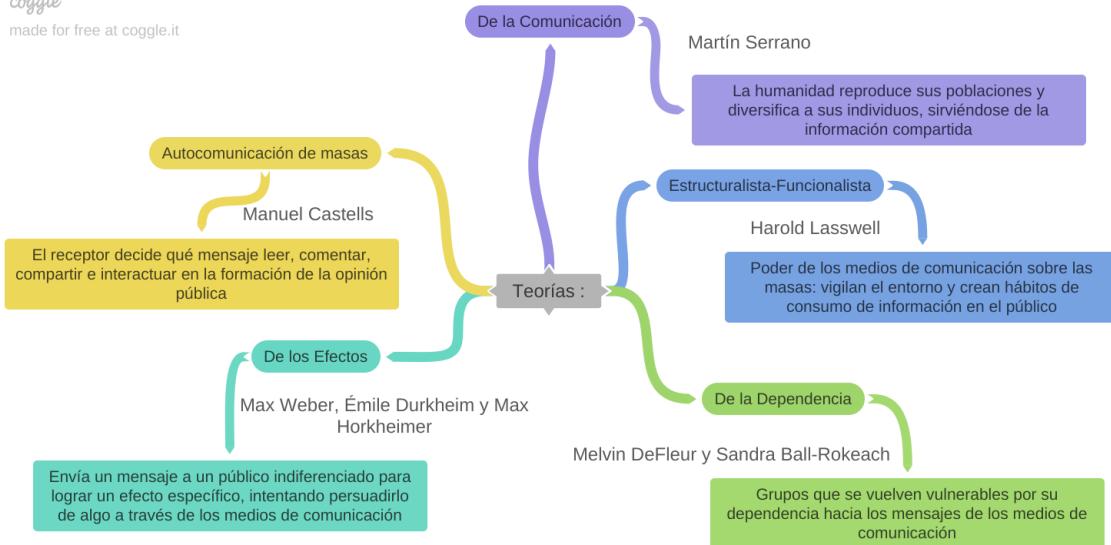


Figura 2. Marco Teórico. Elaboración propia

El objeto de estudio de la Teoría de la Comunicación es una actividad muy antigua: la aptitud para servirse de la información en la interacción la poseen especies animales que han antecedido al hombre en millones de años (Serrano, 2007). Desde el principio de la creación, Dios estuvo en contacto con el hombre, con una comunicación perfecta, hablando cara a cara, para lo cual bastaban los cinco sentidos y la inteligencia del hombre para que él y Dios se entendieran a la perfección (Reina Valera, 1960, Génesis 3). En su teoría, Serrano (2007) asegura que es una modalidad de comportamiento, en el cual se ponen en funcionamiento componentes, como actores, materiales y trabajos expresivos, así como de instrumentos para generar señales, transmitirlas, captarlas, reconocerlas e interpretarlas, es decir, pautas de conducta y representaciones para relacionarse y para entenderse con otros comunicantes. La comunicación se realiza para satisfacer objetivos biológicos y sociales.

Desde este punto de vista, la comunicación es una tarea de producción social. Asimismo, las relaciones que establecen los comunicantes, tanto en las comunicaciones personales como en las institucionales, están mediadas o intervenidas por los grupos e instituciones de la sociedad en la que la comunicación se lleva a cabo. En consecuencia, la comunicación es una práctica social (Serrano, 2007). La Teoría de la Comunicación de Serrano

estudia el modo en el que la humanidad reproduce sus poblaciones y diversifica a sus individuos, sirviéndose de la información compartida, lo que implica la reproducción de un medio natural, la producción de un entorno social, técnico y cultural.

De acuerdo con Van Dijk (2000), “en las sociedades, los discursos institucionalizados se comunican mediante un conjunto de diferentes tipos de textos y formas de habla” (p. 307). El discurso político se ejerce cuando los políticos se comunican con el público. Éstos deben establecer sus derechos a ser obedecidos, es decir, de ser legitimados, mas no por la fuerza.

El discurso político es definido por Rudeen (2011) como “la sucesión de palabras que se comunica al público por medio del actor político, producida por las instituciones relacionadas con el poder y condicionada por la cultura del país, el cual busca modificar o reforzar determinadas conductas” (p. 13). Es a través del discurso político que se pueden observar los elementos comunicativos que se usan para establecer o mantener las relaciones de poder entre los diferentes grupos sociales y del gobernante con sus gobernados.

Actualmente existen múltiples medios tecnológicos por los cuales expresarse, y lo hace no solo el aparato gubernamental, sino también la población a través de sus cuentas personales de redes sociales dejando comentarios o reacciones; es así como pueden expresar su descontento respecto a temas específicos. Y es que, como efecto de la efervescencia de las redes sociales, la información expuesta a la opinión pública impulsa la participación ciudadana que reporta desde el lugar de los hechos c, lo que posibilita también la interacción y la bidireccionalidad entre el gobernado y sus gobernantes (Tarullo, 2015).

Por otra parte, los gobiernos son instituciones y, como tales, deben comunicarse con los ciudadanos de manera clara, planificada y coherente (Amadeo, 2016) y que esto le aporte credibilidad en su actuar político y en beneficio de la sociedad, puesto que el ser humano necesita información para vivir la vida, para protegerse. Ese instinto de estar informados es alterado cuando las vías de la transmisión de noticias se interrumpen, sin información, reina la sensación de oscuridad y crece la angustia (Peña, Herrera y Salazar, 2015).

El reto que enfrenta el gobierno es el de comunicarse con sus ciudadanos en los nuevos entornos digitales de comunicación (Tarullo, 2015), lo cual implica generar estrategias de manera profesional y no depende exclusivamente de la capacidad de oratoria del titular del Poder Ejecutivo, sino de aprovechar todos los recursos que la tecnología hoy en día

ofrece (Amadeo, 2016). Para lograrlo, es necesario mencionar las siguientes cuatro teorías, comenzando por la Estructuralista-Funcionalista desarrollada por Harold Lasswell, la cual se refiere al poder de los medios de comunicación sobre las masas. Su postulado básico consiste en lograr la persuasión por medio de las respuestas a las preguntas: ¿quién dice qué, a través de qué medio, a quién, con qué efectos? Estas preguntas se refieren a la relevancia político-electoral, así como al análisis de contenidos, sobre todo al impacto de los discursos en auditorios masivos (González, 2014). Para esta corriente teórica, los medios de comunicación cumplen con las funciones de supervisar y vigilar el entorno. Además, enuncian la capacidad de los medios de generar tópicos de conversación e interacción de diferentes ámbitos, así como de crear hábitos de consumo en el público.

La segunda es la Teoría de los Efectos, que nace durante la consolidación del cine y la prensa, así como la aparición de la radio, aunados a la continua expansión industrial y la cultura urbana cada vez más creciente, misma que fue sustentada por los sociólogos Max Weber, Émile Durkheim y Max Horkheimer, para quienes la sociedad de masas marcó el principio del periodismo, ya que a un público indiferenciado se le enviaba un mensaje para lograr un efecto específico y al que se intentaba persuadir de algo a través de los medios de comunicación masiva (González, 2014). Así, la Teoría de los Efectos resulta del análisis de los medios de comunicación desde un punto de vista empírico, sociológico, positivista y crítico, tratando un tema determinado con el supuesto de que el fin único de la comunicación era transmitir mensajes o información, y que lo que ocurriría durante este proceso no era ni de interés intelectual ni práctico.

La utilidad principal de esta teoría reside en que logró que los propietarios de los medios fueran más racionales en el manejo de la información, sin que se tuviera en cuenta que este manejo fuera bueno o mejor que como lo hacían, pero sí que entendieran el poder que detentaban y que aprovechaban (González, 2014). Esta Teoría de los Efectos se liga a la Estructuralista-Funcionalista ya que, después de estudiar la definición del mensaje, es necesaria la observación del efecto que produjo la comunicación y hacia qué rumbo es persuadido el público, lo que da lugar a la tercera teoría utilizada en este caso, y que a continuación se describe.

Es la Teoría de la Dependencia, que intenta definir en qué condiciones los individuos solos y en un grupo social se vuelven dependientes de la comunicación masiva, acentuando

la interdependencia entre el sistema formado por los medios de comunicación y otros sistemas sociales. Ello significa que depende más de ellos y, por tanto, esto hace que las personas sean más vulnerables por su dependencia hacia los mensajes de los medios de comunicación, quedan expuestos y sujetos no solo por sí mismos, incluso sus modos de vida, así como sus creencias y concepciones. La Teoría de la Dependencia viene a ser parte del ciclo en la investigación junto con las teorías Estructuralista-Funcionalista y la de los Efectos, ya que aborda el hecho de una vinculación entre el mensaje, sus efectos (que conllevan un cambio en el *modus vivendi* del ser humano) y en el deseo de más información para alimentar la seguridad de la población que busca su supervivencia.

En última instancia, pero no por ello menos importante, la Teoría de la Autocomunicación de Masas de Castells, que nos remite al punto del ejercicio del poder a través de la construcción de la opinión pública. En esta teoría, Castells define el tema de las tecnologías de la información y la comunicación como:

El conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática (máquinas y *software*), las telecomunicaciones y la optoelectrónica y que se caracterizan por la inmaterialidad (la materia prima es la información), la interactividad, la instantaneidad, la interconexión, la innovación, la diversidad, la penetración en todos los sectores culturales, sociales, educativos, económicos, entre otros (1999, p.401).

En la sociedad, los medios de comunicación son decisivos en la formación de la opinión pública que condiciona la decisión política. La política es mediática, lo cual tiene consecuencias importantes, ya que conduce a su personalización y al escándalo. La forma en la que la población piensa determina el destino de las normas y valores sobre el que se construye la sociedad. Aunque la coerción y el miedo son fuentes decisivas para que los dominantes impongan su voluntad a los dominados, pocas instituciones pueden durar si se basan en una represión aguda. “Torturar cuerpos es menos efectivo que modelar mentes” (Castells, 1996).

Es por lo anterior que Castells (2012) detalla que la batalla de la opinión de las personas se juega en gran parte en los procesos de comunicación, y esto es aplicable a la sociedad en red. Analiza la expansión de lo que él llama Autocomunicación de Masas: de masas, porque trabaja con mensajes para muchos, que gracias a las redes digitales se mul-

tipican, y autocomunicación porque el receptor decide qué mensaje leer, comentar, compartir e interactuar. Partiendo de este hecho, en las tablas que se realizan sobre las reacciones registradas en *Facebook* en el estudio de caso de esta investigación, se traducirá la selección de la información que realiza la población con acceso a la red social y la imagen final con la que cataloga el actuar de la administración gubernamental.

El Estado, como el principal centro de poder, está siendo desafiado por una crisis de la legitimidad política que debilita su influencia sobre sus ciudadanos (Bec, 2006; Castells, 2005, y Held y McGrew, 2007, citados en Castells, 2012). La política se basa en la comunicación socializada, en la capacidad para influir en la opinión de las personas. El canal de comunicación más importante entre el sistema político y los ciudadanos es el sistema de los medios de comunicación de masas (Bennet, 2013, citado en Castells, 2012).

El funcionamiento del sistema político acude a los medios de comunicación con el fin de obtener el apoyo, o la mínima hostilidad, de la población. Son estos pues, quienes constituyen el espacio en el que se decide el poder; por ende, los políticos dependen de ellos. La política mediática tiende a la personalización de los políticos para que puedan venderse adecuadamente en el mercado, con la creación simbólica de un mensaje de confianza (Castells, 2012). Sin embargo, más decisivos que las técnicas de *marketing* político y el diseño de los programas políticos son los valores en los que se inspiran los políticos. Como escribe George Lakoff:

Los temas son reales, como también los hechos en cuestión. Pero los temas también simbolizan los valores y la confianza. Las campañas efectivas tienen que comunicar los valores de los candidatos y utilizar los temas de forma simbólica, como indicadores de sus valores morales y de su honradez (2006, citado en Castells 2012).

Aunado a lo que señalaba Lakoff, Castells aduce que “si la credibilidad, la confianza y el personaje se convierten en cuestiones decisivas a la hora de decidir el resultado político, la destrucción de la credibilidad y el asesinato del personaje se convierten en las armas más poderosas” (2012, p.5). Por lo que se corrobora que, como se mencionaba al principio de este apartado, el mensaje político es el elemento de más importancia dentro de la comunicación de los gobiernos.

2.2 Discurso, significado y su análisis crítico

A continuación se enumeran los primeros conceptos y definiciones del discurso para después pasar al Análisis Crítico del Discurso (ACD), los teóricos que contribuyeron con su desarrollo y en segundo plano, en el proceso cognitivo del discurso desarrollado por Van Dijk, esto con el propósito de analizar las declaraciones sobre violencia e inseguridad del exgobernador ATC, punto de partida de esta investigación para luego enfocarse en los efectos del mensaje sobre la población plasmados en *Facebook* con el AC, que acompaña el análisis de la percepción de inseguridad, problema social predominante.

Michel Foucault escribió sobre el significado del discurso, que lo usaba “a veces como el dominio general de todas las declaraciones, a veces como un grupo de declaraciones individualizables, y a veces como una práctica regulada que explica un número de declaraciones” (Fairclough, 2003, citado en Soage, 2006, p. 46). Parker, Ian *and The Bolton Discourse Network* (1999), explican que el término se utiliza en ocasiones para designar a los modelos de significado organizados de diferentes sistemas simbólicos de los seres humanos, necesarios para entenderse entre sí y para designar la totalidad de la esfera simbólica” (citado en Soage, 2006).

Norman Fairclough (1995) indica que: el discurso es, en un sentido amplio, el uso del lenguaje como una forma particular de la práctica social y, en un sentido más estricto, el lenguaje utilizado para representar una práctica social desde un punto de vista determinado. Por su parte, la definición de Van Dijk (1998), comprende desde incidencias únicas que implican a actores sociales en un escenario y contexto particular, hasta “un periodo, comunidad o cultura específicos que correspondería con la noción igualmente general, abstracta, social y compartida de ideología” (ambos citados en Soage, 2006, p. 47).

Dicho de otro modo, el discurso es: “maneras de hablar, que se reflejan en la repetida elección de ciertas estructuras y formulaciones, conducen a maneras habituales de imaginar el mundo que vienen a parecer naturales e incontestables” (Johnstone, 2018). Fairclough y Wodak (1997), mantienen que además de ser socialmente determinado, el discurso es constituyente, puesto que establece situaciones e identidades sociales, así como relaciones entre personas y grupos. Norval (2000), considera que el discurso engloba prácticas y significados que conforman un cierto sentido de la realidad y una cierta interpretación de la sociedad,

(teóricos del ACD citados en Soage, 2006 p. 48). De cuando a Foucault, el objetivo del discurso es:

Mostrar que en un discurso hay reglas de formación de objetos (que no son las reglas de utilización de las palabras), reglas de formación de conceptos (que no son las leyes de la sintaxis), y reglas de formación de teorías (que no son ni deductivas ni retóricas). Estas reglas, utilizadas a través de una práctica discursiva en un momento dado, explican por qué se ve (u omite) algo; por qué se percibe bajo un aspecto y se analiza a un nivel determinado; por qué una palabra se utiliza con un significado en una frase determinada” (Foucault, 1989, p. 59).

Anteriormente, Foucault introdujo elementos no discursivos para mostrar cómo las prácticas de la sociedad producen los discursos que a su vez dan forma a instituciones, por lo que escribió: “El discurso no es simplemente aquello que traduce las luchas o sistemas de dominación, sino aquello por lo que y a través de lo que la lucha existe; el discurso es el poder que debe ser conquistado” (Foucault, 1981, citado en Soage, 2006, p. 50). De esta manera se entrelaza un significado del análisis del discurso a partir de las definiciones de los teóricos que dan sentido a la formación de individuos que lo identifican con su entorno.

Es necesario mencionar también a los teóricos que han ido capturando diferentes aspectos y enriqueciendo el concepto de AD para aplicarlo en diversos ámbitos, entre ellos el gubernamental usado para este estudio, por lo tanto:

El AC no ha sido inmune a la influencia de la politología, en particular, teóricos de la tradición marxista como Gramsci, Althusser, Pêcheux y Habermas, desarrollaron un concepto de hegemonía como mecanismo para obtener y mantener el poder basado en el consenso en lugar de la coerción o la manipulación. Althusser (1962,1971) se inspiró en el psicoanálisis freudiano y lacaniano para mostrar que el sujeto adquiere su identidad sometiéndose de manera voluntaria a una ideología que lo interpela. Pêcheux (1982) sostuvo que el sujeto debe identificarse con un objeto externo, puesto que sólo esta identificación le proporciona unidad y coherencia. Habermas (1984) acuñó los conceptos de “esfera pública” y “situación ideal del habla”, para determinar las circunstancias de comunicación presentes o deseables en las sociedades contemporáneas, (citados en Soage, 2006, p. 51).

Ahora bien, a lo largo de la historia, la sociedad se ha encargado de valorar y cuestionar los discursos de quienes ejercen el poder de una forma crítica, es decir, lleva a cabo un análisis para resolver problemas que aquejan a un estado y/o nación, así como la manera de resolverlos. Es así como nace la escuela del ACD, pues Wodak y Meyer (2001, p. 19) las definen como disciplinas que se ocupan de analizar las relaciones de dominación, discriminación, poder y control que se manifiestan a través del lenguaje. Incluso citan a Habermas, quien sostiene que el lenguaje es también un medio de dominación y una fuerza social, sirve para legitimar las relaciones del poder organizado y es lo que se sustenta en esta investigación, pues es la que abarca las necesidades primordiales a visualizar en los discursos de ATC.

Luego de mencionar a los iniciadores de la disciplina del AD, en el apartado 4.2 se abordará la razón por la cual se eligió el ACD y lo que se busca obtener en su aplicación en los discursos políticos de ATC. Mientras tanto, es necesario abordar el proceso cognitivo del ser humano al escuchar un mensaje.

2.2.1 El modelo cognitivo del discurso por Van Dijk

Debido a que se realiza un AC en las notas presentadas en el sitio *AccesoZac* de *Facebook*, se indaga en el proceso cognitivo (enfocado en el pensamiento y la conducta) que desencadena la percepción de la ciudadanía por el discurso de ATC, con la finalidad de conectar el ACD en sus entrevistas, con la reacción mostrada en los comentarios observados. Describir el proceso cognitivo dará respuesta, como se verá en el Capítulo IV, a las interrogantes de qué percibieron los usuarios en las entrevistas de ATC y más específicamente, qué pensamientos mantenían frescos en su memoria para desatar los comentarios críticos y las exigencias de su renuncia por la incapacidad de contención de la violencia.

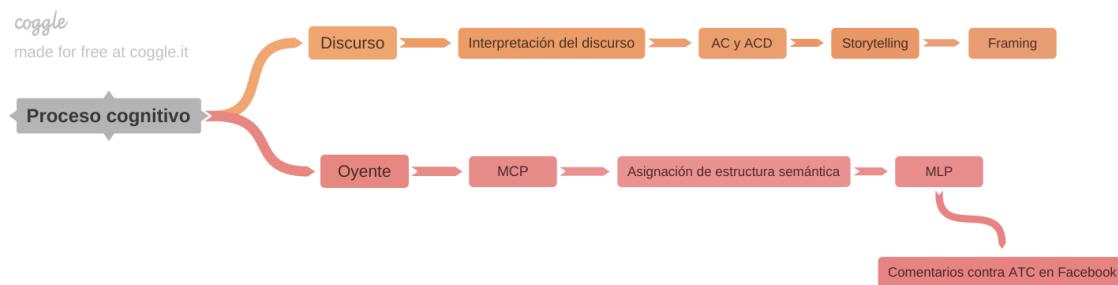


Figura 3. Proceso cognitivo de Van Dijk. Elaboración propia

Para entrar en materia, Van Dijk (2014) afirma que el estudio del AD debe ser interdisciplinario, y para analizar sus propiedades, se requiere de la noción del conocimiento (o cognición, capacidad del ser humano para conocer por medio de la percepción y los órganos del cerebro). El análisis ocurre en varios niveles mutuamente relacionados. Especialmente importante es el nivel semántico (significado y referencia), para lo cual se requieren tres dimensiones que consiste en verificar su estructura con la selección de palabras, oraciones, o en su relación con los modelos mentales,²⁰ o bien en un contexto específico, como se seleccionó en esta investigación: inseguridad y violencia en Zacatecas. En el contexto psicológico social de los efectos y las influencias del discurso, este estado cognoscitivo juega un papel crucial en los procesos de cambio, como se desglosa a continuación.

Una gramática es sólo una aproximación teórica a las estructuras reales de emisiones tal como se usan en la interacción comunicativa. Por lo tanto, la semántica sólo especifica las reglas abstractas de la interpretación de oraciones y textos, y no la cuenta de los procesos cognoscitivos utilizados en la producción y la comprensión del discurso real. Sin embargo, se necesitan modelos que expliquen cómo se comprende y cómo se usa el discurso en la comunicación, por eso se resalta la importancia de los procesos involucrados en la producción del discurso y particularmente en su comprensión.

Para entender los principios básicos de un modelo de procesamiento cognoscitivo del discurso, Van Dijk introduce las estructuras cognitivas del modelo del procesamiento de un discurso, donde se abordan las definiciones de las que inicialmente llamó Memoria de Corto Término (MCT) y Memoria de Largo Término (MLT), pero que por su grado de interés y su acogimiento en las Ciencias Sociales, situaremos en este trabajo los términos Memoria a Corto Plazo (MCP) y Memoria a Largo Plazo (MLP), de la manera descrita a continuación.

Una característica central de una persona, muy necesaria, es la memoria. En la memoria se almacena información que sale de diversos sentidos. Por varios motivos se hace una distinción teórica entre los tipos de memoria, MCP y la MLP. A grandes rasgos, MCP es necesaria para la manipulación de información que requiere de poco tiempo para ser procesada (para comprender sonidos, palabras, frases y oraciones). La información que requiere

²⁰ Canal Unabvirtual. (19 de noviembre de 2014). Conferencia de Teun Van Dijk en la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=W2x0x4ZKJ_Q

de más tiempo se almacenará a la larga en MLP después de que haya pasado por MCP (Van Dijk, 1994).

Una de las características de MCP es que su capacidad es limitada, cuando está llena, es necesario que se vacíe parcialmente, antes de que pueda recibir nueva información. La asignación de estructura parece organizar y reducir información en la MCP; simultáneamente, la asignación de un significado (comprensión), hace que sea más fácil procesar información. Un oyente se enfrentará primero con señales percibidas visual o auditivamente que serán comparadas con el conocimiento fonológico sistemático que el oyente tenga de la lengua, e interpretadas como fonemas. Lo mismo pasa con palabras y grupos de palabras que se cotejan con el léxico y con las reglas sintácticas de la lengua (Van Dijk, 1994).

En un modelo cognoscitivo, la asignación de estructuras no sigue las reglas tal como en la gramática. Los usuarios de una lengua aplicarán estrategias accesibles en la decodificación, durante la cual las señales se traducen en la representación cognoscitiva de oraciones. De inmediato comprende que tiene la información, no espera hasta el final de la oración, ni hasta el fin del texto. La capacidad de MCP es limitada. Una persona traducirá la información de superficie en semántica en cuanto pueda, porque puede almacenarse en MLP (Van Dijk, 1994). Esta es la información semántica necesaria en procesos posteriores de comprensión y de producción, lo que significa que usará toda la información disponible (de la oración, del mundo y del contexto real), para asignar la estructura sintáctica correcta que, a su vez, determina una interpretación semántica. Una de las primeras tareas de un modelo de comprensión del discurso es organizar y reducir grandes cantidades de información. Después de la interpretación de frases y oraciones, esta información es proposicional. De esta manera, la secuencia de proposiciones que se asigna a secuencias de oraciones necesita estructura, por lo que se organiza una representación cognoscitiva de lo que se interpreta en un contexto (Van Dijk, 1994).

La siguiente tarea de un modelo de la comprensión del discurso es relacionar la información (proposiciones, hechos cognoscitivos), obtenida de las oraciones subsiguientes de un discurso. Es decir, un lector oyente sólo podrá entender un discurso cuando le asigna la necesaria coherencia. Para hacerlo, primero conecta las oraciones semánticamente, establece las relaciones condicionales entre proposiciones o hechos, identifica los referentes idénticos o los que se relacionan de otra manera, y decide si los predicados que definen las propiedades

y las relaciones corresponden a los participantes de las proposiciones o hechos cognoscitivos subsiguientes (Van Dijk, 1994).

Por lo tanto, para esta investigación, es necesario recalcar que, el que intenta comprender el discurso tendrá que viajar constantemente a la MLP para obtener la información conceptual sobre posibles hechos y sus respectivos vínculos. De esta manera, se describe cómo una persona puede recordar constantemente y tener una imagen conceptual de un gobierno en base a su discurso y cómo se van desarrollando las creencias y los cambios. Sobre todo, es necesario recalcar la importancia que guarda la MLP para identificar, como ya se mencionó, los referentes idénticos y de qué manera se relacionan con otros hechos cognoscitivos, pues no solo se emplea en la memoria del oyente, sino también de aquel que lo aplica en su discurso.

Tal es el caso de ATC, del cual se observa en el Capítulo IV que él, al igual que la ciudadanía, fue definiendo y eligiendo su discurso con base a los hechos violentos y su interpretación, y aunque hizo un esfuerzo en ser coherente ante un panorama nacional de crisis de seguridad, en sus palabras revelaba sus imágenes conceptuales y creencias. La ciudadanía también fue construyendo su MLP y recordó solamente los puntos más críticos y las inconsistencias de los discursos políticos.

2.3 Teoría del Encuadre (*Framing*)

Un modelo para el desarrollo del trabajo fue el realizado por Richard y Llano (2017), en el que definen distintos campos lexicales o *frames* en un AMD donde señalan que un *frame* es aquel formado por unidades léxicas con distintas categorías gramaticales que comparte, más allá de sus diferencias gráficas, una zona de significación. Por lo tanto, al igual que en el texto referenciado, en este trabajo se agrupan palabras en *frames* para visualizar en los discursos de ATC, el tema de la violencia y sus reiteradas declaraciones apuntando a la renovación del núcleo familiar como la más importante vía de solución de la problemática estatal de la crisis en seguridad, así como las omisiones de información, de estrategias contra la delincuencia y de cifras que soporten o fortalezcan sus declaraciones. Se retoma lo que Sádaba (2001) establece:

No se puede afirmar que exista una definición unívoca y consensuada del *framing* como teoría (...). La teoría del encuadre viene a subrayar, finalmente, que para el

conocimiento de las cosas no hay un único camino, sino que se dispone de múltiples vías, perspectivas y maneras de acceder a la realidad (p. 170).

Lo anterior, para aclarar que, pese a que hay distintas maneras de realizar un ACD, se optó por esta teoría, puesto que aterriza en el territorio del modelo de procesamiento cognitivo, que explica cómo se comprende y cómo se usa el discurso, punto de partida de Van Dijk (2014) de la MCP y MLP para el ACD, que es donde se sustenta el punto de vista actual para continuar el desarrollo de la investigación. En el Capítulo IV se enuncian los *frames* seleccionados para el análisis de las entrevistas y los extractos de discursos de ATC para asociarlo con la suma de las palabras más repetidas.

El ACD que se desarrolla, se acompaña de las teorías del *Framing* (encuadre) y el *Storytelling* (el arte de contar historias), ambas utilizadas en el campo de la interpretación. La teoría del *Framing* se observa también en el recuento de violencia en Zacatecas en el Capítulo III, respecto al panorama de los dos primeros años de gobierno de ATC, ya que se toman como referencia columnas de opinión, recordando que los periodistas enmarcan la realidad con su punto de vista. A continuación, se describe el inicio de la teoría del encuadre, su uso en investigaciones de medios de comunicación, así como varias definiciones que reflejan sus múltiples aplicaciones.

Primeramente, la teoría del encuadre o *Framing* (que traducido de su término en inglés es: enfoque, cuadro o formato), tiene su origen en el desarrollo de la sociología interpretativa, puesto que se acerca a los intereses de la teoría del conocimiento, misma que más adelante se retomará en el debate metodológico, y puntualiza que las aproximaciones a la realidad por parte de los individuos se hacen teniendo en cuenta las aportaciones de los demás (Sádaba, 2001).

En 1923 Thomas introduce el concepto de definición de la situación, en el que afirmaba que:

La realidad interpretada pasa a constituirse como la realidad social por excelencia. Esto significa que antes de actuar, el individuo se hace una idea de la situación que tiene ante él, consultando con sus actitudes y conocimientos previos. Las personas no responden directamente a los hechos objetivos, sino que lo hacen con referencia a su interpretación. Esta interpretación, con contenidos normativos y sociales, condiciona su respuesta (Thomas, 1972, citado en Sádaba, 2001, p.146).

Lo anterior se visualiza en el actuar de la ciudadanía y del gobierno, ya que ambos responden en defensa a señalamientos, como se indica en el Capítulo IV en el discurso de ATC contra detractores y la crítica poblacional. “Y realmente no solo los actos concretos dependen de la definición de la situación, sino que gradualmente toda una política de vida o la personalidad del individuo provienen de una serie de definiciones de este estilo” (Thomas, 2005, citado en Koziner, 2013, p. 4). Este señalamiento conduce a repensar el historial que retrata la prensa y, definitivamente, quien tiene más amplio conocimiento en el ámbito político, es quien suele tener el mejor manejo del discurso, pues es también mencionado por los críticos en sus escritos de opiniones la corta trayectoria política de ATC.

La teoría del *Framing* se estableció como el instrumento que describiría este proceso de interpretación y de significaciones particulares. Se posicionó como una herramienta concreta de los sociólogos para acceder a los significados de la realidad. Goffman (1974) sacó a la luz este concepto, prestado de Bateson. A partir de ahí la teoría del encuadre se trasladó al estudio de los medios de comunicación, puesto que también los periodistas interpretan realidades para después darlas a conocer a sus audiencias, incluyendo además que los marcos de la noticia, dentro de los entramados institucionales, producen y a la vez limitan el significado (Sádaba, 2001).

El concepto de *frame* o marco, fue propuesto por Bateson en 1955 para explicar el fenómeno de interpretación en la recepción de los mensajes que se desarrolla en un proceso comunicativo, es decir, “por qué las personas atienden determinados aspectos de la realidad e ignoran otros” (1972, citado en Koziner, 2013, p. 12). De manera similar, Entman concibe el *Framing* como una selección de la realidad. A través de lo que el periodista pone de manifiesto se da una imagen determinada de lo que sucede en el mundo, porque de algún modo, al seleccionar esa realidad la está haciendo más notable ante su audiencia. En este sentido, el *Framing* se puede equiparar con el segundo nivel de la *Agenda-Setting* (atributos seleccionados), como afirma Takeshita, puesto que los medios resaltan o esconden atributos de las cuestiones con el subsiguiente impacto en la agenda pública (Takeshita, 1997, citado en Sádaba, 2001, p. 167).

A lo anterior se agrega que las noticias definen la realidad tanto por lo que seleccionan, como por lo que dejan de seleccionar. A veces, la omisión de una nota o de un texto

informativo no revelado al público es señal de cómo concibe el mundo un medio de comunicación o también, la idea más importante de una noticia puede no aparecer textualmente, pero sí de modo insinuado (Sádaba, 2001, p. 167). Porque en el periodismo, al identificar fuentes, protagonistas, temas o actitudes, también configuran una imagen estable del poder que la población puede visualizar.

Después de las ideas anteriores, la primera definición de *Frame* es parte del proceso significativo de noticias. Los encuadres periodísticos también suponen la unión del medio con su audiencia en términos de identificación. Se sitúan en el área de la construcción de las agendas públicas, pero, en cualquier caso, el encuadre genera formas diferentes de ver la realidad. Y se insiste además en que interviene la percepción del periodista y los términos en que se maneja el medio de comunicación, sin embargo, es un hecho que la ciudadanía conoce con facilidad, por ejemplo, la colaboración del gobierno con ciertas compañías, pero también hay otras que son completamente críticas o al menos es la línea que presumen.

El *Framing* es considerado un “proceso de transmisión de sentido que va de los medios a la audiencia y de la audiencia a los medios” (Amadeo, 2008, citado en Koziner, 2013, p.3). Cuando se cuenta lo que sucede, el periodista encuadra la realidad y aporta su punto de vista, por lo que es el proceso por el que una fuente de comunicación define y construye un asunto político según Nelson, Clawson y Oxley, (como se citó en Sádaba, 2001). Por otra parte, Graber y Entman indican que los *frames* no solo aparecen en los textos, sino que también se encuentran en el emisor, receptor, y la cultura en la que aparece el mensaje (Graber, 1989). La ubicación de los *frames* en estos cuatro lugares del proceso de comunicación reforza la función de los enfoques al seleccionar aspectos de la realidad. De manera que promuevan definiciones particulares de los problemas, interpretaciones causales, evaluaciones morales y las recomendaciones para el tratamiento del asunto descrito (citados en Sádaba, 2001, p. 166).

Aunque no se apliquen a la prensa, los *frames* o encuadres también forman parte de los mensajes institucionales, por lo cual esta teoría es importante en la elaboración de este trabajo al señalar que, tal como lo hace Entman, las evaluaciones morales y las soluciones que da en su discurso político ATC se resaltan, pues en este análisis se contabilizan el número de palabras que señalan la violencia que vive el estado y se visualiza la interpretación general que hace él mismo de esta crisis en los discursos y entrevistas seleccionadas. Teniendo en

cuenta lo anterior, el marco desempeña un papel activo en la interpretación de los mensajes que contiene y le recuerda al pensador que dichos mensajes tienen “pertinencia recíproca”, mientras que los que están fuera de él pueden desestimarse (Bateson, 1972, citado en Koziner, 2013, p. 13). Street (2011) especifica que si el hecho de cubrir la actualidad política en la televisión implica necesariamente recurrir al *storytelling* (el arte de contar historias), entonces, la selección del tipo de la narración es fundamental en la representación de la política para los ciudadanos.

Asimismo, el estudio del *Framing* en televisión es importante, dado que ofrece una posibilidad real y empírica de estudiar la ideología presente en las noticias y, aunque corresponde a un concepto sofisticado que va más allá de una presentación favorable o no de la noticia, reconoce que el *frame* tiene un efecto sutil, pero poderoso sobre la audiencia, lo que permite estudiar el impacto sobre las opiniones (Muñiz, 2015). Por su parte, Tuchman usa una metáfora sobre la noticia, de la cual dice que es una ventana al mundo, pero añade que “la vista desde una ventana depende de si ésta es grande o pequeña, con cristal claro u opaco y si da a la calle o a un patio” (1978, citado en Sádaba, 2001, p. 161).

Las investigaciones en comunicación sugieren que son los medios los que crean el significado de lo que ocurre en la sociedad, lo que se analiza en el Capítulo IV al contrastar la información presentada en los casos de Nochistlán y el feminicidio de la joven universitaria, que fueron de los temas más controversiales al inicio del quinquenio de ATC. Por lo tanto, otra definición del *framing* es que es una selección de información, en la que se subrayan unas ideas y se esconden otras (Reese, Gandy y Grant, 2001, citado en Sádaba, 2001, p. 166). También, un *frame* puede ser entendido como un cuadro de lectura que sirve para seleccionar y poner en evidencia ciertas características de la realidad y para minimizar otras, con el fin de contar una historia coherente sobre los problemas, las causas, las implicaciones morales y las soluciones (Entman, 1996). En la teoría de la atribución, las personas no pueden comprender en toda su complejidad el mundo en el que viven y se desarrollan, por lo que intentan inferir relaciones causales de la información sensorial. Ante las distintas situaciones que se les presentan, las personas se hacen la pregunta ¿Qué sucede aquí? Las posibles respuestas son *frames* que dan sentido a los acontecimientos, pero que además están sujetos a sucesivas redefiniciones” (Goffman, 1974).

Sádaba (2008) hace hincapié en la dificultad que presenta la traducción al castellano del uso que Goffman hace del término *frame*, puesto que el concepto integra una doble acepción: es tanto un marco como un esquema. Un marco referido al contexto de la realidad y un esquema o estructura mental que internaliza datos objetivos. Aparecen así dos niveles integrados: el individual y el social. Cuando un individuo enmarca una situación, utiliza esquemas que le otorgan a ella un significado particular, pero existe también un significado común establecido por los marcos sociales. Muñiz (2007) considera la conceptualización de Goffman como un enfoque macroscópico en el sentido de que se refiere a formas transmitidas y compartidas por la sociedad a través de las cuales se mira la realidad. Entendido a la vez como marco y esquema, el *frame* es un producto de la interacción, surge en ella y, por eso, es un elemento dinámico. Mientras tanto, el de Bateson sería microscópico, puesto que alude al proceso individual mediante el cual las personas perciben, procesan y estructuran la información que reciben del entorno (citado en Koziner, 2013, p. 15).

Los *frames* que emplean muchos periodistas a la hora de crear una noticia se valen de los esquemas mentales de los individuos para enlazar, fortalecer o modificar símbolos comunes que conforman y mantienen la memoria colectiva de una comunidad. Esta memoria colectiva es la que determina las características, aspiraciones y valores de una sociedad. Es la que define esa sociedad como distinta de las otras, como una sociedad única e irrepetible (Amadeo, 2008). Es a esta memoria colectiva que resalta Amadeo, sobre la que se estudian los encuadres mediáticos, para lo cual se utiliza el AC, herramienta cuantitativa que, según el abordaje que se realice, puede ser de carácter inductivo, mediante un análisis exhaustivo sobre una muestra pequeña, y/o deductivo, sobre el corpus total (Igartua y Humanes, 2004, citados en Aruguete, 2009, p. 302).

La complejidad de los fenómenos que una teoría de carácter integral como la del *Framing*, requiere de un abordaje metodológico que responda a esas necesidades. En este sentido, la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas aparece como una opción plausible para explorar el tratamiento de distintos temas en todas sus etapas comunicacionales, que es lo que se hace en el Capítulo IV con los corpus señalados.

2.4 *Storytelling*

Para complementar el ACD planteado en esta investigación, se emplea la técnica de comunicación del *Storytelling* o arte de contar historias (Salmon, 2007), mediante el cual se identifican las historias sobre cómo abordó la crisis de inseguridad ATC desde el debate en campaña electoral, la oportunidad que le da dicha problemática para auto nombrarse como la única garantía para afianzar la seguridad del estado, y el giro que le dio en los dos primeros años del poder, donde, en respuesta a la crítica demeritoria y a una exigencia de cumplimiento de sus promesas, en sus discursos responsabiliza directamente al núcleo familiar por la ola de violencia en el estado.

Barthes define *Storytelling* como la llave maestra: “la narración es una de las grandes categorías del conocimiento que nos permite entender y organizar el mundo” (1957, p.110). Rincón (2008) estipula que una historia es, antes de todo, un discurso narrativo dirigido hacia el imaginario. Para que los que escuchan, aprecien, y recuerden la historia, es necesario que la narración se inscriba dentro de un marco histórico común. Estas historias se inspiran en una memoria colectiva que las alimenta y, por esta razón, las historias que promocionan positivamente a los políticos son las que se adaptan mejor a estos imaginarios. Cada historia contada debe encajar dentro del marco de una cultura política y manejar las referencias históricas y culturales comunes para lograr llegar a toda la nación, dado que es “a través de la narración que damos significado y legitimidad a la realidad cultural”, (Rincón, 2008, p.91).

En comunicación política, se hace referencia al *Storytelling* y el relato político como poderosas herramientas de persuasión, a través de las emociones, “al utilizar narrativas y relatos, se logra que los eventos se encuentren unidos a las emociones, despierten empatía y se sientan en carne propia” (Western, 2007 en D’Adamo y García Beaudoux, 2016, p.24). De igual manera, en procesos psicológicos, se sostiene que es necesario que la comunicación active emociones, como en el caso que se describen en el modelo cognitivo del discurso.

Al utilizar narrativas y relatos, se logra que los eventos se unan a las emociones y despierten empatía en el público. Por esto, la comunicación política efectiva es la que narra historias coherentes, que resuenan emocionalmente en los ciudadanos con relación a sus valores o identidad. Estas historias son observables a través de los discursos, pero en otros casos la prensa captura y relata los hechos que van entretejiendo la historia. El arte de contar historias es una técnica de comunicación muy usada en la comunicación gubernamental. Su

eficacia se apoya en el hecho de que, desde el punto de vista cognitivo, los seres humanos tienden a prestar mayor atención, comprender mejor y recordar más la información y las explicaciones que tienen un formato de narrativa (citados en (D'Adamo y García Beaudoux, 2016, p. 24).

El *Storytelling* sirve para transmitir valores, objetivos y construir identidades. Es una historia persuasiva que actúa a modo de marca de un partido, líder o gobierno. La finalidad última de esta técnica es la persuasión. Y la definen D'Adamo y García Beaudoux, como “un tipo de comunicación que se caracteriza por ser intencionada, tener objetivos específicos, y perseguir la creación, disminución, aumento o conversión de opiniones, actitudes y/o comportamiento del público al que se dirige” (2016, p. 25). El uso de relatos enmarcados en esta técnica presenta ventajas para la persuasión política. Los relatos ayudan en la construcción de una imagen y un estilo de liderazgo, son eficaces para afianzar las identidades grupales, al tiempo que conllevan una poderosa capacidad de simplificación y ordenamiento del acontecer político (Beaudoux, D'Adamo y Slavinsky, 2011).

Teóricos afirman que:

El consenso académico establece que se trata de una comunicación premeditada, consciente y con metas preestablecidas (Andersen, 1971; Bettinghaus, 1973; Bostrom, 1983; Scheidel, 1967; Smith, 1982). El concepto de persuasión se refiere, entonces, al cambio que se produce en un individuo a través de una comunicación que ha sido planificada con ese fin, con la intención de influir (López, 2009, citados en D'Adamo y García Beaudoux, 2016, p.25).

Ahora, hay elementos característicos de la técnica de *Storytelling* señalados por D'Adamo y García Beaudoux (2016) de gran importancia para esta investigación. Son once, sin embargo, se seleccionaron solamente dos en la observación para el caso de ATC, los cuales se describen a continuación:

1. Planteamiento de conflictos o interrogantes para despertar la curiosidad y generar expectativas en la audiencia, llevándola a mantener la atención hasta el final del mensaje.
2. Las narraciones activan emociones, de preferencia positivas (esperanza, alegría) aunque también pueden ser negativas (tales como miedo, ansiedad o frustración).

Los “datos fríos” (números, estadísticas) son reemplazados por “datos calientes” (emociones, historias de vida). (D’Adamo y García Beaudoux (2016, p.26).

Dichos elementos característicos se visualizan y se detallan en el ACD desarrollado en el Capítulo IV a los mensajes políticos realizados en campaña y los dos primeros informes de gobierno, ya que son estos discursos en los que se identifican estos elementos, previendo que son trabajados y preparados con anticipación y no así en las entrevistas sobre hechos violentos, las cuales son súbitas.

Siguiendo ahora con la estructura del buen relato político que apuntan D’Adamo y García Beaudoux, donde proponen doce categorías que la conforman, pero para esta investigación se describen a continuación, solamente las aplicables al discurso de ATC (1,3,7 y 8); y por otro lado, también se especifican otras que se omiten y que pudiesen ser de mucha ayuda al enfrentar una crisis de comunicación (4,5,6):

1. Conflicto y antagonismo: el relato se edifica alrededor de un conflicto entre actores antagónicos, utiliza la lógica “amigo-enemigo” y los esquemas binarios para elaborar justificaciones (D’Adamo y García Beaudoux, 2013).
2. Estructura temporal: de dónde venimos o problema, en qué momento estamos o reto, y hacia dónde vamos o solución (Canaleta Heras, 2010).
3. Valores: no se funda sobre temas concretos, sino en unos valores generales que sirven, luego, para referenciar y enmarcar temas específicos.
4. Escenificación del liderazgo: los relatos ayudan en la definición de estilos personales de liderazgo, a partir de ciertas claves que se repiten y van delineando una forma determinada de comunicar de un político.
5. Visión: los líderes propician el cambio mediante la construcción de una visión de futuro. Define un horizonte hacia dónde dirigirse, es el esbozo de un futuro que mueve a la gente a esforzarse para conseguirlo. La visión provee al líder la capacidad de inspirar, estimular a los seguidores y conceptualizar para ellos la situación y el rumbo, remarcando valores, el fortalecimiento del grupo (o sociedad), la generación de altas expectativas de logro y la promoción de una identidad colectiva (Nanus, 1994). En este sentido, el relato debe tener un “arco de transformación” (Canaleta Heras, 2010): la historia debe cambiar a la situación y/o a los personajes, siempre para mejor.

6. Recurrencia a líneas argumentales familiares e instaladas en la cultura popular: las narrativas que mejor funcionan son las que cuentan con fuerte arraigo en la cultura de una población, formatos y tramas familiares. Existen narrativas conformadas por guiones culturales clásicos: el héroe, la víctima y el villano; la batalla del bien contra el mal; fortaleza versus debilidad; justicia e injusticia; libertad y opresión.
7. Activación de los sentidos y de las emociones: el relato, para ser eficaz, debe activar tanto los sentidos como las emociones. Se atiende mucho más a las historias con fuerte carga emocional que a las informaciones asépticas, ya que despertan la identificación afectiva.
8. Moralejas: los relatos incluyen alguna moraleja que ilumina el modo de enfrentar un problema. En el caso de los relatos políticos, la moraleja suele ser siempre la misma: los actores se presentan como los únicos garantes de un estado de cosas que encarna todo lo positivo, por lo que la conclusión “natural” es la necesidad de que la gente dé su apoyo para perpetuar a los protagonistas en el poder. Con frecuencia se recurre a moralizantes conclusiones al estilo de “cuando no se hicieron en el país las cosas de ese modo, hubo grandes crisis” o “los problemas que están atravesando algunos países, son producto de las recetas que nosotros ya demostramos que fracasan” (D’Adamo y García Beaudoux, 2013, p. 28-31).

Estos elementos de la estructura del buen relato político también se retoman en el ACD realizado en el Capítulo IV para escudriñar el mensaje político de ATC durante su campaña electoral y en los dos primeros años de su gobierno.

Otro de los puntos que se especifican en el *Storytelling* son los típicos tramas, de los cuales solo se mencionará uno, sin dejar de lado que, según el criterio de D’Adamo y García Beaudoux, las tramas motivadoras presentan todas ellas un denominador común, al que llaman trama resiliente, en alusión al concepto psicológico de resiliencia, que se refiere a la capacidad de aquellas personas que no sólo se sobreponen a fuertes traumas, dolores emocionales y adversidades, sino que resultan fortalecidas luego de haberlos atravesado. “Se trataría de resignificar la historia, construir el presente y soñar el futuro”, (2016, p. 32).

La trama en la estrategia de comunicación de ATC se centra en la promesa de un cambio (D’Adamo y García Beaudoux, 2013). Éste fue usado en el relato construido por

Barak Obama durante la campaña que lo condujo a la presidencia de Estados Unidos en 2008, en la que se presentó como la garantía del cambio y usó la palabra *hope* (esperanza), al igual que la frase *Yes we can* (Sí podemos). ATC presentó su lema “Tello es garantía”, refutado a los siete meses de gobierno por la ciudadanía, ante un panorama crítico de inseguridad y la fragilidad de sus discursos frente a la prensa y en sus mensajes políticos más importantes.

Toca ahora el turno de las fases características que los relatos políticos suelen atravesar desde su nacimiento hasta su desaparición o reciclamiento, propuestas por D'Adamo y García Beaudoux (2016), para también ligarlo al temprano desgaste de la credibilidad gubernamental de ATC. Y es necesario detallar que, en la fase embrionaria, en política, con frecuencia se crea identidad por la oposición. La confrontación con otros líderes políticos se torna una herramienta consecuente en la construcción de una propia, aunque incipiente, identidad. Y si bien ATC no usó directamente la confrontación, sí señaló a sus críticos para construir un discurso de identidad en el que enmarcó una diferencia en el actuar político cimentada en valores personales.

Una segunda fase es la consolidación, que suele tener lugar como consecuencia del triunfo electoral. Es a partir de ahí donde comienza a perfilarse un código discursivo propio. La división entre enemigos y seguidores toma fuerza. Se procede a la descalificación sistemática de los otros y al ensalzamiento de nosotros, se utiliza el silencio como recurso, la exaltación como recurrencia, se ejerce presión sobre medios de comunicación opositores. Y es aquí donde el relato es comunicado y reforzado mediante acciones de propaganda a través de los medios estatales (D'Adamo y García Beaudoux, 2016).

La tercera es la del deterioro, donde el relato aparece plagado de repeticiones, estereotipos y etiquetas; se vuelve rígido y no admite los cambios propios de la política. Aumentan la agresividad y la confrontación en las comunicaciones públicas. La cuarta y última es la fase de colapso y desarticulación. Se caracteriza porque distintas voces intentan fallida y desarticuladamente, explicar las contradicciones cada vez más frecuentes. Se niegan u omiten los conflictos. Se dirige sólo al propio núcleo duro. Aumentan la agresividad y la victimización (D'Adamo y García Beaudoux, 2016). Estas fases se visualizan en los discursos de ATC, en los que se distinguieron sus excusas ante las críticas demeritorias de sus opositores, con un argumento en el que se auto definió como el gobernador más honesto y transparente,

mientras que por otro lado, la prensa escrita señalaba que no existía un esclarecimiento en las cifras de muertos y heridos a causa de la crisis de violencia en la entidad en ese periodo²¹.

2.5 Abordaje metodológico

En este apartado se desglosan los motivos por los cuales se consideró pertinente la combinación del *Framing* y el *Storytelling*, junto con el modelo de interpretación de Van Dijk para la aplicación de ACD y AC a los discursos y entrevistas de ATC, para lo cual se realizan las siguientes precisiones: El corpus del ACD lo conforman tres entrevistas, las cuales se seleccionaron por tratarse de temas sensibles y en momentos claves de la administración gubernamental recién asumida. El primero, el hecho violento en el municipio de Nochistlán de Mejía a escasos siete meses de que ATC tomó posesión del cargo, considerado para este proyecto como el punto de quiebre de la credibilidad gubernamental, en el que se evidencia la falta de pericia en el manejo de crisis al ocultar, desconocer y maquillar los resultados de encontronazos entre cártelos del crimen organizado.

El segundo, un feminicidio de una estudiante que hizo eco de indignación en la población y la comunidad de la UAZ, que clamó justicia por dicho asesinato en una manifestación social, ocasión en la que ATC reaccionó con ofuscamiento y exasperación ante los cuestionamientos de la prensa, mostrando pocas cualidades de dirección al momento de transmitir un mensaje de paz en un momento crítico, lo que dio pie a un discurso de defensa y otro de críticas y señalamientos en redes sociales.

Además, se seleccionaron cuatro extractos de mensajes correspondientes al tema de seguridad. El primero, en el debate de campaña electoral de candidatos a la gubernatura organizado por el IEEZ y en el que participó ATC representando al PRI; el segundo, la presentación tardía del programa de seguridad y los dos primeros informes de gobierno contemplados por coincidir con los dos años en los que se cursó esta maestría. Tomando en cuenta la metodología del ACD, se seleccionó la técnica propuesta por Delahaye (en Gutiérrez, Guzmán y Sefchovich, 1988), un enfoque semiótico de la coyuntura: la crisis, material que considera más adecuada para la observación de los protagonistas, ya que afirma “es en medio de las agitaciones y los desórdenes cuando el actor y sus representantes están más a

²¹ En 3 meses de gobierno de Tello, 190 ejecuciones en Zacatecas. La Jornada. <https://www.jornada.com.mx/2016/12/18/estados/023n1est>

punto para escoger sus máscaras”, haciendo referencia a Marx, en El 18 Brumario, según la cual en momentos de crisis se caen las máscaras. (p. 129).

Delahaye apunta que:

La crisis es un momento peligroso y decisivo que da lugar a un incremento de actividad, lo cual presenta para el semiótico un interés particular: se caracteriza por un acrecentamiento considerable del número de mensajes y de manifestaciones significativas provenientes de los actores, movimientos muy numerosos y frecuentemente desordenados, la entrada en escena de nuevos protagonistas, una dramatización del espectáculo, una sacudida de los aparatos y un desbordamiento de los cuadros institucionales existentes (en Gutiérrez et al., 1988, p. 128)

De aquí parte el interés metodológico que se aplicó en este caso específico, pues el corpus del ACD se construye a partir de un punto de crisis que es el enfrentamiento armado en Nochistlán de Mejía. Debido a que el ACD se realiza directamente al exgobernador constitucional del estado de Zacatecas, se retoma la propuesta teórica-metodológica de Jiménez (2007), en la que aborda la especificidad del discurso político, quien además combina diversas técnicas, lo que nos da pauta a la creatividad interdisciplinaria. “El discurso político, en sentido estricto, es el discurso producido dentro de la escena política, es decir, dentro de los aparatos donde se desarrolla explícitamente el juego del poder” (p.140).

Por otra parte, considerando que inicialmente este estudio se visualizó orientado a realizar un AC a notas periodísticas de la prensa zacatecana para demostrar el efecto de las estrategias de comunicación del gobierno del estado, finalmente se definió un rumbo de interés de interés satisfactorio que concluyó en el corpus ya definido anteriormente, y se incluyó ese primer punto de vista para contrastar la información presentada por varias fuentes informativas como a continuación se indica.

En el AC que se realiza se toman en cuenta dos publicaciones de *AccesoZac* en *Facebook* respecto al caso de Nochistlán: “Lo echan a la soga al vocero de inseguridad en Zacatecas”, y el álbum de fotografía “Tremenda balacera en Nochistlán CJNG se dio fuertísimo topón”, en las cuales se observa la respuesta de los ciudadanos a este hecho violento y las críticas a ATC. Además, se incluyen una nota periodística del sitio NTR, un boletín informativo emitido por la sala de prensa de comunicación social del gobierno del estado: Boletín de prensa 0621 “Respaldo absoluto del gobierno del estado al municipio de Nochistlán” y la

columna de opinión Código Político “La violencia y las complicaciones para gobernar”, del periodista Juan Gómez, para contrastar la información y retratar el escenario social de los dos primeros años de administración de ATC. El resultado de este AC se tomará en cuenta para sustentar las conclusiones de la investigación.

Por lo anterior, se retoman los apuntes de Van Dijk, quien afirma que “los discursos no son coherentes abstractamente, o sea sin contexto, sino que son discursos coherentes para los participantes de una situación comunicativa” (Van Dijk, 2006, p.3), hablando ya directamente de la sociedad y los medios de comunicación zacatecanos, que es el público de los mensajes de ATC y los críticos del actuar político. Para lo cual se seleccionó la estrategia de Van Dijk en la psicología del procesamiento del texto (la teoría del proceso y los modelos mentales), así como la teoría cognitiva de la comprensión del texto para desarrollar la encrucijada en las estrategias implicadas en el análisis, interpretación y almacenaje de la memoria de los encargados de registrar el acontecer diario que aterrizan los discursos en notas informativas, así como la misma sociedad y su forma de expresarlo en redes sociales.

2.5.1 Análisis críticos de los discursos políticos de violencia e inseguridad en Zacatecas

El propósito al hacer ACD a entrevistas y discursos transcritos del gobernador, es observar hacia dónde se dirigen sus palabras, cuál es el discurso de fondo, cómo es la narrativa que utiliza para describir los momentos que impera y visualizar que es innegable la crisis de seguridad en Zacatecas, detectar los actos del habla usados como la moralidad, enjuiciamiento a la sociedad o una evasión de su responsabilidad de gobernar como establece la Constitución. Con esta disciplina se busca el análisis de las palabras que, contrario a generar empatía y confianza con una sociedad doliente por el disparo de la violencia, produce un rechazo a la autoridad gubernamental. Se indagará en los discursos para mostrar las áreas de oportunidad y los puntos en el que puede ser fortalecido el mensaje acompañado de cifras reales de víctimas de la violencia por el crimen organizado.

El ACD examinará la ideología de fondo, qué omisiones de información tiene el personaje político, qué dice respecto a la violencia y su perspectiva de solución enfocada en la renovación del núcleo familiar; estrategias de comunicación que se exhiben o no son utilizadas; el reconocimiento de errores por las fuerzas policiacas, las excusas. El resultado del

ACD y la visualización de los diferentes aspectos conducirá a la explicación de la hipótesis del quiebre de la credibilidad gubernamental y la crisis comunicacional que se vivió en los dos primeros años de administración de ATC desde abril de 2017.

Este ACD se realiza con base lingüística para hacer un análisis interpretativo. Algunas interrogantes son las siguientes:

- ¿Cuál es la estrategia disuasiva de ATC?
- ¿Cómo es la narrativa gubernamental de ATC?
- ¿Cómo puede confiar la gente en él cuando en sus discursos acusa a la ciudadanía?
- ¿Cómo confías en un representante social que te acusa y responsabiliza por toda la violencia del estado, en lugar de asumir su responsabilidad?

Santander (2011) afirma que el lenguaje no es transparente, los signos no son inocentes; el lenguaje muestra, pero también distorsiona y oculta. A veces lo expresado refleja directamente lo pensado, y a veces solo es un indicio ligero; en otras ocasiones las palabras significan mucho más de lo que dicen. El ACD es una tendencia que logró aceptación en las Ciencias Humanas y Sociales. Trata de un movimiento que nace para estudiar el lenguaje en uso.

Por su parte, Ibáñez (2003) en Santander (2011), aclara que la dicotomía mente/mundo es reemplazada por la dualidad discurso/mundo, donde el lenguaje no es considerado como un vehículo para expresar y reflejar las ideas, sino un factor que participa y tiene injerencia en la constitución de la realidad social. A esto se le denomina concepción activa del lenguaje y, que, a su vez, se le reconoce la capacidad de hacer cosas según Austin (1982), también en Santander (2011), lo que permite entender el discurso como un modo de acción.

Van Dijk (2000) define el discurso como una práctica social, dentro de la corriente de estudio ACD y desde esa convicción inicia y justifica sus análisis discursivos como análisis sociales. En ese sentido, analizar el discurso que circula en la sociedad, es analizar una forma de acción social. Santander (2011) considera que no existe la técnica para hacer análisis discursivo y, por el contrario, lo que sí se encuentran son propuestas de diversos autores frente a diferentes problemáticas y motivaciones, por lo que es importante definir qué es lo que se busca en el texto desde un principio, y es lo que se plantea en esta investigación.

2.6 Estudios de comunicación gubernamental y aplicación de AD

El estado de la cuestión de esta investigación apunta al estudio de las estrategias de comunicación gubernamental en Zacatecas, AC de los discursos políticos, así como el uso del *Storytelling* y el *Framing*, para lo cual es necesario nombrar los trabajos anteriores más representativos internacionales, nacionales y estatales que se encontraron referentes al tema. Comenzamos con los estudios internacionales y de los cuales otros estudiosos ya realizaron un recuento. Un estudio clave es el de Canel y Sanders (2009), quienes realizan un análisis de la comunicación de los gobiernos en Estados Unidos, España y América Latina, destacando que en Australia se realizó el análisis más completo del tema en la Universidad de Cambridge en 2007. Neustadt, Lowi (1985); Tulis (1987); Smith (1996); Zarefsky (2004); Cox (2001) realizan investigaciones de comunicación política donde analizan el poder presidencial de persuadir, la relación entre los mensajes y sus audiencias, la relación entre la retórica y el texto, la actuación retórica presidencial en su totalidad, y la retórica presidencial como definitoria de la realidad.

Blumenthal (1980); Edwards (1983); Patterson (1991 y 2003); Roncarolo (1994); Kavanagh (1996); Blumler y Kavanagh (1999); Heclo (2000); Ornstein y Mann (2000); Canel (2006 y 2007) y Sanders (2009) ofrecen una perspectiva crítica para la observación de la comunicación de gobierno, por cuanto sugiere que ésta es una traslación de las técnicas de campaña electoral a la comunicación durante el mandato de gobierno.

Sanders, Bale y Canel (1999); Canel y Sanders (2005); Sanders y Canel (2006); Canel y Sanders (2006); Canel y Sanders (2009) investigaron sobre la estrategia de comunicación gubernamental ante el escándalo político y el terrorismo, éstos son ejemplos de análisis empíricos comparados de las estrategias de comunicación de gobierno, además de una válida demostración sobre qué sugiere la comparación de las estrategias de comunicación de gobiernos de distintos países sobre la cultura política específica.

Graber (2003), realiza un análisis de los flujos de comunicación y un estudio de toma de decisiones mediante una descripción del papel de la comunicación en el sector público.

Fisher y Horsley (2007), ofrecen un modelo para el estudio de la comunicación de gobierno (*Government Communication Decision Wheel*), en el que se entrecruzan los diferentes niveles de toma de decisiones que supone comunicar un gobierno, teniendo en cuenta, a su vez, los distintos condicionantes y especificidades.

“A pesar de que en México no existe un trabajo sistemático de análisis de las distintas facetas de la comunicación gubernamental” (Meyenberg y Aguilar, 2015, p. 20), en otros países como España, Estados Unidos y el Reino Unido, se han publicado un cúmulo de trabajos que estudian este aspecto desde varias facetas. Autores como Campbell y Wyso-mirski (2007) de Pittsburgh, Estados Unidos, centran su estudio en la profesionalización de la comunicación de los gobiernos, mismo que se desarrolla con la intención de trasladar las técnicas de mercadotecnia política que se utilizan en las campañas electorales al gobierno.

Otro de los temas de estudio de comunicación gubernamental es el enfoque centrado en la persona del mandatario, en la inclusión de la vida privada de los políticos en la esfera pública. La idea de incorporar, a través de la construcción de historias (*Storytelling*), situaciones del día a día a las que se enfrenta el gobernante como un ser humano común y corriente, tiene la intención de crear un vínculo de cercanía con la sociedad (Langer: 2007).

En estas propuestas existe una coincidencia en considerar como prioritarias las dos funciones de la comunicación gubernamental: persuadir a la sociedad, lo anterior para conseguir su aprobación; rendirle cuentas, y quizá pueda existir una tercera función: conducir la operación de la comunicación.

En Colombia destacan trabajos dedicados al análisis del discurso desde una perspectiva cuantitativa (González, 2016) o cualitativa (Pardo, 2007). El enfoque cuantitativo identifica los términos más recurrentes y relevantes en los discursos de la clase dirigente colombiana. González, por ejemplo, en *El poder de la palabra. Uribe, Santos, Chávez y las FARC* (2016), pone en perspectiva los discursos de estos cuatro actores y ofrece un análisis que destaca las características de cada uno. Esta es una investigación en la que su autora se apoya en la lexicometría, un método de análisis de estadística textual asistido en programas informáticos con el objetivo de medir y observar las proximidades o alejamientos entre el vocabulario de los personajes estudiados; es un AC de la situación política de Venezuela, Colombia y de Latinoamérica.

La autora presenta un amplio corpus representativo de los principales discursos de Hugo Chávez, Álvaro Uribe, Juan Manuel Santos y las FARC como objeto de estudio para analizar sus proyectos gubernamentales, preocupaciones, y determina sus argumentos trascendentales, en el que se percata de que las palabras son artefactos simbólicos que se usan

estratégicamente para sembrar en el subconsciente del interlocutor una semilla de creencias propias del ente que las evoca.

Por otro lado, los métodos del AC y del ACD permiten indagar en La historia sin fin(al feliz) de la paz en Colombia (o la crisis como estrategia de comunicación de gobierno) sobre las lógicas estructurales y discursivas que existen en los contenidos discursivos. Retomando los aportes tanto de González como de la escuela del AC, Richard & Llano proponen un modelo mixto de análisis, que asocia la contabilidad de las palabras al estudio de los términos clave dentro de unos *frames* que les confieren sentido dentro del texto. Utilizan además otras unidades de estudio, que son las historias dentro de los afiches electorales, más amplias que las palabras solas, y que corresponden también a unidades construidas destinadas a crear sentido (Greimas, 1970). Cabe mencionar que este modelo es replicado en esta investigación actual.

En Argentina, Damián Fernández Pedemonte (2014), monitoreó las audiencias de los medios digitales a través de AD en estudios de la comunicación, así como la constatación de efectos de los mensajes en una audiencia activa. Destacan además Mario Riorda y Luciano Elizalde con sus publicaciones: La gestión del disenso: la comunicación gubernamental en problemas (2011), La construcción del Consenso: gestión de la Comunicación Gubernamental (2006), y Comunicación gubernamental 360 (2013).

En México, Hernández Lomelí (1996) de la Universidad de Guadalajara hizo un análisis descriptivo del surgimiento y evolución de las oficinas de comunicación social del gobierno mexicano, mismo que ha servido para la construcción de otros estudios y detalla cómo surgió el concepto de información oficial que debía ser transmitida a la prensa nacional y extranjera. También se adoptó la práctica de emitir boletines informativos y ese fue el trabajo desarrollado por Arredondo y Sánchez (1986), y se esperaba que los medios los difundieran de la manera en que estaban redactados y que la sociedad tomara su contenido al pie de la letra. De ahí que prevalece el estudio de la comunicación social, ligada con el poder y la democracia en territorio mexicano.

En el caso del estado de Zacatecas, se encuentran los estudios encaminados hacia la comunicación social, gubernamental, crisis de credibilidad y una cultura de paz de la investigadora y docente Claudia Cecilia Flores Pérez, (2010, 2013, 2017, 2019), quien hasta la fecha es pionera en dicha materia y directora de la presente investigación.

III. Zacatecas: un estado con altos índices delictivos

Para definir el contexto de inseguridad en el estado de Zacatecas, es necesario hacer un recuento de cómo se intensificó la violencia en México en hechos recabados por investigadores para después centrar la atención en el territorio zacatecano, realidad que retrataron también periodistas en diferentes medios de comunicación como prensa, radio y páginas *web*. Reyes Tiro (en Paoli 2010), señala que el narcotráfico -que es la principal razón que señala el gobierno federal del incremento de la violencia y la percepción de inseguridad de la ciudadanía-, no es una práctica reciente en el país, y existen registros de su evidencia desde antes de 1910, pero es hasta una década después que recibe las connotaciones con que lo entendemos en la actualidad, es decir, como la violencia y el crimen organizado.

En la campaña presidencial de 2006, el entonces candidato por el PAN, Felipe Calderón Hinojosa, anunció que enfrentaría la violencia y recuperaría los espacios públicos, por lo que centró su estrategia en dar una lucha frontal contra el narcotráfico (Reyes Tiro, 2013), misma que comenzó al llegar al poder ese mismo año, sacando a los militares de sus cuarteles y enviándolos a las calles. Con esta acción se hace visible y presente a un ser invisible mediante un ser público (Schmitt 1928, en Reyes Tiro, 2013), por lo que finaliza en la creencia de que el problema del narcotráfico estaba ausente o mínimamente visible, sin embargo, con esta declaración la guerra se hizo visible y presente en todos los aspectos de la sociedad.

3.1 Visibilización del narcotráfico, la violencia y la inseguridad en México

Meza (2018) realiza un mapa para entender el narcotráfico en México a lo largo de 40 años y después de siete mandatos. Se remonta hacia la década de 1970 en el sexenio de José López Portillo (1976-1982), tiempo en el que la actividad del narcotráfico se dividía entre el Cártel de Oaxaca, encabezado por Pedro Díaz Parada; el Cártel de Sinaloa o de Guadalajara, al mando de Miguel Ángel Félix Gallardo *El Padrino*, Ernesto Fonseca *Don Neto* y Rafael Caro Quintero; así como el Cártel del Golfo a cargo de Juan Nepomuceno Guerra. En ese entonces, los cártel de Guadalajara y del Golfo tenían operaciones en diez estados.

En el sexenio de Miguel de la Madrid (1982-1988), cuatro cárteles dominaban el territorio mexicano: del Milenio o de los Valencia, dirigido por Armando Valencia Cornelio *El Maradona*; el de Oaxaca encabezado por Pedro Díaz Parada; Cártel de Sinaloa o de Guadalajara al mando de Miguel Ángel Félix Gallardo *El Padrino*, Ernesto Fonseca *Don Neto* y Rafael Caro Quintero; y el del Golfo, en manos de Juan García Ábrego, en lugar de Juan Nepomuceno Guerra.

En el mandato de Carlos Salinas de Gortari (1988-1994), surgieron nuevos cárteles como el de Colima o de los Amezcua Contreras, por los apellidos de su dirigente, José de Jesús Amezcua Contreras. Por su parte, Juan García Ábrego seguía al mando del Cártel del Golfo. El Cártel de Guadalajara se dividió en tres: 1. Cártel de Sinaloa / Cártel del Pacífico dirigido por Héctor Luis Palma Salazar *El Güero Palma*; 2. Cártel de Juárez / Cártel de los Carrillo Fuentes, teniendo a Amado Carrillo Fuentes *El Señor de los Cielos* como fundador. 3. Cártel de Tijuana / Cártel de los Arellano Félix liderado por Francisco Rafael Arellano Félix. Durante el gobierno de Ernesto Zedillo Ponce de León (1994-2000), la estructura de los cárteles se mantuvo, sin embargo, el Cártel de Sinaloa pasó a manos de Joaquín Guzmán Loera *El Chapo*, Ismael Zambada García *El Mayo* y Juan José Esparragoza Moreno *El Azul*. En ese mismo periodo, el Cártel de Sinaloa se alió con el de Juárez para declararle la guerra al de Tijuana.

En el año 2000 llegó al poder Vicente Fox Quesada por el Partido Acción Nacional. En aquel entonces el Cártel de Juárez pasó a manos de Vicente Carrillo Fuentes *El Viceroy*, mientras que el de Tijuana se quedó a cargo de Francisco Rafael Arellano Félix *El Tigrillo* y en el del Golfo, Osiel Cárdenas Guillén sustituyó a Juan García Ábrego. El sexenio de Fox fue la antesala de lo que se convertiría en el surgimiento de nuevos cárteles. Entre 2001 y 2004, el Cártel de Sinaloa mantuvo la alianza con el de Juárez para seguir disputando territorio con el de Tijuana. Sin embargo, éste último estableció una agrupación con el del Golfo, lo que desencadenó una guerra que se le fue de las manos al gobierno mexicano.

El mapa del crimen organizado avanzó con la llegada de Felipe Calderón (2006-2012). Para ese entonces, desaparecieron los cárteles Milenio, Oaxaca y Colima. Pero surgieron nuevos como el Cártel de los Beltrán Leyva encabezado por Arturo Beltrán Leyva *El Barbas* y Héctor Beltrán Leyva *El H*. Este grupo criminal surgió del Cártel de Sinaloa en 2008 y a la fecha se mantiene activo. Lo mismo ocurrió con el Cártel del Golfo: en 2003

nacieron Los Zetas a cargo de Arturo Guzmán Decena *Z1* y La Familia Michoacana en 2006. Ambos mantienen operaciones.

Durante el gobierno que retoma el PRI, Enrique Peña Nieto (2012-2018), existieron nueve grupos criminales en México que extendieron sus negocios hacia otros delitos como secuestro, extorsión y robo como el cártel de Jalisco Nueva Generación (CJNG) y los de Sinaloa, Juárez, Tijuana, además de los Beltrán Leyva, todas escisiones de lo que fue el cártel de Guadalajara. Por estado, se distribuyeron así, el CJNG: Jalisco, Nayarit, Colima, Michoacán, Guanajuato, Guerrero, Morelos, Veracruz y Ciudad de México. Sinaloa: Sonora, Jalisco, Nayarit, Baja California, Colima, Coahuila, Tamaulipas, Guanajuato, Guerrero, Quintana Roo, Veracruz, Tabasco, Campeche, Chiapas, Durango, Nuevo León, Zacatecas, Ciudad de México, Estado de México, Michoacán, Morelos y Chihuahua. Juárez: Chihuahua, Quintana Roo, Sinaloa, Morelos, Nuevo León, Durango, Coahuila, Tabasco, Oaxaca, San Luis Potosí, Zacatecas, Sonora y Jalisco. Tijuana: Baja California, Baja California Sur, Sonora, Sinaloa, Durango, Chihuahua, Zacatecas, Michoacán, Nayarit y Jalisco. Beltrán Leyva: Sinaloa, Aguascalientes, Guerrero, Sonora, Durango, Nayarit, Jalisco y Morelos.²².

3.2 Se desata la violencia en Zacatecas

En el caso específico de Zacatecas, como lo registraron García y Torres (2014), desde el año 2006, aunado a la crisis económica estructural en el estado, se presentó una crisis de inseguridad y violencia a causa de la irrupción de varias organizaciones criminales que se apropiaron de diversas regiones, iniciaron una guerra entre ellas y con las fuerzas policiales y militares por tomar el control. Los secuestros, las extorsiones, los robos con violencia y los asesinatos (más de 300 anuales) cambiaron cualitativamente la situación económica, social y política de la entidad. Una de las razones para la presencia de los principales carteles en la entidad obedeció a que Zacatecas forma parte de una de las principales rutas de los narcotraficantes para llevar drogas a Estados Unidos.

En varias ocasiones, las instancias gubernamentales de Estados Unidos declararon a Zacatecas como peligroso para sus ciudadanos, para las inversiones de migrantes, así como

²² Meza, O. (2018) Mapa para entender el crimen organizado en México. <https://www.altonivel.com.mx/actualidad/mexico/este-es-el-mapa-para-entender-el-crimen-organizado-en-mexico/>

las carreteras. Las violencias emergentes trastocaron la vida del estado en general, y en particular, generaron un proceso de emigración de abuelos hacia Estados Unidos ante los secuestros, extorsiones y robos, cuyas familias consideraron que el territorio era peligroso para continuar viviendo en él (García y Torres, 2014).

Esto impactó incluso en el tejido social ante el reclutamiento de jóvenes y niños en varios municipios por parte de los grupos criminales, los cuales lograron controlar o influir en la mayoría de las policías municipales y en parte de la Policía Estatal, situación que llevó a militarizar al estado, con la presencia permanente del Ejército y la Marina, y a la construcción de cuarteles y bases policiacas regionales como las obras públicas más relevantes del gobierno que en ese entonces lideraba Miguel Alonso Reyes (García y Torres, 2014).

Los cambios en instituciones sociales y los vínculos comunitarios, como la familia, la escuela y la comunidad, perdieron fuerza como cohesionadores sociales que permitían la convivencia positiva, lo que generó en algunos casos formas de organización distorsionadas por el temor y la desconfianza. En el caso de Zacatecas, junto a los indicadores de pobreza (60 por ciento de la población estatal), García y Torres (2014) consideraron que los indicadores de inseguridad y violencia provocaron una verdadera crisis de seguridad humana.

Aunque la guerra contra el narcotráfico se inició en 2006 en el territorio mexicano, la inseguridad impactó fuertemente la percepción ciudadana a nivel nacional; específicamente en el estado de Zacatecas, que es donde se centra esta investigación, visibilizándose desde el 2009, aunque fue hasta el 2015 cuando las cifras de violencia se dispararon²³. Para el sector empresarial, los altos índices de inseguridad inhibieron la inversión, lo cual perjudicó la productividad, el comercio y la generación de empleos. Asimismo, los dueños de los negocios se convirtieron en víctimas de extorsión y robos (García y Torres, 2014).

En el segundo trimestre del año 2016 (abril a junio), siete entidades decrecieron y 12 en total se expandieron menos de 3.4 por ciento en comparación con el mismo trimestre del año anterior, por lo que se ubicaron en semáforo rojo y naranja, de acuerdo con el Observatorio Económico México, ¿Cómo Vamos?, que se basó en números del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2016). El entonces presidente de la República Mexicana, el priísta Enrique Peña Nieto, reconoció que la capacidad del crimen organizado era más

²³ El Universal. https://www.eluniversal.com.mx/estados/zacatecas-en-guerra-5-carteles-se-disputan-por-fentanilo?fbclid=IwAR0qYv1ERL7KynKTKwYMA1Sj-yOFpsHUI1HDbhVW6T_HswQFbtb4xf85y40

ágil que las instituciones: “hemos sido testigos de cómo el avance institucional para combatir el crimen organizado ha sido menos acelerado que las capacidades que organizaciones criminales han alcanzado en ambas naciones”²⁴.

El estado de Zacatecas, ubicado al lado del Triángulo Dorado (la zona de alta producción de droga que comparten los estados de Chihuahua, Sinaloa y Durango), presentó un desplome en su economía, inversamente proporcional al repunte que mostró en los homicidios. Asimismo, durante el periodo abril-junio del mismo año, Zacatecas se desplomó -7.4 por ciento anual y -3.2 por ciento frente al primer trimestre, por lo que el Inegi (2016) estimó 17 mil zacatecanos desempleados, además de cinco de cada 10 ciudadanos en la informalidad.

La ubicación geográfica y conectividad de Zacatecas convirtieron al estado en una ruta asediada por el narcotráfico, ya que es el recorrido obligado que conecta al Pacífico con las principales zonas fronterizas del norte de México con Estados Unidos. En la última década, Zacatecas padeció el asentamiento de al menos cinco carteles, aunque en 2019 se prendieron más alertas por la disputa que mantienen dos de esos grupos por la producción y comercialización de fentanilo, una droga que se colocó en la popularidad estadounidense y es más económica, verde y letal que la heroína²⁵.

Los homicidios dolosos se dispararon de 98 casos en el periodo enero-septiembre de 2015, a 342 en el mismo periodo de 2016, un ascenso del 388 por ciento, de acuerdo con el Semáforo Delictivo, registrando además 60 extorsiones. Un año antes, en 2015, Leticia Soto Acosta, entonces Procuradora de Zacatecas, aseguró a la prensa que el recrudecimiento de la violencia se debía al reacomodo de los grupos delictivos ubicados principalmente en Tamaulipas, los cuales buscaban asentarse en los estados del centro del país.

Al arribo del nuevo gobierno estatal en septiembre de 2016, el recién nombrado titular de la Procuraduría General de Justicia del Estado -hoy Fiscalía-, Francisco José Muriel Ruiseco, declaró a medios de comunicación que los homicidios, aunque ya eran frecuentes, Zacatecas no se encontraba entre los primeros lugares de ese delito. Sin embargo, tan sólo del 19 al 28 de octubre, de acuerdo con reportes de la prensa local, ocho personas

²⁴Olvera, D. (2016). La violencia está hundiendo la economía de Zacatecas y Veracruz, ya que son focos rojos, según cifras oficiales. Sin Embargo. <https://www.sinembargo.mx/31-10-2016/3109642>

²⁵ https://www.eluniversal.com.mx/estados/zacatecas-en-guerra-5-carteles-se-disputan-por-fentanilo?fbclid=IwAR0qYv1ERL7KynKTKwYMA1Sj-yOFpsHUI1HDbhVW6T_HswQFbtb4xf85y40

fueron asesinadas en distintos municipios, ocupando el lugar número 17 de los estados con más delitos registrados en este año.

De acuerdo con la Radiografía Nacional de Seguridad Pública del año 2017, el incremento de los índices de homicidio y percepción de inseguridad en la entidad obedecen en parte a la pugna que sostienen integrantes del cártel del Golfo contra Los Zetas y la adición de organizaciones criminales como el cártel Jalisco Nueva Generación y el de Sinaloa. La disputa por el territorio para las operaciones del crimen organizado trasciende como en la mayor parte de los casos al narcotráfico, y se extiende por la trata de personas, el secuestro y robos de alto espectro²⁶.

Asimismo, Zacatecas se colocó como uno de los lugares más inseguros para las mujeres, por ello Organizaciones de la Sociedad Civil solicitaron la emisión de la Alerta de Violencia de Género, decretada el 8 de agosto de 2018 para todo el estado por la Secretaría de Gobernación, a través de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. De enero a junio de 2018, Zacatecas registró 13 feminicidios, colocándose en el segundo lugar en el país con la mayor tasa de homicidios contra mujeres por cada 100 mil mujeres, con 1.52, solo después de Colima, según datos del SESNSP²⁷.

Zacatecas se ubicaba por debajo de la tasa nacional en materia de homicidios dolosos por cada 100 mil habitantes, sin embargo, los datos disponibles en el SESNSP muestran un incremento súbito a partir del año 2014, pues tan solo en dos años la tasa se triplicó pasando de 7.29 homicidios dolosos a 28.96 en 2016. Con este incremento del 297 por ciento, la entidad rebasó por primera vez el promedio nacional, lo cual significa que Zacatecas, como ya lo anotaban anteriormente García y Torres (2014), mantiene una crisis de inseguridad causada por las movilizaciones y reajustes en los grupos delincuenciales que constantemente intentan afianzarse de la zona.

En términos absolutos, las cifras de homicidio doloso en Zacatecas se ubicaban por debajo del promedio nacional y sin embargo es preciso mencionar que la tendencia iba al alza. Los datos muestran que en la entidad se cometieron en promedio 19.5 homicidios dolosos al mes en el 2015, 38 homicidios mensuales en 2016. Ante tales hechos y con el

²⁶ El Sol de León. Radiografía Nacional de Seguridad Pública 201. <https://www.elsoldeleon.com.mx/radiografia/zacatecas-radiografia-nacional-de-seguridad-publica-2017>

²⁷ Mejía, I. (2018). Mujeres en la indefensión, pese a organismos. El Universal. <http://www.eluniversal.com.mx/estados/mujeres-en-la-indefension-pese-organismos>

propósito de erradicar la violencia y la inseguridad en el estado, el gobierno implementó la construcción de dos bases militares en los municipios de Fresnillo y Jalpa, que se sumaron a las existentes de Guadalupe y Tlaltenango, además de acondicionarse cinco puntos de revisión carretera denominados Unidad Regional de Seguridad (Unirse), con vigilancia de policías y elementos del Ejército Mexicano, y aun así la ola delincuencial no se redujo.

Los primeros siete meses de la administración de ATC (septiembre 2016-abril 2017) se caracterizaron por los constantes homicidios, enfrentamientos violentos entre grupos rivales de la delincuencia organizada y zozobra entre la población a causa de la violencia. “La administración que acuñó el eslogan un Gobierno diferente, no ha podido serlo al menos en materia de Seguridad Pública”, registraron los sitios noticiosos en *Internet*²⁸.

Los hechos de violencia reflejarían que el gobernador y su gabinete de seguridad no habían podido revertir los crímenes ocurridos en varios municipios que, la noche del martes 18 de abril de 2017, alcanzó su nivel más alto cuando dos grupos rivales de la delincuencia organizada se enfrentaron a balazos en Nochistlán de Mejía, acontecimiento que motivó esta investigación y forma parte del corpus para el ACD (ver Capítulo IV).

Las autoridades indicaron que solo fue media hora de refriega, mientras que los pobladores aseguraron que se extendió durante hora y media. Se confirmó el hallazgo de mil 500 casquillos percutidos de armas de grueso calibre y se detonaron por lo menos seis granadas. Las autoridades, que llegaron cuando la batalla había concluido, no reportaron heridos ni muertos. En cuestión de seguridad, a siete meses de su gobierno, ATC no había dado a conocer públicamente un plan de contención y combate a la violencia, sino que lo haría un mes antes de su Primer Informe de Gobierno con la Presentación del Programa de Seguridad Pública, sin que se revelaran estrategias específicas de la lucha contra el narcotráfico (tema que se desglosa en el apartado 4.4.2 al aplicar ACD en ese mensaje).

En enero de 2017 la cifra de muertos cerró en 75, el mes más violento del que Zacatecas tenía hasta ese entonces memoria, al menos en los últimos tres sexenios. De acuerdo con Marco Antonio Vargas Duarte, entonces vocero de SSP, del 1 de enero de 2017 al 7 de abril, se tenían contabilizadas 173 ejecuciones. El corredor de Zacatecas identificado como

²⁸ Romo, G. Animal Político (2017). Zacatecas enfrenta crisis de inseguridad por homicidios en primeros 7 meses del gobernador Tello. <https://www.animalpolitico.com/2017/04/zacatecas-homicidios-inseguridad-tello/>

el más violento por la SSP y (en aquel momento), la Procuraduría de Justicia del Estado (PGJEZ) abarcaba los municipios de Guadalupe, Zacatecas, Fresnillo, Enrique Estrada, Calera, Ojocaliente y Jerez.

Aunque también ocurrieron hechos violentos en Valparaíso, Sombrerete, Villa de Cos, Pánuco, entre otros. Desde el sexenio de la perredista Amalia García Medina (2004-2010), se decía que no había municipios sin presencia del crimen organizado. Como explicación a la ola de violencia, el procurador de Justicia del Estado, Francisco Murillo Ruiseco, afirmó en concordancia con declaraciones de ATC que “casi el 98 por ciento de los homicidios” ocurridos en Zacatecas “tienen vínculos con la delincuencia organizada”²⁹.

Aun cuando muchos de los casos no han sido resueltos, las estimaciones que hacen las autoridades de justicia son por el tipo de características del homicidio. Personas con tiro de gracia, huellas de tortura y mensajes a bandas rivales. Según el SESNSP, los índices delictivos de alto impacto como el homicidio doloso, secuestro y extorsión que se denunciaron ante las respectivas autoridades, se dispararon a partir del año 2015.

En el caso de los homicidios dolosos con arma de fuego registrados a lo largo de 2015, sumaron 159, en 2016 se contabilizaron 347, cifra que en 2017 aumentó a 443. A continuación, se presenta la información del SESNSP de los delitos de alto impacto en 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 en la Tabla 1, para la que se contabilizan los homicidios dolosos y feminicidios con arma de fuego, arma blanca, con diferentes elementos o no identificados. De igual manera, el secuestro con calidad de rehén, para causar daño, exprés y de tipo extorsivo y, por último, la extorsión. Es importante destacar que estas cifras no forman parte del discurso de ATC ni de las autoridades de seguridad zacatecanas, como se examinará en el Capítulo IV.

²⁹ <https://www.animalpolitico.com/2017/04/zacatecas-homicidios-inseguridad-tello/>

Delitos de alto impacto en Zacatecas Delito/Año	2015	2016	2017	2018	2019
Homicidio doloso	232	449	551	561	373
Feminicidio	0	10	11	20	7
Secuestro	18	37	67	41	46
Extorsión	91	81	188	235	241
Total	341	577	817	857	667

Tabla 1. Delitos de alto impacto en Zacatecas (2015-2018)

Fuente: SESNSP. Elaboración propia.

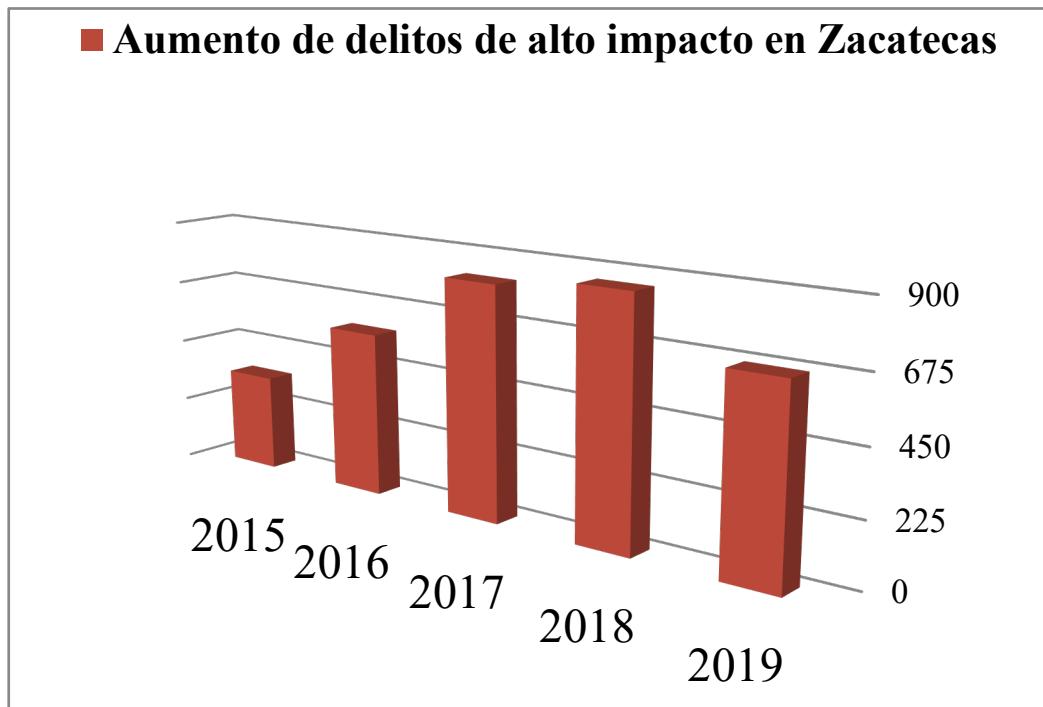


Figura 4. Aumento de delitos de alto impacto en Zacatecas (2015-2018)

Fuente: SESNSP. Elaboración propia.

Como se observa en la Gráfica 2, los delitos de alto impacto se incrementaron en los últimos tres años, según los datos del SESNSP. Aunado a lo anterior, es primordial hacer hincapié

en el panorama de inseguridad de Nochistlán de Mejía, ya que es parte toral de esta investigación con los AC y ACD que se realizan. El municipio, fundado en 1532 y nombrado Pueblo Mágico el 26 de noviembre de 2012, está ubicado al sur del estado, a 220 kilómetros de la capital zacatecana, en colindancia con Jalisco (a 150 kilómetros de Guadalajara) y a 120 kilómetros de la ciudad de Aguascalientes, capital del estado con el mismo nombre. Al norte y noroeste limita con Jalpa, Zacatecas; al sur con Yahualica, Jalisco; al este con Apulco y al oeste con Juchipila y Apozol, estos últimos tres, municipios zacatecanos.

Cabe mencionar que Jalisco, es productor principal, junto con el estado de Durango, de fentanilo, opioide sintético -droga cien veces más tóxica y cincuenta veces más dañina que la morfina-, por lo que alcanzan las sierras zacatecanas, aunque también la 11 Zona Militar de la Sedena reportó la destrucción de plantíos de marihuana y amapola, así como de laboratorios clandestinos en esta región (Morales y Canchola, 2019). Es precisamente su ubicación geográfica lo que hace que este territorio sea escenario de enfrentamientos de carteles delincuenciales, que buscan el dominio del territorio.

En 2015, Jesús Pinto Ortiz, quien fuera titular de la SSP de Zacatecas, en comparecencia en la Legislatura, reveló la incursión del cártel de Sinaloa en Nochistlán, municipio donde fueron desarticulados en 2013 laboratorios destinados a la elaboración de drogas. El cártel del Golfo, operaba principalmente en la zona centro de Zacatecas, hasta la región sur-oeste colindante con Jalisco, por el área de Tlaltenango. El cártel del Noreste operaba en parte de la zona centro hasta el norte, por las áreas colindantes con los estados de Durango y Coahuila, mientras que el grupo de Los Talibanes tendría presencia en municipios localizados al sur y este de la entidad, así como en la región limítrofe con Aguascalientes y San Luis Potosí. Estos dos últimos carteles surgieron como incisiones del cártel de Los Zetas, grupo delictivo que tendría una fractura.

Anterior a la balacera mencionada en esta investigación en el ACD y AC (Capítulo 4.2.1), ocurrida el 18 de abril, las autoridades dieron a conocer un primer enfrentamiento el domingo 8 de enero de 2017 en la colonia San Miguel de la cabecera municipal de Nochistlán de Mejía luego de que un convoy de vehículos procedentes del municipio de Yahualica, con placas del estado de Jalisco, arribaran a dicho lugar. El convoy de vehículos abrió fuego contra dos domicilios, en los cuales se refugiaban integrantes de otro grupo criminal, mismos

que repelieron la agresión. Del lugar fueron levantadas decenas de casquillos de armas cortas AR-15 y AK-47.

En 2019, según lo dieron a conocer los medios de comunicación zacatecanos, el gobierno del estado reconoció a Nochistlán de Mejía como un punto rojo, debido a la alta incidencia delictiva y la presencia de diversos grupos antagónicos del crimen organizado³⁰

3.3 El recrudecimiento de la violencia trastoca la estructura social

De acuerdo con los resultados del decimoctavo levantamiento de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU), realizada por el Inegi en México durante diciembre de 2016, Fresnillo fue la quinta ciudad con más percepción de inseguridad con 90.7 por ciento. En marzo de 2017, las ciudades más inseguras según su población fueron Ecatepec de Morelos, Villahermosa, Chilpancingo de los Bravo, la región Norte de la Ciudad de México, Fresnillo y Coatzacoalcos, con 93.6, 93.4, 93.3, 92.9, 91.3 y 91.2 por ciento, respectivamente.

Durante junio de 2017 las ciudades con mayor porcentaje de personas de 18 años y más que consideraron que vivir en su ciudad era inseguro, fueron: Villahermosa, Ecatepec de Morelos, Chilpancingo de los Bravo, Reynosa, Coatzacoalcos y Fresnillo, con 96.6, 94.6, 94.1, 89.6, 89.5 y 88.1 por ciento, respectivamente. Posteriormente, en septiembre de 2017, Fresnillo quedó relegado del top de los más inseguros pero la primera quincena del mes de diciembre del mismo año figura en el tercer lugar, con un porcentaje de 94.8 de percepción de inseguridad después de Reynosa y Chilpancingo de los Bravo.

El porcentaje de la población que mencionó haber visto o escuchado conductas delictivas o antisociales en los alrededores de su vivienda fue: consumo de alcohol en las calles (65.2 por ciento), robos o asaltos (63.5 por ciento), vandalismo en las viviendas o negocios (52.4 por ciento), venta o consumo de drogas (42.9 por ciento), disparos frecuentes con armas (37.8 por ciento) y bandas violentas o pandillerismo (35.2 por ciento). En enero de 2018, el también conocido como El Mineral, mantiene su tercer lugar en el top con 94.8 por ciento al igual que en marzo de 2018 con 94.7 por ciento. Para junio de 2018 ya se coloca en la segunda ciudad más insegura con 95.8 por ciento según su población.

³⁰ Televisa Regional (27 septiembre, 2019). “Severa” la inseguridad en Apulco y Nochistlán, son puntos rojos para el estado: secretario de gobierno. <https://televisaregional.com/zacatecas/noticias/severa-la-inseguridad-en-apulco-y-nochistlan-son-puntos-rojos-para-el-estado-secretario-de-gobierno/>

Lo anterior es importante mencionarlo en la investigación, ya que el Inegi apunta que el temor al delito puede hacer cambiar las rutinas o hábitos de la población, y la encuesta también está dirigida a indagar en la percepción que se tiene sobre el desempeño de la policía. Incluso, la percepción de inseguridad es tan marcada que, en junio de 2018, 35.1 por ciento de la población de 18 años y más, residente en las ciudades de interés, consideró que en los próximos doce meses la situación de la delincuencia en su ciudad seguirá igual de mal. Por otra parte, 33.2 por ciento de la población mencionó que la situación empeorará en los próximos doce meses (ENSU, 2018.)

En este contexto, durante el segundo mes de la administración de ATC, creció la tensión entre la población que esperaba una disminución de los sucesos violentos, ya que se recrudeció y un ejemplo del inicio de la descomposición social lo es, la trágica historia de Claudia “N” ocurrida el jueves 27 de octubre de 2016 y que protagonizaron dos hermanos en el municipio de Guadalupe. En medio de una discusión, el consanguíneo roció de gasolina a su hermana y le prendió fuego, estando ella de ocho meses de embarazo. Claudia “N” falleció debido a la gravedad de sus lesiones, pero le practicaron una cesárea y pudieron rescatar a su bebé que pesó un kilo 550 gramos.

El suceso criminal ocasionó que la opinión pública cuestionara la inversión de 4 mil millones de pesos en seguridad que hiciera Miguel Alonso Reyes en construcción de cuarteles militares, filtros de seguridad en aceros a municipios a los que llamó Unirse (Unidades Regionales de Seguridad) así como en armamento y vehículos, sin que se observaran resultados al dejar al estado que gobernó en los primeros lugares de las entidades más violentas del país de mayor índice de asesinatos y secuestros³¹.

Según el SNSP, en el mes de septiembre de 2016 se cometieron 43 asesinatos dolosos en Zacatecas, pero la cifra ya había superado la anual de 2015. De enero a septiembre de 2016 se registraron 416 homicidios de los cuales 342 fueron dolosos, cifra que superó la de 215 que fue de 235. En resumen, los gobiernos priistas zacatecanos quintuplicaron las cifras registradas durante el gobierno de Amalia García Medina, pues durante los últimos nueve meses de su administración, esto es, de enero a septiembre de 2010, se registraron solamente 71 asesinatos dolosos, en tanto que en el mismo periodo de 2016 se generaron 342.

³¹ <http://portico.mx/2016/10/30/codigo-politico-la-historia-tragica-claudia-n-la-inseguridad>

A pesar de las cifras, el entonces titular de la SSP, el general Froylán Carlos Cruz, enseguida de rendir protesta en su cargo, aseguró que, de acuerdo con su apreciación, había poca inseguridad en Zacatecas y justificó su declaración a que su arribo a la ciudad la hizo el sábado 10 de septiembre de 2016, a solo dos días de que ATC asumiera el poder³².

También, el procurador Francisco Murillo Ruiseco aseguró a medios de comunicación, sin proporcionar cifras, que la incidencia delictiva y los secuestros tenían un índice relativamente controlado en el estado, cuyo comportamiento estaba por debajo de la media nacional, declaraciones que solo se hicieron para “salir al paso de una incidencia criminal al alza” sin que se tuviera una estrategia para enfrentarla. Sin embargo, en la opinión pública estas declaraciones eran huecas y constituyan un ejemplo de incapacidad para enfrentar un fenómeno que lastimaba y agredía a los zacatecanos que le ratificaron su confianza al PRI³³.

A estas inconsistencias en los primeros siete meses de gobierno de ATC se sumaron cinco bolsas con restos humanos que elementos de la PGJEZ encontraron el 8 de abril en la comunidad Martínez Domínguez, y otras dos bolsas más, 48 horas después, con similares características, en la comunidad El Bordo, ambas del municipio de Guadalupe. El 19 de abril, un hombre fue acribillado con 12 balazos en la avenida México del municipio de Guadalupe. El 16 de abril, asesinaron a dos personas más en distintas comunidades, y se encontró una bolsa más con restos humanos en el municipio de Guadalupe; el 13 de abril asesinaron a un hombre en el municipio de Sombrerete, colindante con Durango y fueron encontradas sin vida y con signos de tortura dos mujeres en el municipio de Calera, esto en la segunda semana de abril. El viernes 14 de abril, en la colonia Colinas del Padre, hombres armados alrededor de las 2:45 de la tarde asesinaron a dos personas e hirieron a una más.

Además, se reportó el hallazgo del cadáver de una mujer de entre 20 y 22 años. El sábado 22 de abril se registró una persecución entre ministeriales y hombres armados que dejó dos personas muertas y un herido. En poco tiempo, durante la administración de ATC la cifra de hombres y mujeres asesinados en Zacatecas ascendió a por lo menos 350, de acuerdo con los hechos registrados en medios. Según las cifras SNSP, de septiembre a di-

³² <https://pagina24zacatecas.com.mx/2016/09/13/hasta-ahora-no-veo-inseguridad-en-zacatecas-froylan-carlos/>

³³ Gómez, J. (2017, 23 de abril). Código político: La violencia y las complicaciones para gobernar”.<http://portico.mx/2017/04/23/codigo-politico-la-violencia-las-complicaciones-gobernar>

ciembre de 2016, se abrieron 158 carpetas de investigación por casos de homicidios dolosos. Asimismo, en territorio zacatecano se registraron 160 homicidios dolosos de enero a abril del 2017. Según las declaraciones del titular de la PGJEZ, Francisco Murillo Ruiseco, en los primeros cinco meses de 2017 se reportaron 270 homicidios dolosos.

Ante el incremento de las cifras delictivas y después de varios meses de críticas de legisladores de oposición, así como de la ciudadanía en redes sociales, a solicitud de ATC, el general brigadier retirado Froylán Carlos Cruz presentó el miércoles 13 de junio de 2017 su renuncia como titular de la SSP³⁴. Es importante recordar que el 12 de septiembre de 2016, ATC presentó a Froylán Carlos Cruz como secretario de Seguridad, luego de ser partícipe en la represión a pobladores y docentes disidentes de la Reforma Educativa, el 19 de junio de ese mismo año en Nochistlán, Oaxaca.

En ese entonces, Cruz era el delegado de la Policía Estatal en aquella entidad, nombrado por el gobernador Gabino Cué. También, Carlos Cruz estuvo al frente de las corporaciones de seguridad en la región de la Cuenca del Papalopan, y cuando fue director de la Policía Municipal de Tuxtepec, la tropa se amotinó para exigir el cese al abuso de autoridad y exigir su renuncia. En respuesta a esta protesta, el general brigadier retirado ordenó el arresto de los policías municipales que se amotinaron por presunta insubordinación y fueron despedidos. A pesar del historial de Froylán Carlos Cruz; ATC lo nombra titular de la SSP en Zacatecas por su destacable preparación³⁵.

El 13 de septiembre de 2016, ATC declaró que la designación del general como secretario de Seguridad no fue su decisión, sino que se hizo directamente desde la Sedena, por parte del general Salvador Cienfuegos. Froylán Carlos Cruz destacó a su llegada a la entidad por declaraciones ante la prensa donde minimizaba la situación de inseguridad, lo que molestó a la ciudadanía de Zacatecas, Fresnillo, Guadalupe y Calera, donde en promedio se registraban dos homicidios por día.

Desde entonces, Carlos Cruz fue cuestionado por su pasado y el 13 de mayo de 2017, cerca de 100 policías estatales se manifestaron al exterior del edificio de la SSP estatal, para

³⁴ Pedroza, R. (2017, 2 de mayo). Solicitan diputados renuncia del secretario de Seguridad durante su comparecencia Pórtico Online. <http://porticoonline.mx/2017/05/02/solicitan-diputados-renuncia-del-secretario-seguridad-comparecencia>

³⁵ Vera, A. (2016). <http://periometro.mx/2016/09/12/el-nuevo-secretario-de-seguridad-en-zacatecas-froylan-carlos-cruz-participo-en-hechos-violentos-de-nochistlan-en-oaxaca/>

exigir su destitución por prepotencia y negligencia. El 15 de junio de 2017 ATC reconoció su trabajo en sus primeros nueve meses de mandato, y lo sustituyó por Ismael Camberos Hernández como nuevo secretario de Seguridad Pública, mismo que se encontraba en funciones hasta 2020.

Ismael Camberos Hernández tiene maestría en política criminal por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, tiene el grado de policía federal como inspector general, fue docente de la academia de la Policía Federal Preventiva, titular de la oficina de apoyo y supervisor operativo en la Coordinación Estatal de la Policía Federal en San Luis Potosí. Además, tiene cursos y diplomados en desarrollo ejecutivo aplicado a la Ley mexicana por la Academia de FBI, en mando policial de Sidepol y otros. Al respecto, ATC aseguró que la llegada de otra persona no cambiaría el escenario de violencia, pues reiteró que es necesario que la sociedad en general tome cartas en el asunto. La inseguridad que se vive en Zacatecas debido a una lucha de grupos criminales rivales, según la versión oficial, es un tema que en diferentes ocasiones ha sido debatido en el Congreso Local, donde legisladores de oposición han llegado a solicitar la renuncia del gobernador³⁶.

En la sesión del Congreso Local, el jueves 20 de abril de 2017, la diputada Isaura Cruz pidió la renuncia de ATC bajo el argumento de que ha incumplido con el contrato por Zacatecas que firmó en materia de seguridad ante notario público. Y es que ATC, como candidato a la gubernatura, prometió irse del cargo en caso de no poder contrarrestar los problemas que aquejaban al estado, con el eslogan: “Si no puedo, me voy”. “El estado de Zacatecas está agonizando ante el crimen organizado, si el gobernador no puede, que cumpla con su palabra y se vaya”, exigió la legisladora. Mientras la diputada de Morena pedía la renuncia de ATC, se reportaba el hallazgo de tres cadáveres en el municipio de Trancoso y el asesinato de un hombre en la colonia Valle Dorado, en Guadalupe. “De esta manera, el gobierno de Alejandro Tello, que desde su campaña se jactó de que gobernaría diferente y prometió renunciar en caso de no poder con los problemas de Zacatecas, enfrenta una grave crisis de seguridad”³⁷.

³⁶ <https://ljjz.mx/2017/05/03/diputados-exigen-renuncia-del-titular-seguridad-publica/>

³⁷ <https://www.animalpolitico.com/2017/04/zacatecas-homicidios-inseguridad-tello/>

3.4 El inadecuado tratamiento de ATC ante la violencia y el desencanto de la población

Ante un escenario declive de una administración antecedente que, lejos de cerrar con una buena aceptación social por el cúmulo de obra pública que resguardó para el final de sexenio y de la que además los zacatecanos se mostraron decepcionados, no solo por la ineficacia administrativa, sino por los cuestionamientos de corrupción que predominaron en la opinión pública, tomó posesión como gobernador de Zacatecas, el 12 de septiembre de 2016, ATC, representante de la alianza “Primero Zacatecas” conformada por el PRI, PVEM y Panal, quien se llevó el triunfo electoral del 5 de junio del mismo año con 212 mil 817 votos, 32 mil por encima de su contrincante David Monreal Ávila, representante de Morena, partido que se posicionó como la segunda fuerza política en la entidad³⁸.

ATC asumió el cargo en el Palacio de Convenciones de la capital zacatecana debido a que militantes del partido Morena mantenían en su poder la sede oficial, el Poder Legislativo (ubicado en el Centro Histórico) desde una semana anterior, en protesta por la anulación de la elección de presidente municipal de la ciudad de Zacatecas, que Soledad Luévano Cantú ganó en los comicios del 5 de junio.

Al magno evento asistieron el secretario de Salud, José Narro Robles, en representación del presidente Enrique Peña Nieto, y más de 3 mil invitados, entre ellos Enrique Ochoa Reza, dirigente nacional del Partido Revolucionario Institucional; Juan Díaz de la Torre, secretario general del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, así como los exgobernadores zacatecanos Genaro Borrego, Arturo Romo y Amalia García, al igual que Carlos Lozano y Manuel Velasco, gobernadores de Aguascalientes y Chiapas, respectivamente. Fuera del Palacio de Convenciones, más de 500 policías estatales, entre ellos agentes antimotines, montados y ministeriales resguardaron el inmueble, para contener posibles protestas. Sólo 24 de los 30 nuevos diputados locales acudieron a la toma de protesta. Los seis de Morena se ausentaron.

En su primer discurso de gobernador, ATC sepultó las expectativas de quienes esperaban que auditara la gestión de su antecesor Miguel Alonso Reyes, con el argumento de que

³⁸ Espinosa, V. (2016). Proceso. Ratifican triunfo del priista Alejandro Tello tras cierre del PREP en Zacatecas <https://www.proceso.com.mx/443207/ratifican-triunfo-del-priista-alejandro-tello-tras-cierre-del-prep-en-zacatecas>

únicamente estará al frente del Ejecutivo cinco años, para empatar la elección local de 2021 con los comicios federales: “No es de mi interés desperdiciar el tiempo en voltear hacia atrás. Mi mirada estará siempre puesta en el presente y en el futuro de Zacatecas”, aunque matizó: “Esto no implica ser ciego o sordo ante las denuncias ciudadanas que pudiesen existir contra actos al margen de la ley”³⁹.

En la antesala de la toma de posesión, diferentes opiniones avizoraban que la división social de los zacatecanos a causa de la política y en especial la de ese proceso electoral, podría escalar a niveles de inestabilidad en un estado debilitado en su economía y en la credibilidad de las instituciones⁴⁰. Incluso, se llegó a considerar que al haber obtenido el 32.8 por ciento de la elección, dicho resultado no legitimaba una preferencia mayoritaria, y por otro lado, lo colocaba en una seria desventaja con el resultado del 43.1 por ciento obtenido por la misma alianza en la elección del 2010, con su antecesor y el responsable de encumbrarlo en la vida política, Miguel Alonso Reyes.

El inicio del gobierno de ATC se vio empañado con la intromisión de Alonso Reyes en el poder, influyendo decididamente en la designación de los candidatos a las presidencias municipales, pero sobre todo cuidó las nominaciones en el Congreso del Estado, en donde el PRI obtuvo la mayoría en la conformación de la LXII Legislatura, estrategia que cubría bien sus espaldas durante la revisión de las cuentas públicas de su ejercicio, pues dejaba tras su paso en el poder una deuda pública de 7 mil 400 millones de pesos, con un 208 por ciento de incremento respecto a la deuda que dejaba su antecesora de 2 mil 400 millones de pesos. Al término de su mandato se le imputaron cargos por peculado, enriquecimiento ilícito y delincuencia organizada⁴¹.

ATC, gobernador del Estado de Zacatecas para el periodo 2016-2021, es licenciado en Contaduría Pública por la UAZ, e incursionó por primera vez en la administración pública, en septiembre del año 2000, integrándose al gabinete del entonces gobernador perredista, Ricardo Monreal Ávila, como coordinador administrativo del gobierno estatal. En el año 2001 se incorpora a la estructura de la presidencia municipal de Zacatecas como secretario

³⁹ Valadez, A. (13 de septiembre de 2016). Tello toma posesión como gobernador de Zacatecas. <https://www.jornada.com.mx/2016/09/13/estados/025n1est>

⁴⁰ Gómez, J. (6 de junio de 2016). Tendencias electorales y cambio en Zacatecas. <http://portico.mx/2016/06/06/codigo-politico-tendencias-electorales-cambio-zacatecas>

⁴¹ Meganoticias TVC YouTube “Que no se nos olvide nadie... Miguel Alonso Reyes, exgobernador de Zacatecas” <https://www.youtube.com/watch?v=0l5tpYmT7q4>

particular de su amigo Miguel Alonso Reyes, entonces alcalde; y en el 2002 toma protesta como tesorero municipal de dicha administración.

En 2005 se afilia al PRI y en 2010 es nombrado coordinador de finanzas de la campaña por la gubernatura de Miguel Alonso Reyes. En septiembre de ese año toma protesta como secretario de finanzas del estado de Zacatecas. En 2012 contiene en la elección por el Senado de la República, donde resulta triunfador obteniendo la votación histórica más alta para un candidato en ese estado, presidiendo la comisión de Ciencia y Tecnología del Senado, lo que periodistas llamarían como “perfil incipiente y meteórica carrera, con fortalezas en su trayectoria familiar y social, pero no en el ejercicio político o de la administración pública”⁴².

Estas opiniones surgen cuando, después de recibir su constancia como gobernador electo en el IEEZ, el domingo 12 de junio de 2016, se fue de vacaciones con su familia en vez de recorrer los municipios y distritos que lo respaldaron en la campaña. A su regreso, el gobernador electo realizó su primera audiencia pública en el Centro Platero de Guadalupe, Zacatecas donde exhibieron la falta de capacidad para resolver las necesidades de un sector de la ciudadanía zacatecana. Desde ahí, según los críticos, evidenció la falta de tacto o sensibilidad en la actuación, falta de buena asesoría en el manejo de la información política en los medios de comunicación para fortalecer la figura, personalidad y visión del gobernante, quien en la plataforma de gobierno sostiene que es “Trabajar diferente”⁴³.

Durante su campaña, ATC afirmó que “las mismas caras salen caras”, por lo que también se esperaba que en la conformación de su gabinete eligiera nuevos rostros, ajenos a otras administraciones, para corroborar al pueblo zacatecano la independencia del antiguo gobierno (aunque pertenecieran al mismo partido político) en una transición respetuosa como lo hiciera Genaro Borrego Estrada (1986-1992) a Arturo Romo Gutiérrez (1992-1998) del PRI y después Ricardo Monreal Ávila (1998-2004) a Amalia García Medina (2004-2010) del PRD, hecho que no sucedió al permitir que antiguos rostros figuraran en su gabinete.

Ya electo, ATC se reunió en agosto con Salvador Cienfuegos Zepeda, secretario de la Defensa Nacional, donde le expresó que las demandas más sentidas de los zacatecanos eran la

⁴² <http://portico.mx/2016/10/23/codigo-politico-la-nueva-generacion-discurso-politico>

⁴³ <http://portico.mx/2016/07/03/codigo-politico-los-primeros-pasos-tello>

seguridad y la tranquilidad, pese a que Alonso Reyes se autodenominaba el gobierno de la seguridad⁴⁴.

Al asumir el cargo, el 12 de septiembre de 2016, ATC contrajo también la herencia de crisis del antiguo gobierno, al revelarse que quedaban inconclusas 740 obras, muchas de ellas mal planeadas e innecesarias, con un alto costo millonario, en las que se derrocharon recursos de la federación, del erario estatal y en especial, del polémico empréstito que dejó una debilidad financiera extraordinaria, repitiendo el mismo actuar que tanto criticó de su antecesora.

Al inicio de su mandato, en vista de la opinión pública, el priísta ATC careció de un grupo político con experiencia que lo respaldara en sus acciones y de un grupo de asesores que lo orientaran en la toma de decisiones y en la construcción del discurso público, hecho que apuntaba desde su antecesor hacia una nueva generación de gobernantes formados en escuelas particulares y sin experiencia en los procesos electorales y menos aún, en la oposición. La ruptura entre ATC y su antecesor se exhibiría públicamente el 11 de junio de 2017 en la celebración del Día del Zácatecano en Ciudad de México, encuentro en el que guardaron una clara distancia uno del otro y solo se dieron un saludo respetuoso.

Sin embargo, no se trataba solo de un tema de números sino de formas de gobernar y de resultados de las administraciones priistas, sino del gran desgaste que sufría el gobierno federal en el quehacer de la política interna, seguridad, economía y sobre todo, en la imagen del presidente Enrique Peña Nieto, lo que más tarde afectaría para que el PRI permaneciera al mando y llegara al poder, al fin en 2018, Andrés Manuel López Obrador (del partido Morena), después de dos intentos fallidos.

A los pocos meses de su mandato, las columnas de opinión apuntaban a que el titular del Poder Ejecutivo en Zacatecas necesitaba la sensibilidad de “hacer política” para tener una excelente relación con la Federación, pero sobre todo para la conducción del gobierno⁴⁵. De igual manera, apuntaron que no se observaban operadores o asesores políticos que participaran y aportaran en la toma de decisiones, lo que evidenciaba la generación de conflictos y la prolongación de los problemas.

⁴⁴ Zacatecasonline “Tello y Cienfuegos analizan seguridad en Zacatecas”. <https://www.zacatecasonline.com.mx/noticias/local/54907-tello-y-cienfuegos>

⁴⁵ Gómez, J. (2017, 5 de marzo) <http://portico.mx/2017/03/05/codigo-politico-tejer-fino-la-politica>

En cuanto a la construcción del discurso político, los críticos señalaron que era otro de los elementos fallidos, además del manejo mediático. La situación empeoró debido a las contradicciones en las que se incurrió en el posicionamiento de los temas en los medios de comunicación social, vislumbrándose de esta manera el quiebre de su credibilidad y la consecuente crisis comunicacional.

Las estrategias implementadas por el gobierno federal y estatal para combatir la violencia e inseguridad causadas por organizaciones criminales se quedaban cortas ante las voces de líderes de opinión, expresando su preocupación y descontento por el sombrío panorama del estado de Zacatecas como muestra de que las maniobras en materia de seguridad eran poco visibles para la ciudadanía que vive con miedo.

Dentro del Capítulo IV de la Coordinación para la Seguridad Nacional de la Ley de Seguridad Nacional, el Artículo 27 afirma que:

Las instancias establecerán una Red Nacional de Información que sirva como instrumento de apoyo en el proceso de toma de decisiones. En la formación y operación de la Red, así como en la instrumentación de las políticas, los programas y las acciones relacionadas con la Seguridad Nacional, se integrará al esfuerzo de la Federación, el de las entidades federativas y los municipios, a través del Secretario Ejecutivo del Consejo mediante convenios de colaboración que se celebrarán, conforme a lo establecido por el artículo 14 de la presente Ley (DOF, 2005, p. 7)

De aquí se desprende la creación del Grupo de Coordinación Local, el cual se reúne semanalmente

IV. Resultados de la investigación

En este capítulo se desglosa la metodología de la investigación, y se aplican los Análisis Críticos de Discurso y el de Contenido, señalando primero el corpus seleccionado, y los *frames* a observarse. Enseguida se presentan los transcritos de las entrevistas y los extractos del discurso, así como la contabilización de palabras y *frames* en tablas diferentes para, en última instancia, desglosar las debidas observaciones e interpretaciones de los mensajes con base al número de repeticiones de *frames*, y de las evidencias (estructura, fases características y típicas tramas) del *storytelling*, mencionados en el Capítulo II.

4.1 Metodología

Para la investigación de tipo cualitativa se realiza un Análisis Crítico del Discurso (ACD) en cuatro extractos de mensaje sobre inseguridad, tres entrevistas sobre dos hechos violentos, y Análisis de Contenido (AC) en un caso considerado toral en el declive de la credibilidad del gobierno del priista ATC, mismos que a continuación se describen.

El corpus del ACD de ATC lo conforman tres entrevistas sobre dos casos de hechos violentos que realizó y difundió la prensa zacatecana, las cuales se seleccionaron por ser una muestra del panorama de inseguridad que golpeaba al estado. Dos encuentros con la prensa corresponden al primer caso, que fue el enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada en el municipio de Nochistlán de Mejía, a escasos siete meses de que ATC asumiera el poder, acontecimiento considerado en este trabajo como clave para el debilitamiento temprano del discurso y el quinquenio del gobernador.

La tercera entrevista corresponde al segundo caso, un feminicidio de una joven de 16 años, estudiante de preparatoria de la UAZ, encontrada en un arroyo de aguas negras (Espinosa, 2017), hecho que lastimó a la sociedad en general y a la comunidad universitaria, lo que derivó en una manifestación ciudadana que concluiría en Palacio de Gobierno el 16 de octubre de 2017 para exigir justicia y castigo para el o los autores del asesinato. El titular del poder ejecutivo, quien se encontraba ese día reunido con autoridades de la UAZ en la sala de juntas del palacio ubicado en el Centro Histórico de la capital zacatecana, fue cuestionado por distintos medios de comunicación. En vez de transmitir un mensaje de paz, lo convirtió en uno de críticas y señalamientos, como se muestra en el transcripto de la entrevista 3.

Asimismo, se incluyeron cuatro extractos de mensajes correspondientes al tema de seguridad. El primero, realizado en el debate de campaña el 8 de mayo de 2016; el segundo, en la presentación tardía del programa de seguridad, a once meses de asumir el poder, el 10 de agosto de 2017; y los dos primeros informes de gobierno contemplados por coincidir con los dos años en los que se cursó esta maestría (2017-2018). En la tabla 3 se presentan el corpus del ACD en orden cronológico y en el 4 la línea de tiempo en que se publicaron los mensajes.

Corpus de ACD	Cuestiones respondidas	Fecha	Medio del que se obtuvo
Debate de campaña (Extracto del tema de Seguridad)		8 de mayo de 2016	IEEZ TV
Entrevista 1 Caso Nochistlán	4	19 de abril de 2017	Noticiario Pórtico Online
Entrevista 2 Caso Nochistlán	2	20 de abril de 2017	Noticiario Pórtico Online
Presentación Programa de Seguridad Pública		10 de agosto de 2017	Noticiario Pórtico Online
Primer Informe de Gobierno (Extracto del tema de Seguridad)		8 de septiembre de 2017	Sistema Zacatecano de Radio y Televisión (Sizart)
Entrevista 3 Caso Feminicidio	8	16 de octubre de 2017	Zacatecas 3.0 <i>Fan Page</i> en Facebook Transmisión en vivo
Segundo Informe de Gobierno (Extracto del tema de Seguridad)		8 de septiembre de 2018	Alejandro Tello <i>Fan Page</i> en Facebook Transmisión en vivo

Tabla 2. Corpus del Análisis Crítico del Discurso
Elaboración propia.

Línea de tiempo Corpus de ACD de ATC

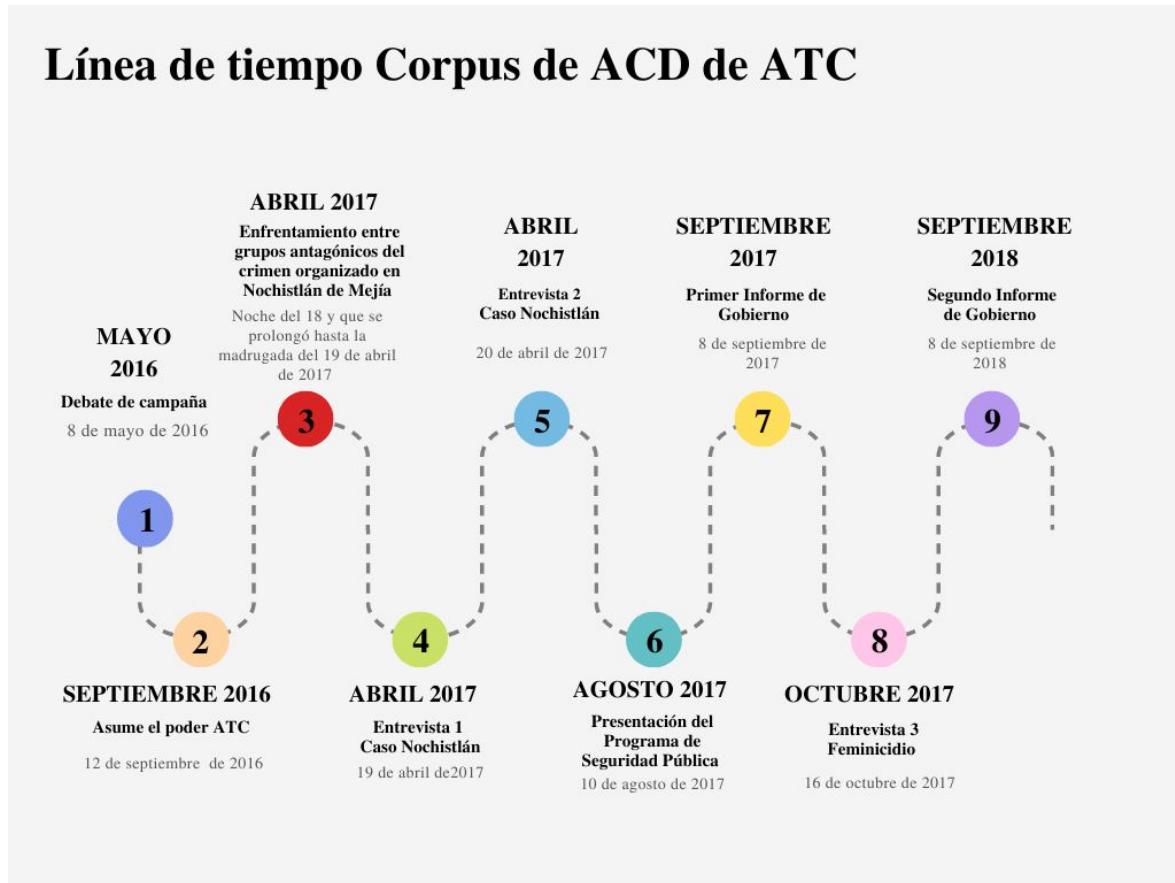


Figura 5. Línea de tiempo de Corpus de ACD de ATC
Elaboración propia

Por considerar el caso del enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada en Nocistlán como el punto de quiebre, (como se había mencionado en el Capítulo III) en la credibilidad del mandato de ATC, se realiza también un AC, a manera de contrastar la información emitida por la fuente gubernamental y otros medios digitales, así como una columna de opinión para registrar el sentir de comunicadores zacatecanos.

El corpus de AC lo conforman dos publicaciones que realizó *AccesoZac* en su *Fan-Page de Facebook*: la nota “Lo echan a la soga al vocero de inseguridad en Zacatecas” y el álbum de fotografía “Tremenda balacera en Nocistlán CJNG se dio fuertísimo topón” (sic); la nota informativa “Confirman balacera en Nocistlán” publicada en la plataforma digital de NTR, el boletín de prensa 0621 “Respaldo absoluto del gobierno del estado al municipio de Nocistlán” y la columna de opinión “Código Político: La violencia y las complicaciones para gobernar”.

Las dos publicaciones seleccionadas de *AccesoZac* son una galería de fotos donde se muestran los estragos del enfrentamiento, como autos y camionetas baleados, así como manchas hemáticas en el asfalto y una nota que el mismo sitio señala que es con información de otros medios (NTR, Notimex, Agencia RIIA, *SeguZac*, Revista Malenn, Border Load News y Red de Noticias Nacionales Centro).

Sin embargo (en ambos *posts*), plasman su crítica al gobernador ATC y ridiculizan las reacciones (tardías) por parte de las autoridades de seguridad, por lo que se consideraron importantes para observar las reacciones y los comentarios registrados, ya que la red social de *Facebook* permite a la ciudadanía registrar sus emociones con *emoticons* y abre a la vez un espacio para la opinión. En la figura 6 se plasma el corpus para el ACD y el AC de la investigación.

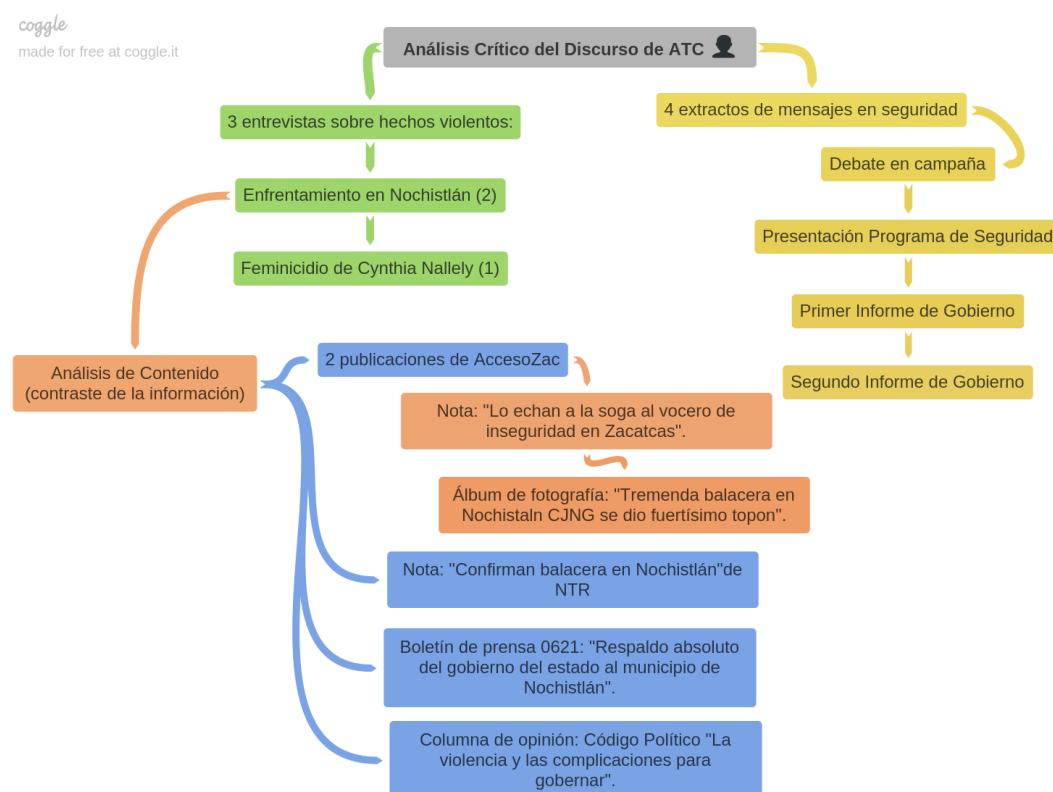


Figura 6. Análisis Crítico del Discurso a ATC

Elaboración propia.

Como Santander (2011) lo dice, no existe la técnica para hacer el análisis, lo que puede provocar cierta confusión o desazón, pero es así. Lo que existe son muchas propuestas de análisis de diversos autores frente a diferentes problemáticas y motivaciones, por lo cual para este trabajo se seleccionó el modelo de ACD como lo propone González (2016) que asocia la contabilidad de las palabras al estudio de los términos clave (palabras) que se agrupan dentro de *frames* (seleccionados a partir de campos lexicales) que confieren sentido al texto al corpus ya definido. Lo que también se observa en las tres entrevistas transcritas realizadas al titular del Poder Ejecutivo sobre hechos violentos y en cuatro extractos de discursos enfocados en la inseguridad es el *storytelling* (descrito en el capítulo III), desarrollado en los dos primeros años de la administración (de 2016 a 2018).

Para el ACD se usan cinco grupos de campos léxicos recurrentes asociados con el reconocimiento de la inseguridad, de errores, un deslinde de responsabilidades, autodefensa de su gobierno e imputaciones a la sociedad, como se describe en la tabla 4. En el reconocimiento de la inseguridad se engloban los términos ligados a la inestabilidad en la seguridad ciudadana. Con este corpus se muestra que ATC estuvo consciente de la ola de inseguridad que enfrentó la sociedad zacatecana al inicio y en el transcurso de su mandato, y que el tema, como lo mostraron sus propias palabras, se normalizó en el lenguaje, no solo de la población en general sino también de sí mismo.

Respecto al reconocimiento de errores, se seleccionaron las frases y palabras donde asume, en nombre del gobierno y las corporaciones policíacas, una inminente falta de respuesta inmediata ante los ataques del crimen organizado, encontrados principalmente en las entrevistas respecto al caso de Nochistlán de Mejía. En el corpus sobre la evasión de responsabilidades se señalan las ocasiones donde se defiende a sí mismo y a otros miembros de su gabinete. En la autodefensa de su gobierno, se mencionan las ocasiones donde el mandatario estatal mostró el hartazgo y solicitó no más señalamientos, críticas y descalificaciones. Por último, en las imputaciones a la sociedad, se subraya el cambio del discurso gubernamental, dirigido ahora a mostrar la culpabilidad del seno familiar como cuna de la inseguridad.

Agrupación de <i>frames</i>	Campos léxicos recurrentes
Reconocimiento de inseguridad:	Hechos violentos, hechos lamentables, adicción, consumo, drogas, crimen organizado, tiempos difíciles, crimen, tiempos convulsos, tiempos complejos, enfrentamientos, temor, psicosis.
Reconocimiento de errores:	No hay respuesta inmediata, fallamos, nos tardamos, gobierno rebasado, autoridad rebasada.
Evasión de responsabilidades:	Yo no maté a Cinthia”, yo soy honesto, una sola persona no es responsable de la inseguridad, necesitamos apoyo, ningún esfuerzo es suficiente.
Autodefensa de su gobierno:	Más que señalamientos, actuar del gobierno, críticas de cafés, descalificaciones, declaraciones demagógicas.
Imputaciones a la sociedad:	Responsables, nuestros hogares, culpables,

Tabla 3. Agrupación de *frames*
Elaboración propia

Lo anterior se aplica en el enfrentamiento de grupos antagónicos del crimen organizado en el municipio Nochistlán de Mejía la noche del martes 18 y la madrugada del miércoles 19 de abril de 2017, en una pugna por el territorio, considerado en el trabajo actual como el parteaguas y el temprano declive de la credibilidad gubernamental de la administración 2016-2021, por el impacto negativo que tuvo entre la población, la cual manifestó su descontento y su crítica contra las escasas estrategias de seguridad en el estado a través de la red social de *Facebook*, una de las más usadas en el estado, por 471 mil 666 zacatecanos (ENDUTIH, 2015), como se señaló en el Capítulo I.

La *fan page* de *AccesoZac* publicó la noche del 18 de abril seis videos que grabaron ciudadanos en diferentes puntos del municipio de Nochistlán de Mejía como testigos del enfrentamiento armado, mostrando en el material y en los comentarios el pánico que vivieron los pobladores. En uno de ellos, compartido por un músico, se escuchan sollozos de

niños y al fondo una mujer rezando. El titular del Poder Ejecutivo, en la Entrevista 1, Caso Nochistlán, realizada al día siguiente, puso a la luz pública su desconocimiento acerca del hecho, asumiendo la culpa por la respuesta tardía de las corporaciones oficiales, discurso que en los días siguientes cambiaría, apuntando la responsabilidad a otras circunstancias.

El ACD se realiza con base a la repetición de las palabras durante la entrevista al gobernador y hacia dónde apuntan, tomando en cuenta los aspectos externos que abonan a una interpretación general como la actitud, el lugar y la hora en que el titular del Poder Ejecutivo encaró a los medios de comunicación que reprodujeron la información con su respectivo análisis. La hipótesis, al realizar el ACD, es que la desinformación mostrada en entrevista por parte del titular del gobernador y además adjudicarse la responsabilidad de la ineficacia de las corporaciones policíacas al llamado de auxilio del municipio de Nochistlán de Mejía bajo fuego por un enfrentamiento armado, tuvo repercusiones desfavorables a escasos siete meses de que ATC asumiera su cargo, dando pauta a una crisis de credibilidad gubernamental y comunicacional en hechos violentos.

Asimismo, se contrasta la información presentada por otros medios en la misma red como NTR, *AccesoZac* y la evaluación de la percepción ciudadana a través de las reacciones y los comentarios de los usuarios, para lo cual se cuantifican el número de dichas interacciones.

De acuerdo con Van Dijk (2000), “en las sociedades, los discursos institucionalizados se comunican mediante un conjunto de diferentes tipos de textos y formas de habla” (p.307). El discurso político se ejerce cuando los políticos se comunican con el público. Éstos deben establecer sus derechos a ser obedecidos, es decir, de ser legitimados, mas no por la fuerza. “Las razones de la obediencia deben comunicarse lingüísticamente, ya sea en forma explícita o implícita” (Van Dijk, 2000, p.306), para lo cual existen diferentes técnicas.

El discurso político es definido por Rudeen (2011) como “la sucesión de palabras que se comunica al público por medio del actor político, producida por las instituciones relacionadas con el poder y condicionada por la cultura del país, el cual busca modificar o reforzar determinadas conductas” (p. 13). Es a través del discurso político que se pueden observar los elementos comunicativos que se usan para establecer o mantener las relaciones de poder entre los diferentes grupos sociales y del gobernante con sus gobernados.

Se realiza también un ACD para el cual se transcribe el audio de las entrevistas a ATC, realizadas el 19 y 20 de abril de 2017, para dar seguimiento al caso. Además, se contrasta la información con el boletín oficial, notas de otros medios de comunicación, y se realiza un análisis de los comentarios realizados en las notas, poniendo atención en las quejas de los ciudadanos.

En la redacción de conclusiones, se retoma el *storytelling* o el “arte de contar historias” (Salmón, 2007 en Richard y Llano, 2017), la cual estipula que una historia es, ante todo, un discurso narrativo hacia lo imaginario; y para que los que escuchan recuerden y aprecien la historia, es necesario que la narración se realice en un marco histórico común, como ya se había mencionado anteriormente (apartado 3.4), son situaciones del día a día a las que se enfrenta el gobernante como ser humano común y corriente con la intención de crear un vínculo de cercanía con la sociedad (Langer, 2007).

4.2 Análisis Crítico del Discurso en entrevistas

Los análisis críticos se dividen en dos bloques: entrevistas y extractos de discursos. En el primero se presentan los transcritos de las respuestas de tres entrevistas realizadas al exgobernador ATC, las dos primeras respecto al caso Nochistlán, que se considera el punto de quiebre de su credibilidad desde su llegada al poder y que suman en total ocho respuestas, seis en la primera entrevista y dos cuestiones restantes en el segundo encuentro con la prensa. Se realiza además un contraste de la información declarada por el gobernador, junto con el AC de las reacciones de la ciudadanía a la nota y la galería de fotografías presentadas en *AccesoZac*, así como la nota publicada por NTR con la versión oficial y la reacción de la PGJEZ difundida por el boletín número 0621 emitido por Comunicación Social de Gobierno del Estado.

Por último, se presenta la columna Código Político, que engloba la percepción periodística de la reacción policiaca y gubernamental respecto al caso del enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada en el Pueblo Mágico de Nochistlán de Mejía. Después se realiza el análisis de la entrevista del caso del feminicidio de la joven universitaria y en el siguiente apartado se desglosan los transcritos de los extractos de discursos referentes al tema de inseguridad.

4.2.1 Entrevistas del caso Nochistlán

Reconstrucción de los hechos

Decenas de hombres armados, presuntamente integrantes de por lo menos dos organizaciones criminales antagónicas, se enfrentaron con armas de grueso calibre y granadas de fragmentación la media noche del martes 18 de abril de 2017 en la cabecera municipal de Nochistlán de Mejía. Los presuntos sicarios que según testigos viajaban en grupo, de seis a 15 vehículos blindados, en su mayoría camionetas, usaron armas de alto poder AR-15 y AK-47, así como fusiles Barret calibre 50, y granadas de fragmentación, para atacarse unos a otros, en persecuciones vehiculares en distintas calles de esa población, en las inmediaciones del bar Vallarta y al menos en seis domicilios particulares⁴⁶.

El enfrentamiento inició alrededor de las 11:30 de la noche del martes, y se prolongó por una hora, de acuerdo con la versión de Héctor Javier Valdez, subsecretario de seguridad pública de Nochistlán⁴⁷. La *fan page* de AccesoZac publicó la noche del 18 de abril seis videos -enviados por usuarios- que grabaron con sus celulares en diferentes puntos del municipio de Nochistlán como testigos del enfrentamiento armado, mostrando en el material y en los comentarios el pánico que vivieron los pobladores. En uno de ellos, compartido por un músico, se escuchan sollozos de niños y al fondo una mujer rezando. En otro video compartido, en medio de la oscuridad destaca el estruendo de la metralla y las explosiones esporádicas que los pistoleros intercambiaban con sus armas.

De acuerdo con fuentes de la Sedena, la confrontación violenta se habría producido entre presuntos miembros de los cárteles de Sinaloa y Jalisco Nueva Generación. Los vecinos del lugar reportaron que los enfrentamientos y distintas persecuciones se presentaron en las inmediaciones del bar Vallarta, de la clínica del ISSSTE, en cuyos alrededores al menos seis viviendas fueron baleadas, la escuela secundaria Lázaro Cárdenas del Río, así como sobre la carretera estatal número 131, de acceso a dicha población. Además, en las calles El Cerro del Tuiche, Arroyo Los Cuates, Los Álamos, El Jaral, Delicias y Francisco I. Madero.

⁴⁶ Valadez, A. (19 de abril de 2017). “Enfrentamiento entre grupos armados en Nochistlán, Zacatecas”<http://lajornadasanluis.com.mx/nacional/enfrentamiento-grupos-armados-nochistlan-zacatecas/>

⁴⁷ Hernández, O. (2017). Toque de queda en Nochistlán de Mejía, Zacatecas, por tiroteo. Excélsior TV (Canal de YouTube). <https://www.youtube.com/watch?v=blu0pejBv1I>

Habitantes de Nochistlán reportaron haber observado a varios hombres muertos abatidos a tiros a bordo de las camionetas baleadas, en distintos puntos. Al concluir el enfrentamiento, otros pistoleros a bordo de otros vehículos supuestamente se llevaron muertos y heridos. Los pistoleros de una de las organizaciones criminales que arribaron a Nochistlán, además de atacar a sus contrarios, habrían formado un cerco con hombres armados en los alrededores de esta población durante el enfrentamiento, y bloquearon accesos y salidas.

En palabras de ATC, como se observa en la primera entrevista realizada el miércoles 19 de abril de 2017, las autoridades hicieron aparición tardía en el acto para proteger a la población. Por su parte, el vocero en materia de seguridad, Marco Antonio Vargas Duarte, confirmó en conferencia de prensa el enfrentamiento, aunque con tintes distintos a los difundidos en las redes sociales. Indicó que el intercambio de disparos fue por un lapso de 20 minutos solamente y que, al verificar la zona, no se encontraron heridos o personas muertas, mucho menos manchas hemáticas o de sangre que pudieran dar indicios de que alguien resultara herido.

Cerca de la 1 de la tarde del 19 de abril, el titular del Poder Ejecutivo en Zacatecas, en gira de trabajo por el municipio de Villa de Cos y justo después de concluir con un acto de entrega de viviendas, fue entrevistado por el periodista Saúl Ortega, de NTR, sobre los sucesos registrados durante la madrugada en el municipio Nochistlán de Mejía del día anterior, donde una servidora fue testigo de este hecho. Cabe aclarar que la mayoría de las entrevistas del gobernador son colectivas, y pese a que en este caso fue solo un periodista quien cuestionó al titular del Ejecutivo, las respuestas fueron grabadas también para radio y televisión por otros medios informativos del estado.

Fue apenas en este punto que el gobernador fijó su postura respecto a este caso, pues en sus discursos de agenda, era reiterativo en omitir temas y situaciones controversiales, reservándose exclusivamente a cumplir con los actos protocolarios. A continuación, se presentan los transcritos de seis respuestas de la entrevista número uno del caso Nochistlán, y enseguida de cinco de ellas, los análisis realizados a partir de las respuestas del gobernador (omitiendo la final para el transcríto de la respuesta seis, por considerarse no necesaria). Se seleccionaron palabras y frases clave que muestran su desconocimiento profundo del tema, así como el número de repeticiones que hizo.

Transcrito de respuesta 1. Entrevista 1. Caso Nohistlán.**Pregunta de reportero: Inaudible.****Respuesta de ATC:**

Tenemos que revisar qué pasó en Nohistlán, eh... hace rato, hace unos momentos me informa el titular de Comunicación Social Marco el vocero dio por ahí una rueda de prensa. Yo ayer por la tarde, por azares del destino cada lunes tengo mi Grupo de Coordinación en Seguridad. Estuve reunido con el Ejército, el CISEN, con la PGR, con la Estatal y estuvimos viendo cómo íbamos a la semana, al cierre de la Semana Santa, por la noche tenemos ese lamentable enfrentamiento en Nohistlán. Hoy por la tarde tengo citados a las corporaciones para realmente ver qué pasó, que se me informe qué pasó. También por qué no dimos una respuesta inmediata, por qué el tiempo que transcurrió ahí y yo no quisiera dar una declaración sin sustento e irresponsable y tener perfectamente los datos.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 19 de abril de 2017.**Tabla 4. Transcrito de respuesta 1. Entrevista 1. Caso Nohistlán.****Elaboración propia**

Análisis de respuesta 1. Entrevista 1. Caso Nohistlán		
Palabras ATC	Palabras/frases clave	Número de repeticiones
135 palabras	Por qué	2
	Qué pasó	3
	“No dimos respuesta inmediata”	1

Tabla 5. Análisis de respuesta 1. Entrevista 1. Caso Nohistlán**Elaboración propia****Observaciones:**

1. En la primer respuesta, se percibe, por el titubeo de su voz y sus palabras, el desconocimiento a fondo de un hecho que paralizó las actividades del municipio, por lo que se

excusa de ahondar en el tema por temor a sobrepasarse en la información y justifica además que el vocero en materia de seguridad ya había dado la versión oficial en una conferencia de prensa, sin tomar en cuenta que, aunque ya pasaba del mediodía y él, como titular del Poder Ejecutivo, permanecía desinformado, por lo que en el sitio web de NTR, la cabeza de la nota periodística es “Ignora Tello hechos en Nochistlán” (Ortega y Reyna, 2017).

2. Además, enfatiza la frase “qué pasó” tres veces y agrega que se dará a la tarea de indagar las causas del enfrentamiento y, menciona por primera vez que no se dio una respuesta inmediata por parte de las autoridades de seguridad, es decir, asume la falta de pericia de las corporaciones municipales y estatales para abatir el enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada.
3. Revela que fue su coordinador de comunicación social quién le informó sobre la conferencia de prensa del vocero de seguridad pública, lo que se traduce en una falta de comunicación directa con el secretario de seguridad y con el vocero.

**Transcrito de respuesta 2. Entrevista 1.
Caso Nochistlán.**

Pregunta de reportero: ¿Pero no se respondió en tiempo y forma, gobernador?

Respuesta de ATC:

No, a final de cuentas nos tardamos un tiempo considerable en arribar y eso es lo que tenemos que revisar, por qué no se dio de esa manera, qué pasó con la Policía Municipal, cuántos elementos de la Policía Estatal teníamos destacados en esa región y bueno si también teníamos en esa región apoyo del Ejército. Es lo que yo tengo que revisar porque a final de cuentas bueno, tenemos que tener una respuesta inmediata, pronta a la ciudadanía y ahí estamos fallando.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 19 de abril de 2017.

Tabla 6. Transcrito de respuesta 2. Entrevista 1. Caso Nochistlán.

Elaboración propia

Análisis de respuesta 2. Entrevista 1 Caso Nocistlán			
Palabras ATC	Palabras/frases clave	Número de repeticiones	
82 palabras	Por qué	1	
	Qué pasó	1	
	No (se respondió en tiempo y forma)	1	
	Nos tardamos	1	
	Estamos fallando	1	
	Tenemos/tengo que revisar	3	
	Una respuesta inmediata	1	

Tabla 7. Análisis de respuesta 2. Entrevista 1. Caso Nocistlán
Elaboración propia

Observación: En esta segunda cuestión reafirma tres veces la tardía respuesta de las corporaciones de seguridad, por lo que hasta aquí se contabilizan cuatro ocasiones, evidenciando ese aspecto y, expresado del titular del poder ejecutivo, es que tiene más peso que admitirlo solo una vez al principio de la entrevista.

Transcrito de respuesta 3. Entrevista 1. Caso Nocistlán.
Pregunta de reportero: ¿Cómo califica este hecho?
Respuesta de ATC:
Bueno mira, estamos inmersos Saúl y todo mundo lo sabe en una confronta de grupos delincuenciales en donde esa zona no se habían suscitado enfrentamientos, se estaba concentrando, y ustedes lo conocen, y eso es lo que nos tiene ocupados, muy preocupados pero también muy ocupados, prácticamente en un corredor que va de Guadalupe a Fresnillo, se carga mucho en Guadalupe y Zacatecas la violencia que se ha estado dando y principalmente en una zona relacionada a Guadalupe: a Casablanca, Tacoaleche, La Cincerera. En aquella zona de Nocistlán no habíamos tenido este tipo de situaciones y vaya, es una llamada muy fuerte de atención y tenemos que revisar principalmente nuestra respuesta.

Medio de publicación: Noticario Pórtico Online. **Fecha:** 19 de abril de 2017.

Tabla 8. Transcrito de respuesta 3. Entrevista 1. Caso Nocistlán.
Elaboración propia

Análisis de respuesta 3. Entrevista 1 Caso Nocistlán		
Palabras ATC	Palabras/frases clave	Número de repeticiones
111 palabras	Tenemos que revisar	1
	Una llamada muy fuerte de atención	1
	Nuestra respuesta	1

Tabla 9. Análisis de respuesta 3. Entrevista 1. Caso Nocistlán

Elaboración propia

Observación:

1. Por quinta vez, el gobernador se cuestiona a sí mismo su falta de inmediatez en el actuar policíaco en pro de la población nocistlense.
2. Esta vez resalta que es una fuerte llamada de atención para su gobierno.

Transcrito de respuesta 4. Entrevista 1. Caso Nocistlán.
Pregunta de reportero: Fue una zona de guerra, estuvo en la cabecera municipal, se percutieron casi 2 mil, este...
Respuesta de ATC:
Aparentemente y digo, yo no quiero dar una declaración sin sustento es un enfrentamiento entre dos grupos, uno de Jalisco, otro que está teóricamente asentado en Zacatecas y tenemos que ver a final de cuentas a fondo qué está pasando ahí, dar todo el apoyo y bueno, definitivamente reconocer cuando no hay una respuesta inmediata y corregirlo.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 19 de abril de 2017.

Tabla 10. Transcrito de respuesta 4. Entrevista 1. Caso Nocistlán.

Elaboración propia

Análisis de respuesta 4. Entrevista 1 Caso Nohistlán		
Palabras ATC	Palabras/frases clave	Número de repeticiones
57 palabras	No quiero dar una declaración sin sustento	1
	Tenemos que	1
	Qué está pasando	1
	No hay respuesta inmediata	1

Tabla 11. Análisis de respuesta 4. Entrevista 1. Caso Nohistlán
Elaboración propia

Observaciones:

1. Suman hasta este punto seis ocasiones en el reconocimiento del error, así como el descubrimiento de la situación.
2. Afirma que no puede dar información sustentada del caso.

Transcrito de respuesta 5. Entrevista 1. Caso Nohistlán.
Pregunta de reportero: ¿Se convierte Zacatecas en zona de guerra?
Respuesta del gobernador:
No, no definitivamente no. Hay una zona de violencia que ya la mencioné. No tiene que ver con la inseguridad, afortunadamente tuvimos un saldo blanco para los ciudadanos, para el turismo, pero también es innegable que hay una encarnizada lucha entre los grupos que yo ayer veía la cifra, el ochenta y nueve por ciento de los homicidios tienen que ver con el crimen organizado pero eso no nos debe tener satisfechos, no debe de haber actos delincuenciales, actos de violencia en Zacatecas y esa es la gran apuesta que yo estoy haciendo, tengo el apoyo ahorita, desde hace unos días, de la Federación con un número muy importante de policías y yo espero eso se vea repercutido para bien.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 19 de abril de 2017.

Tabla 12. Transcrito de respuesta 5. Entrevista 1. Caso Nohistlán.
Elaboración propia

Análisis de respuesta 5. Entrevista 1 Caso Nochistlán		
Palabras ATC	Palabras/frases clave	Número de repeticiones
120 palabras	Violencia	1
	Crimen organizado, lucha encarnizada	2

Tabla 13. Análisis de respuesta 5. Entrevista 1. Caso Nochistlán.

Elaboración propia

Observaciones:

1. En esta respuesta se repite el discurso que enarbola Felipe Calderón durante su sexenio, quien justificaba que los asesinados eran personas ligadas al narcotráfico, pese a que con el avance de las investigaciones se comprobaba que eran ciudadanos inocentes (Reyes y O’Quinn, 2013).
2. A pesar de que niega tres veces que Zacatecas se haya convertido en zona de guerra, asegura que hay una innegable “encarnizada lucha” entre organizaciones criminales antagonicas, lo cual es una contradicción.

Transcrito de respuesta 6. Entrevista 1. Caso Nochistlán

Pregunta reportero: ¿Cómo dar seguridad a la población y cómo evitar que viva en un estado de miedo?

Respuesta de ATC:

Muchas cosas. Tenemos que empezar desde el Municipio. Estuve ayer con el titular de Prevención a las Adicciones (silencio) Mondragón y Kalb, y veíamos porque con la experiencia de él la problemática que estamos teniendo, yo le expuse la situación de Zacatecas y veíamos que la base de la pirámide que son las corporaciones de respuesta inmediata de cercanía con la gente que son las policías municipales no las estamos teniendo en cantidad suficiente, no están teniendo respuesta y desde ahí tenemos que empezar a cambiar todo, yo necesito realmente y eso fue lo que le pedí a mi Grupo de Coordinación, tenemos que entrar con los municipios a que crezcan las corporaciones de inmediato con apoyo del Estado y tenemos que dar respuesta a ello.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 19 de abril de 2017.

Tabla 14. Transcrito de respuesta 6. Entrevista 1. Caso Nochistlán. Elaboración propia

Observaciones:

Para finalizar la entrevista, el titular del poder ejecutivo deja en claro en siete ocasiones, contando esta última respuesta, su idea de poca inmediatez, aunque esta vez ya atribuye el defecto a las corporaciones policíacas y menciona la situación que enfrenta el estado en la falta de elementos policíacos.

Segunda Entrevista

La segunda entrevista se realizó el jueves 20 de abril al titular del Ejecutivo en una gira por el municipio de Villa Hidalgo, a manera de dar seguimiento al caso de Nocistlán y conocer las causas de la tardanza de las corporaciones de seguridad en el enfrentamiento y conocer los resultados de la reunión con el Grupo de Coordinación Local.

A continuación, se presentan los transcritos de las respuestas a dos cuestionamientos. En este encuentro con la prensa, solo se toma en cuenta una respuesta para la tabla de análisis, ya que, en la segunda, el rumbo del discurso cambió y ahondó de manera breve y desde otra perspectiva el tema de seguridad, para la cual solo se presentan las observaciones.

Transcrito de respuesta 1. Entrevista 2. Caso Nocistlán.

Pregunta reportera: ¿Se reunió con el Grupo de Coordinación Local? ¿Ya sabe las causas de por qué se tardó en llegar la ayuda a Nocistlán?

Respuesta de ATC:

Mira, esto es todo un tema, estamos... sí, sí nos reunimos y ahorita hay más de 100 elementos en Nocistlán del Ejército, de la Estatal, de la Federal, estuvimos viendo qué falló, estuvimos viendo áreas de oportunidad, Nocistlán es el municipio, o quizá uno de los más lejanos, la problemática que se presentó para dar un respuesta inmediata, también la debilidad que tiene el municipio, y no es echarle la culpa al municipio, es responsabilidad también mía fortalecerla, creo que es una llamada de atención muy importante porque dentro de todo lo malo afortunadamente no hubo decesos que lamentar y bueno, nosotros, uno de los temas obvios es que no tenemos en cuanto a Estado grupos destacados cerca de Nocistlán y Apulco, lo vamos a hacer, lo tenemos en otra parte del Estado, es parte también de las debilidades que la Policía Estatal en número está teniendo. Yo recibí una Policía con 940 elementos, la necesidad para el Estado es prácticamente es del doble, son parte de los cambios que yo he venido haciendo yo espero muchos más ciudadanos pasen los controles de confianza y la corporación la pueda fortalecer mucho más y que ese tipo de situaciones no se vuelvan a presentar, persuadirlo precisamente con presencia.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 20 de abril de 2017.

Tabla 15. Transcrito de respuesta 1. Entrevista 2. Caso Nocistlán. Elaboración propia.

Análisis de respuesta 1. Entrevista 2 Caso Nochistlán		
Palabras ATC	Palabras clave	Número de repeticiones
207 palabras	Qué falló	1
	Una respuesta inmediata	1
	Es una llamada de atención muy importantes	1

Tabla 16. Pregunta 1. Entrevista 2. Caso Nochistlán.
Elaboración propia

Observaciones:

1. Dos días después del enfrentamiento, por octava vez, ATC acepta que las corporaciones de seguridad fallaron en dar una respuesta inmediata durante el enfrentamiento en Nochistlán de Mejía, lo que consideró también como una llamada de atención muy importante para su gobierno.
2. En esta entrevista, el titular del Poder Ejecutivo muestra en sus afirmaciones un ligero aire de esperanza y vuelve al tema de mejorar la actuación de la PEP y de incrementar el número de elementos, una realidad preocupante desde tiempo atrás, ya que no había policías suficientes para salvaguardar a los zacatecanos.
3. El efecto de las palabras “**por qué**”, “**nos tardamos**”, “**estamos fallando**”, viniendo del titular del Poder Ejecutivo del Estado de Zacatecas, tienen un efecto negativo que va quedando en la memoria de la sociedad que lo escucha (MLP, tema descrito en el capítulo III).
4. La percepción de inseguridad se refuerza con el desconocimiento de la fuente oficial y por el contrario, con la información presentada en *AccesoZac*, misma que se apega más a la realidad.

Transcrito de respuesta 2. Entrevista 2. Caso Nocistlán.

Pregunta de reportera: ¿Pediría la renuncia del secretario de Seguridad ante este hecho?

Respuesta de ATC:

No, definitivamente no, pero sin excepción de nadie todos estamos a prueba, todos mis funcionarios a final de cuentas serán medidos, tienen que dar respuesta. Hemos tenido meses complicados, enero, febrero, marzo afortunadamente empezó a bajar y de pronto se nos suben ahí los homicidios, yo tengo mucha fe que con el apoyo de la Policía Federal, con el trabajo que estamos haciendo en coordinación con Ejército y Estado con la incorporación de elementos municipales vamos a revertir ese tema.

Medio de publicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 20 de abril de 2017.

Tabla 17. Transcrito de respuesta 2. Entrevista 2. Caso Nocistlán.
Elaboración propia

Observaciones:

1. Esta sería la primera vez que los medios de comunicación cuestionaran al mandatario estatal por una posible petición de renuncia al entonces secretario de Seguridad Pública, Froylán Carlos Cruz, quien más tarde declinaría pero no sin antes recibir una fuerte crítica y petición de renuncia “por dignidad” de los integrantes de la Legislatura local al considerar que el puesto “le quedaba grande”, por la tardía respuesta de las corporaciones policíacas en el enfrentamiento armado de Nocistlán, así lo expresó la fracción de Movimiento de Regeneración Nacional durante su comparecencia ante el pleno el 2 de mayo de 2017 (Pórtico Online /2017).

4.2.2 Análisis de Contenido: reacción en redes sociales, el contraste de la información

Mientras que las autoridades dieron sus versiones, en las redes sociales se desató una controversia por el manejo de la crisis suscitada en el municipio de Nocistlán de Mejía y de las contradicciones en el caso comparadas con las versiones oficiales y autoridades de seguridad. Para lo cual se analiza el sitio de *Facebook Accesozac*, creado el 28 de septiembre de 2012 y que actualmente tiene 586 mil 262 miembros y 608 mil 186 seguidores y que se

caracteriza por mostrar la otra cara de los hechos violentos, pues mientras la parte oficial tiende a minimizarlos, los creadores de esta *FanPage* exhiben el lado crudo, más real, y resulta ser lo más leído, la fuente informativa que la población usa para reconstruir las crisis y opinar al respecto de sus resolutivos.

El 19 de abril de 2017 se publica la nota “Lo echan a la soga al vocero de inseguridad en Zacatecas”, con la mezcla de información de NTR, Notimex, Agencia RIIA, *SeguZac*, Revista Malenn, Border Load News y Red de Noticias Nacionales Centro.

El texto, en el que aparece como foto principal el vocero en materia de Seguridad Pública, Marco Antonio Vargas Duarte, se compartió 259 veces, tuvo 662 reacciones, de las cuales 421 indicaron “Me gusta”, 140 “Me enoja”, 23 “Me asombra”, 12 “Me entristece”, 65 “Me divierte”, 1 “Me encanta” y se registraron 240 comentarios.

NOTA: “Lo echan a la soga al vocero de inseguridad en Zacatecas”

Fuerte enfrentamiento en Nochistlán puso en riesgo a mismas autoridades no fuimos a detenerla ni hacerle frente, era complicado.

No quiso dar la cara ante tan delicada situación el Gobernador Alejandro Tello ni el Secretario de Seguridad Pública el oaxaqueño Froylan Carlos ni tampoco el Procurador Murillo Ruiseco, y prefirieron aventarlo a la soga al vocero.

No fuimos a Nochistlán a evitar y detener la balacera y enfrentamiento, pero si llegamos horas después para contar un aproximado de cuantos casquillos y balas percutidas hay.

Además, informó el vocero de inseguridad en la entidad que después de contar y ver que sí estuvo muy fuerte y delicada la situación se marcharon, eran las instrucciones.

Algunos elementos policiacas confirmaron que no se les dio autorización de llegar a Nochistlán por lo que PEP, Ministerial, Municipales, Federales y Ejercito no fueron a Nochistlán, indicaron que superaban en número por mucho a todo el operativo que se trató de conformar ayer por la media noche, por lo que órdenes de altos mandos indicaron no ir mejor a Nochistlán éramos superados en número de 1 a 10 y en armamento igual, pues se usaron lanza granadas y uso de Barret 50 además de un sin de armamento de grueso calibre automático en ametralladoras.

Solo fuimos por los policías municipales que estaban atrincherados y resguardados en su base, se les sacó y se les escoltó para llevárnoslo ya que estaban temerosos, cuando ellos eran solo 5 mientras los convoy había grupos de hasta 40 sicarios fuertemente armados.

La policía federal hizo un conteo rápido llevan hasta el momento un aproximado de 3 mil casquillos percutidos de diversos calibres en su mayoría el 90% de armas de grueso calibre, además de granadas.

El vocero en materia de inseguridad en el Estado, Marco Antonio Vargas Duarte, informó sobre los hechos violentos que sucedieron en Nochistlán de Mejía, donde dijo que grupos antagónicos se enfrentaron al filo de las 23:20 horas por lapso de 40 minutos y donde las autoridades policíacas, al llegar al sitio 4 hrs después (por la madrugada para recoger a los policías municipales atrincherados, y posterior emprender la retirada del municipio), contabilizaron mil 500 casquillos percutidos de AK47, .223, 9 milímetros y 6 cascos de granada calibre 40. Aun que esta versión dista de lo que informa la policía federal quien duplica la cantidad de lo que el vocero informa.

Indicó que el intercambio de disparos con más intensidad ocurrieron sobre la calle Prolongación Rayón, precisando que los grupos policiales encontraron tres camionetas con impacto de arma de fuego, una Mazda, con placas de Zacatecas, BMW con placas del Estado de México y otra GMC, Yukon. Pero omitió 2 camionetas más una Ford Negra y otra Nissan Armada a la salida. “Al verificar la zona no encontramos heridos o personas muertas, mucho menos manchas hemáticas o de sangre que pudieran dar indicios que alguien resultara herido”, describió el funcionario. Lo que se contradice con las imágenes que los pobladores capturaron y publicaron, viendo dentro de las unidades y fuera sangre de los ocupantes.

Vargas Duarte, relacionó que derivado de la refriega, también se detectó que en el bar denominado “Vallarta”, se encontraron diversos impactos de bala en la fachada, “por lo cual ya estamos generando la carpeta de investigación para que declaren tanto los testigos civiles, policiales y del propio bar”.

Las autoridades salieron del municipio por la madrugada, y en minutos, y hasta las 12 del día de hoy comenzaron a llegar policías federales y ejército mexicano.

Además se sabe que habrá toque de queda civil, desde las 10pm no habrá gente en la calle y se pide a todos no salir ni asomarse ante delicada situación, que generó el fuerte enfrentamiento del CJNG contra sus contrarios del área.

-Fuerte enfrentamiento en Nochistlán puso en riesgo a mismas autoridades no fuimos a detenerla ni hacerle frente, era complicado. (palabras más palabras menos así lo dio a conocer) Pobladores molestos y muy temerosos exigieron seguridad y esta nunca jamás llegó.

Fuente: AccesoZac especifica que conjunta información de NTR, Notimex, Agencia RIIA, SeguZac, Revista Malenn, Border Load News y Red de Noticias Nacionales Centro.
Fecha de publicación: 19 de abril de 2017.

Tabla 18. Nota: Lo echan a la soga al vocero de inseguridad de Zacatecas

Elaboración propia

Temática de comentarios (Nota en AccesoZac)	No. de comentarios
Incompetencia del gobierno/ omisión de autoridad	21
Reclamos y burlas a policías	14
Preocupación, tristeza, miedo	19
Pobladores reconociendo carteles y calles donde se suscitó la balacera	10
Reclamo a padres de familia y consumidores de droga	2
Reclamo de información falsa	9
Etiquetan a otros usuarios para compartir la información	44
Comentarios que no tienen nada que ver con el tema	20

Tabla 19. Temáticas de comentarios.

Elaboración propia.

Observaciones:

La nota, que comienza con una cabeza con sarcasmo hacia el vocero de seguridad, afirma el hecho de Nochistlán como un hecho que las corporaciones policíacas no pudieron contener, lo que conduce al lector a una contradicción del discurso oficial.

Los ciudadanos, en un acto de participación de ciudadanía digital, registraron 21 comentarios acusando a la incompetencia de las autoridades por resolver las situaciones de crisis de seguridad en Nochistlán y recalcan las omisiones gubernamentales, lo que se traduce en falta de confianza por parte de la población hacia sus autoridades.

Por otra parte, 19 ciudadanos hacen referencia a la tristeza, miedo y la preocupación, que desencadenaron estos hechos violentos y que paralizaron las actividades cotidianas de la población nochistlense, y como se hizo referencia en el capítulo II, en muchas ocasiones se propaga el efecto de la migración, para preservación de la vida.

Reacciones a nota de Nochistlán en AccesoZac	Cantidad	Emoticon
Me gusta	421	👍
Me asombra	23	😮
Me entristece	12	😢
Me enoja	140	😡
Me divierte	65	🤣
Me encanta	1	❤️
Total: 662		
Número de veces compartida: 259	Publicado en: FanPage de AccesoZac en Facebook	Fecha: 19 de abril de 2017

Tabla 20. Reacciones a nota de Nochistlán en AccesoZac
Elaboración propia

Observaciones:

La nota publicada por *AccesoZac* tuvo 662 reacciones, por el contrario, las *fanpages* de la vocería de Seguridad Pública, de la SSP y de Gobierno del Estado en *Facebook*, no publicaron un boletín oficial, colocándolos en una desventaja dentro de las redes sociales.

Sin embargo, la participación ciudadana, coartada de alguna manera en el portal oficial, se observa en los comentarios y las reacciones a esta nota. Cabe resaltar que su efecto se potencia por la efervescencia de las redes sociales y, queda en la memoria electrónica por dos años, para su consulta por todos los usuarios de *Facebook*, hasta que fue cancelada la *fan-page* de *AccesoZac*.

En la nota se hace referencia a la negación por parte de las autoridades de que se presentaran defunciones y manchas hemáticas, de lo cual también *AccesoZac* publica fotografías (Tabla 23), mostrado a continuación, en las que claramente aparecen las muestras de la refriega en el álbum titulado “Tremenda Balacera en Nochistaln CJNG se dio un fuertísimo topón” (sic), con 25 fotos de los coches baleados y con sangre en el exterior.

El álbum registró 1 mil “Me gusta”, 161 “Me asombra”, 98 “Me entristece”, 15 “Me enoja”, 8 “Me divierte” y 5 “Me encanta”.

El álbum de fotografías se compartió 734 veces y registró 141 comentarios.

Reacciones al álbum de fotografía “Tremenda Balacera en Nochistaln CJNG se dio fuertísimo topón”	Cantidad	Emoticon
Me gusta	1 mil	👍
Me asombra	161	😱
Me entristece	98	😢
Me enoja	15	😡
Me divierte	8	😂
Me encanta	5	❤️
Número de veces que se compartió el álbum: 734	Publicado en <i>AccesoZac</i> en <i>Facebook</i>	Fecha: 19 de abril de 2017

**Tabla 21. Reacciones al álbum de fotografía
“Tremenda Balacera en Nochistaln CJNG se dio fuertísimo topón”. Elaboración propia**

Observaciones:

1. En la tabla se refiere el número de veces compartido como muestra del alcance que tuvo la nota en la red social *Facebook*.
2. Un álbum con mucho alcance, pues en poco tiempo lo vieron más de mil personas en todo el estado, pero también llegó a otros estados e incluso a Estados Unidos, pues este sitio también tenía seguidores migrantes.
3. El álbum, que mostró coches baleados y manchas hemáticas en el pavimento, impactó en la población, y puso en tela de juicio el discurso oficial.
4. Además, este álbum fue compartido en perfiles personales de los seguidores de *AccesoZac*, lo que acrecentó su difusión, mostrando una realidad totalmente distinta a la presentada por las autoridades y contraria por supuesto al discurso de ATC.

Por otra parte, el único medio de comunicación que publicó en su plataforma electrónica la versión oficial fue NTR, información que replicó de la conferencia de prensa ofrecida el 19 de abril de 2017 a las 9 de la mañana, el vocero en materia de Seguridad Pública del Estado de Zacatecas, Marco Antonio Vargas Duarte, como se indica en la siguiente tabla 24 con la nota “Confirman balacera en Nochistlán”.

Cabe aclarar que ese mismo día, con la finalidad de diluir la atención de los distintos representantes de los medios de comunicación, ATC realizó una gira al interior del estado, llevándose con él -estratégicamente-, a un amplio número de reporteros.

En el marco del protocolo que establece comunicación social, la prensa debe de dirigirse con los responsables para hacer la petición de entrevista con el gobernador, y presentar el tema que se desea cuestionar por parte de la prensa. En este caso específico, la respuesta del coordinador de comunicación social ese día fue que ya el vocero en materia de seguridad había presentado en conferencia a primera hora, una declaración al respecto. No obstante, a insistencia de los reporteros directamente con el gobernador, se dio la entrevista (Entrevista 1. Caso Nochistlán. Tablas 6-19).

<p>Nota: "Confirman balacera en Nocistlán"</p> <p>Zacatecas.- El vocero en materia de seguridad en el Estado, Marco Antonio Vargas Duarte, informó sobre los hechos violentos que sucedieron en Nocistlán de Mejía, donde dijo que grupos antagónicos se enfrentaron al filo de las 23:20 horas por lapso de 20 minutos y donde las autoridades policíacas, al llegar al sitio, contabilizaron mil 500 casquillos percutidos de AK47, .223, 9 milímetros y 6 cascos de granada calibre 40. Indicó que el intercambio de disparos con más intensidad ocurrieron sobre la calle Prolongación Rayón, precisando que los grupos policiales encontraron tres camionetas con impacto de arma de fuego, una Mazda, con placas de Zacatecas, BMW con placas del Estado de Mexico y otra GMC, Yukon.</p> <p>«Al verificar la zona no encontramos heridos o personas muertas, mucho menos manchas hemáticas o de sangre que pudieran dar indicios que alguien resultara herido», describió el funcionario.</p> <p>Vargas Duarte, relacionó que derivado de la refriega, también se detectó que en el bar denominado «Vallarta», se encontraron diversos impactos de bala en la fachada, «por lo cual ya estamos generando la carpeta de investigación para que declaren tanto los testigos civiles, policiales y del propio bar».</p>
<p>Fuente: NTR</p> <p>Fecha de publicación: 19 de abril de 2017 a las 12:45 pm</p>

Tabla 22. Nota: "Confirman balacera en Nocistlán"
Elaboración propia

Por su parte, el departamento de Comunicación Social de Gobierno del Estado emitió el jueves 20 de abril de 2017 el boletín 0621 acompañado de fotografías del procurador General de Justicia del Estado, Francisco Murillo Ruiseco, en un recorrido por el centro del municipio de Nocistlán de Mejía (zacatecas.gob.mx, 2017).

Las fotografías exhiben una vida cotidiana con normalidad, con comercios abiertos, y ciudadanos tranquilos, un panorama totalmente diferente al expuesto en los videos publicados por *AccesoZac* la noche del 18 de abril, donde se escuchaban sollozos y pánico de la población.

Sin embargo, esta visita al municipio la realizaron las autoridades no al día siguiente, sino dos días después del enfrentamiento entre grupos de la delincuencia organizada, lo que habla aún más de una atención tardía a la población nochistlense.

Boletín de prensa 0621

Título: Respaldo absoluto del gobierno del estado al municipio de Nochistlán

- Alejandro Tello refrenda el compromiso con la seguridad en la Entidad
- Continúan las investigaciones de los hechos violentos suscitados en esta región

Zacatecas, Zac.- Con la firme intención de mantener y garantizar la seguridad en la Entidad, y luego de realizar una reunión extraordinaria del Grupo de Coordinación Local (GCL), tras los hechos violentos que se suscitaron en el municipio de Nochistlán, el Gobernador Alejandro Tello refrendó su compromiso con la población de esta demarcación e instruyó una serie de acciones inmediatas para su atención.

El Procurador General de Justicia del Estado, Francisco Murillo Ruiseco, dijo que el mandatario estatal conminó a los integrantes del GCL a verificar la estrategia de seguridad en Nochistlán, luego del enfrentamiento que se presentó entre grupos antagónicos de la delincuencia organizada.

Dijo que, en lo que compete a la Procuraduría General de Justicia, el trabajo consiste en encabezar una serie de diligencias de investigación que se realizan en el municipio.

Asimismo, uno de los puntos neurálgicos que el Gobernador Alejandro Tello instruyó es el respaldo total al Gobierno Municipal, para que el Alcalde, como líder natural, se sienta respaldado por las instituciones.

Murillo Ruiseco agregó que desde que se tuvo conocimiento de los sucesos que se presentaron, se movilizaron tanto la Policía Estatal Preventiva, como la Policía Federal y el Ejército, en una clara muestra de coordinación entre las distintas esferas de Gobierno.

Dijo que, hoy jueves, las fuerzas Federales y el Ejército Mexicano realizan algunas tareas de contención en esta zona de la Entidad.

Murillo Ruiseco agregó que la presencia de las autoridades en esta demarcación genera un clima de confianza y tranquilidad entre la población.

Para finalizar, informó que también se ha dado un acercamiento con las autoridades municipales para verificar los daños en los bienes muebles e inmuebles, y para asegurarse de que no exista ningún herido debido a dicho enfrentamiento.

Publicado en: el apartado de Sala de prensa en zacatecas.gob.mx

Fecha: 20 de abril de 2017.

Tabla 23. Boletín de prensa 0621.

Elaboración propia

Columna de opinión: Código Político
“La violencia y las complicaciones para gobernar”

La intervención tardía de la Secretaría de Seguridad del gobierno del estado a cargo del general Froylán Carlos Cruz evidenció la ausencia de coordinación entre las instituciones de seguridad y la debilidad de las fuerzas armadas en el estado.

La refriega que duró aproximadamente 30 minutos mostró la capacidad de fuego y de efectivos de la delincuencia organizada.

Lo inconcebible es la parte oficial que dio a conocer el vocero en materia de Seguridad del gobierno estatal, Marco Antonio Vargas Duarte, al señalar que no se registraron muertos ni heridos, después de que se percutieron más de mil quinientos cartuchos.

Lo más preocupante es que el gobernador Alejandro Tello reconoció que hubo una acción tardía en el enfrentamiento del martes pasado en Nochistlán, pero cuando fue cuestionado si cambiaría al secretario de Seguridad Pública, mencionó que le tenía fe.

Tello Cristerna fue entrevistado el miércoles después del mediodía pero no estaba plenamente informado de los hechos. Declaró a los reporteros de la fuente que por la tarde de ese día habría una reunión con la Coordinación en materia de Seguridad.

Y fue hasta el jueves que el procurador General de Justicia, Francisco Murillo Ruiseco, se trasladó a Nochistlán para hacer un recorrido por el lugar de la balacera. La acción gubernamental siguió siendo tardía. Nochistlán es uno de los cinco pueblos mágicos del estado y es gobernado por el Partido del Trabajo. El ayuntamiento hace su esfuerzo por aprovechar su designación turística para atraer visitantes, pero su debilidad en materia de seguridad podría ser su principal talón de Aquiles, no solo para esta demarcación municipal sino para el resto de los 57 municipios que conforman la geografía zacatecana (Gómez, 23 de abril de 2017).

Autor: Periodista Juan Gómez

Fecha de publicación: 23 de abril de 2017

Medio de comunicación: Sitio web de Pórtico Online

Tabla 24. Columna de opinión. Código político.
Elaboración propia

Observaciones:

Con la finalidad de contrastar la información, se realiza el siguiente análisis:

1. De acuerdo con la versión oficial sobre los hechos violentos acontecidos en el municipio de Nochistlán de Mejía, proporcionada a distintos medios de comunicación, entre ellos NTR, El Sol de Zacatecas y Excélsior TV, el vocero en materia de seguridad, Marco Antonio Vargas Duarte, manejó el enfrentamiento armado como un intercambio de disparos que duró solamente 20 minutos.
2. Aseguró que las corporaciones policíacas atendieron el reporte realizado al 911 a las 11:11 de la noche del 18 de abril de 2017. Cuando las autoridades llegaron no se hallaron a personas involucradas en el hecho violento, pero sí tres camionetas con impactos de bala de fuego, además de mil 500 casquillos percutidos de diferentes calibres y seis cascós de granada de fragmentación calibre 40. Declaró también que no se encontraron indicios de manchas hemáticas, heridos ni muertos.
3. Para Excélsior TV, Hernández (2017), el video (cuya liga se encuentra en la sección de Anexos) mostró calles vacías y negocios cerrados después de la intensa balacera que se prolongó por más de una hora y media, según el testimonio de los pobladores, y no como las autoridades oficiales aseguraron, que fue de solo 20 minutos, por lo que implementaron un toque de queda a las 10 de la noche, de acuerdo a la información presentada el 23 de abril de 2017.
4. El hecho provocó pánico que se pudo constatar en videos en los que se escucha la voz temblorosa de quienes grabaron a lo lejos el ruido de los disparos. Además, un suceso de este tipo generó la preocupación e incertidumbre de la población en general.
5. En entrevista, el entonces presidente municipal de Nochistlán de Mejía, Armando Delgadillo, lamentó las afectaciones que tuvo la localidad como destino turístico, a causa del enfrentamiento armado.
6. Por el contrario, el boletín de prensa omite hablar a profundidad de la situación de la población dos días después del enfrentamiento armado, de qué forma se apoyaría al cuerpo de seguridad del municipio, así como avances en la investigación.
7. Lo que sí muestra el boletín y sobre todo en sus imágenes, es la ausencia del gobernador ATC, recorriendo las calles de Nochistlán de Mejía para corroborar la seguridad de la ciudadanía, lo que la población interpretó como una actitud de poco interés y frialdad de su parte, además de que la visita realizada por el entonces procurador y secretario de seguridad, se realizó hasta el tercer día de los hechos violentos, lo que refleja una atención tardía y falta de interés, e incluso miedo.
8. Las palabras del gobernador en la primera entrevista del caso sería una realidad: la respuesta tardía de las corporaciones y del Poder Ejecutivo.

9. El boletín fue una muestra más de un panorama maquillado; aunque revela cierta información, se establece un panorama en el que la violencia está controlado, generando más incertidumbre en la población, mostrando una realidad alterna.
10. En columnas de opinión de medios electrónicos zacatecanos, se mencionó que, en lo referente al discurso y manejo mediático de la problemática de la violencia, la situación empeoró debido a las contradicciones en las que se incurrió en el posicionamiento oficial, donde el enfrentamiento en el municipio de Nochistlán fue una muestra de ello.

4.2.3 Entrevista de caso feminicidio de una joven

Esta entrevista corresponde al segundo caso, un feminicidio de una joven de 16 años, estudiante de preparatoria de la UAZ, encontrada en un arroyo de aguas negras (Espinosa, 2017), hecho que lastimó a la sociedad en general y a la comunidad universitaria, lo que derivó en una manifestación ciudadana que concluiría en Palacio de Gobierno el 16 de octubre de 2017 para exigir justicia y castigo para el o los autores del asesinato.

El titular del poder ejecutivo, quien se encontraba ese día reunido con autoridades de la UAZ en la sala de juntas del palacio ubicado en el Centro Histórico de la capital zacatecana, fue cuestionado por distintos medios de comunicación. En vez de transmitir un mensaje de paz, lo convirtió en uno de críticas y señalamientos, como se muestra en el transcríto de la entrevista 3.

Después de una reunión con autoridades de la UAZ, ante el hallazgo del cuerpo de la menor de edad, el mandatario estatal fue abordado por la prensa que buscaba una respuesta a la manifestación que se realizaba en las afueras del Palacio de Gobierno. La entrevista se transmitió en vivo por el *FanPage* de *Facebook* de Zacatecas 3.0 el 16 de octubre de 2017 a las 11:51 am.

Observaciones de la reunión entre el gobernador y la comisión universitaria:

1. En la reunión que el gobernador sostuvo con autoridades universitarias se observó (gracias a que se permitió el acceso a los medios de comunicación), la falta de formalidad al hacerse un círculo solamente en el salón de recepciones de Palacio de Gobierno, ubicado en la segunda planta, sin mesas para poder apoyarse en caso de querer tomar apuntes, y en la primera intervención del gobernador, lo hace sin micrófono, incluso el fiscal sostiene un micrófono de la prensa, en vez de estar haciendo anotaciones de los compromisos y las propuestas del mandatario.

2. Su vestimenta es informal, tanto de autoridades de gobierno como de la comisión universitaria.
3. Se observa falta de preparación previa a la reunión, pues no se menciona un reconocimiento por el profundo dolor de una pérdida de una joven con un futuro por delante.
4. Durante su participación en la reunión, ATC reconoce que “Zacatecas tocó fondo” y dijo que compartía el coraje de los manifestantes universitarios que, en un hecho alterno, recorrieron el Centro Histórico y se plantaron a las afueras de Palacio de Gobierno para exigir la justicia para la joven asesinada.
5. La actitud del gobernador es de resolución, de que la sociedad entera se comprometa a mejorar los aspectos débiles en materia de seguridad, pero no menciona la aplicación inmediata de justicia al inicio de la reunión, sino hasta el cierre del encuentro.

A continuación, se presentan los transcritos de las respuestas de la entrevista realizada a ATC en el caso del feminicidio, siguiendo la misma dinámica que se hizo en el caso de Nochistlán, acompañar la transcripción con una tabla de análisis. En este caso, se engloban las últimas cuestiones por tratarse de un mismo tema. En total se presenta la transcripción de nueve respuestas.

Transcrito de respuesta 1. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta de reportera: Gobernador, ahorita en la manifestación se escuchaba a gritos que le pedían ¿por qué no salió a dar una explicación?

Respuesta ATC:

¿Tú sabes por qué no salí a dar una explicación? Tú crees que la conducta de las masas, y lo digo con todo respeto, nos va a llevar a una solución que es lo que queremos?

Ellos claman justicia, no provoquemos odio, no provoquemos encono, realmente yo no tengo ningún problema porque créeme que yo no maté a Cinthia, yo estoy involucrado en que se solucione, tenemos que ser parte de soluciones, no de más problemas. Yo no hubiera tenido empacho en salir más que generar una efervescencia porque no es una conducta de personas, es una conducta de masas, y lo dije ahorita muy claro es momento que no haya encono, que no haya odio, que realmente haya soluciones, creo que las vamos a encontrar, se va a hacer justicia, por eso los recibí aquí como lo habíamos acordado, a una comisión de la universidad y tengan la certeza y lo pueden consignar que se hará justicia sobre Cinthia Nallely.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 25. Transcrito de respuesta 1. Entrevista de caso Feminicidio.
Elaboración propia.

Análisis de respuesta 1. Entrevista caso Feminicidio		
Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
161 palabras	Yo no	2
	Que realmente haya soluciones	1
	Creo las vamos a encontrar	1
	Se hará justicia	1

Tabla 26. Análisis de respuesta 1. Entrevista de caso Feminicidio.
Elaboración propia.

Observaciones:

1. En el rostro del mandatario estatal es visible una sensación de enfado, acompañado de un ceño fruncido, que por lo regular y al responder otros cuestionamientos no muestra. Su actitud es enojo y de sarcasmo en los primeros segundos de su respuesta, pero recapacita y pide (con respeto) no generar encono.
2. Cabe destacar que la pregunta la realiza una reportera de Zacatecas 3.0, medio de comunicación simpatizante del partido Morena y, por ende, detractor del priismo en el estado.
3. El tono de voz del mandatario también está exaltado, el cual modera conforme avanza la entrevista en la que participan demás reporteros.
4. Niega que una manifestación ciudadana sea parte de la solución a la inseguridad, lo cual es un error, pues a lo largo de la historia, gracias a estos movimientos de masas se lograron innumerables cambios que transformaron naciones enteras.

Transcrito de respuesta 2. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta del reportero: Gobernador, a la par también ocurren otros hechos de seguridad, hay una niña baleada de nueve años, un ataque a la comandancia de Cañitas ¿qué es lo que está ocurriendo?

Respuesta ATC:

Sí es un tema muy delicado lo que estamos viviendo en inseguridad. Tenemos un policía estatal fallecido, tenemos un regidor de Ojocaliente fallecido, tenemos un atentado contra la comandancia de Cañitas de Felipe Pescador, estará el día de mañana el presidente municipal aquí en el Grupo de Coordinación, tenemos el tema de Cinthia Nallely o el tema del velador del mercado en Fresnillo, estamos viviendo tiempos muy complejos, muy convulsos, por eso tenemos que cerrar filas, hacer un frente común. Y más que descalificación, más que señalamientos, hoy Zacatecas necesita de todos, que el ciudadano denuncie, señale y que la autoridad ejerza la ley.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 en *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 27. Transcrito de respuesta 2. Entrevista caso Feminicidio.
Elaboración propia.

Análisis de respuesta 2. Entrevista Feminicidio		
Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
104 palabras	Sí es un tema muy delicado	1
	Inseguridad	1
	Tiempos muy complejos	1
	Tiempos convulsos	1
	Más que descalificación	1
	Más que señalamientos	1
	Que la autoridad ejerza la ley	1

Tabla 28. Pregunta 2. Entrevista Feminicidio. Elaboración propia.

Observaciones:

1. Enumera cinco hechos violentos a la fecha, a la cual se debe dar solución.
2. Asume que la inseguridad en el estado de Zacatecas es delicada y refuerza la afirmación al mencionar que son tiempos complejos y convulsos.
3. Pide que la autoridad ejerza la ley, por lo que se puede afirmar que reconoce que no lo hace. Además, él representa la máxima autoridad en el estado, por lo que se hace un auto-reclamo, o bien lo hace al titular de la Fiscalía.

Transcrito de respuesta 3. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta reportera: ¿La situación de violencia rebasó a las autoridades?

Respuesta ATC:

Decía el señor obispo hoy, algunos medios de ustedes lo consignó, que la inseguridad rebasó a la sociedad y el gobierno es parte, el gobierno emana de la sociedad civil, hay mucha violencia en este país, Zacatecas no es la excepción y no lo podemos permitir. Medios de comunicación, gobierno, sociedad, todos tenemos que ponerle un alto.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 en *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 29. Transcrito de respuesta 3. Entrevista Feminicidio.

Elaboración propia.

Análisis de respuesta 3. Entrevista Feminicidio		
Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
57 palabras	Inseguridad/Violencia/ Zacatecas no es la excepción	3
	Rebasó a la sociedad	1
	El gobierno es parte	1
	Todos tenemos que	1

Tabla 30. Análisis de respuesta 3. Entrevista Feminicidio. Elaboración propia.

Observaciones:

9. Hace referencia en tres ocasiones a palabras correspondientes al corpus de inseguridad, y se añade una frase donde asegura que todo el territorio nacional está arrasado de violencia y Zacatecas no es la excepción.
10. Admite que el gobierno (como parte que emana de la sociedad, como el mismo mandatario lo menciona) está rebasado.
11. Con la frase “todos tenemos que” responsabiliza a la sociedad para dar solución a la violencia.

Transcrito de respuesta de averiguaciones. Entrevista Feminicidio

Pregunta reportera: ¿Hay avances ya en la investigación?

Respuesta ATC:

Sí, no bueno aquí está el responsable, yo no quiero cometer un error que el día de mañana ponga en un predicamento el debido proceso, sí le pediría aquí al procurador.

Respuesta procurador: Es igual gobernador, no podemos dictar un avance hasta que no tengamos los dictámenes periciales y los demás datos de prueba, así lo dijimos ahorita en la rueda de prensa, tenemos que aguardar a que el Ministerio Público realice su trabajo y poder presentar los resultados a la brevedad.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 en *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 31. Transcrito de respuesta de averiguaciones. Entrevista caso Feminicidio.
Elaboración propia.

Observación: Esta pregunta y su respuesta no se toman en cuenta para el análisis crítico de esta entrevista, por no encontrar relevancia en la declaración.

Transcrito de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta reportero: Gobernador acaban de mencionar que hay un problema grave de seguridad de Zacatecas, lo reconocí aquí ante el rector. ¿Qué medidas se van a tomar, con quién se van a buscar aliados, en dónde se va a apoyar gobierno del Estado?

Respuesta ATC:

Con la sociedad, la sociedad es nuestro primer aliado, no va a ser únicamente y suena repetitivo y a veces hasta cansado de decirlo que no es solamente con policías, balas y chalecos; si nos ponemos a reflexionar, cada dosis, cada dosis que se vende en la calle y que alguien la consume se convierte en una bala que el día de mañana esa bala le quita la vida, muchas veces, a un inocente. No fue el caso de Cinthia porque no murió bajo una bala pero sí bajo la violencia quizá de un personaje bajo el influjo de alguna droga. Tenemos que tener una comunión con la sociedad, es nuestro principal aliado, no va a poder solamente las autoridades, entiéndase Ejército, federales, estatales, por eso hablaba yo hace un momento del gran trabajo que estamos arrancando de manera organizada con la Universidad precisamente en un tema de prevención y ahí, ahí la ciudadanía va a tener primera mano, va a ser quien va a poder denunciar, va a ser quien nos va a poder decir quién, cómo, dónde, a qué hora y solamente de esa manera podemos blindarnos como sociedad.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 *fan page* en Facebook.

Fecha: 26 de octubre de 2017.

Tabla 32. Transcrito de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio.

Elaboración propia.

Análisis de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio	Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones

191 palabras	Sociedad, ciudadanía	4
	Nuestro primer aliado	2
	No va a ser únicamente No solamente con policías balas y chalecos No va a poder solamente las autoridades	4
	Solamente con la denuncia de la gente	1

Tabla 33. Análisis de respuesta 4. Entrevista caso Feminicidio
Elaboración propia

Observaciones:

1. Aquí señala con más fuerza a la sociedad, pues además de calificarla como el principal aliado, lanza las afirmaciones de que las autoridades no tienen la solución total a la inseguridad en el estado, que las corporaciones policíacas no son suficientes y solamente con la denuncia de la gente se puede hacer posible la justicia.

Transcrito de respuesta 5. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta reportero: ¿Pero qué programa hay desde el gobierno del Estado, cómo le va a dar seguridad a la gente para que se involucre?

Respuesta ATC:

Mediante un programa de prevención en donde cada ciudadano va a tomar parte y es lo que hablaba el procurador que estamos haciendo con el PEIDA en donde cada vecino se convertirá en un vecino vigilante, en donde cada ciudadano tendrá responsabilidades, si las cumple, ese es el programa más agresivo de seguridad que puede tener una comunidad.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 en *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 34. Transcrito de respuesta 5. Entrevista caso Feminicidio.
Elaboración propia.

Análisis de respuesta 5. Entrevista caso Feminicidio		
Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
58 palabras	Vecino vigilante/ciudadano	4
	Responsabilidades	1
	Cumple	1
	Seguridad	1

Tabla 35. Pregunta 5. Entrevista caso Feminicidio.
Elaboración propia

Observaciones:

1. En esta respuesta el mandatario atribuye responsabilidades a cada ciudadano, adjudicándole la vigilancia como único medio agresivo para hacer frente a la inseguridad, en caso de que cada uno cumpla con la labor.
2. Aquí el problema no es que el titular del Poder Ejecutivo haga parte de la solución a la sociedad, de la cual afirma que es necesaria su participación. Es un hecho que cada ser humano es responsable de generar paz y, por ende, su participación es legítima pero su respuesta revela una molestia y una defensa innecesaria por el hecho de que se siente señalado, cuestionado y descalificado, quizá por las consignas de la población en la marcha realizada para exigir justicia por la joven asesinada.
3. En este tipo de crisis, es necesario identificarse con el dolor de los familiares y la población que se siente agredida, lamentando el hecho y asumiendo la responsabilidad de que se buscará llegar a las últimas consecuencias, así como garantizar la impartición de justicia como autoridad.
4. Su respuesta es débil y señala que ni él mismo confía en la impartición de justicia al hacer responsable a la sociedad de algo que él, en el control del poder, puede hacer valer.

Transcrito de respuesta 6. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta reportero: ¿Y cuál es la responsabilidad del gobierno?

Respuesta ATC:

La responsabilidad es ser parte de la solución, coadyuvar, que se imparta justicia como lo que están solicitando ahorita el gobierno tiene sus responsabilidades y ustedes de medios de comunicación tienen las suyas.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 en *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 36. Transcrito de respuesta 6. Entrevista caso Feminicidio.

Elaboración propia.

Análisis de respuesta 6. Entrevista caso Feminicidio	Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
	33 palabras	Responsabilidad	3
		Coadyuvar	1
		Impartir justicia	1
		Ustedes/suyas	1

Tabla 37. Análisis de respuesta 6. Entrevista caso Feminicidio

Elaboración propia

Observaciones:

1. Al responder esta pregunta se vislumbra un malestar del mandatario por los cuestionamientos a su gobierno. Esta actitud, lejos de ayudarle en su proyección como autoridad, le resta credibilidad y seriedad, al tratar de defenderse y buscar responsables afuera y no dentro de su propio gabinete. Refleja estar muy distante de una sincera auto crítica por su parte y la de sus colaboradores.
2. Mencionar en primer lugar que su responsabilidad es coadyuvar en la solución de la inseguridad, deja en segundo nivel la impartición de la justicia. En esta situación de crisis, es la responsabilidad de la autoridad el resaltar la impartición de la justicia, es decir, dar con los delincuentes y castigarlos.
3. El comentario de que los medios de comunicación también tienen sus responsabilidades deja ver una vez más que la pregunta le resulta molesta al mandatario y comienza, en sentido figurado, a manotear al aire y atribuir culpas, lo que se traduce en que en vez de legitimar la participación ciudadana en marchas sociales para exigir justicia, lo que hizo

fue sentirse aludido de su mala actuación en el cumplimiento de su deber, y en vez de reaccionar de manera tranquila, aprovechando la situación de crisis para incluso generar más confianza, lo hace molesto y de manera errónea.

Transcrito de respuesta 7. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta reportero: ¿Cómo vio la movilización de estudiantes universitarios?

Respuesta ATC:

Bien, lo muy bien porque yo fui estudiante de esa misma Universidad, encabecé o fui parte de marchas bajo otra condición, no de cuestiones de violencia y me llama en positivo, me llama a decir que hoy los ciudadanos ya entendieron el gran problema que está aquí, que no le están echando la culpa a terceros, que saben que somos corresponsables, que cada quien tenemos que absorber nuestra parte y que le veo una solución al gran problema de Zacatecas.

Medio de publicación: Zacatecas 3.0 en *Facebook*. **Fecha:** 26 de octubre de 2017.

Tabla 38. Transcrito de respuesta 7. Entrevista caso Feminicidio.

Elaboración propia.

Análisis de respuesta 7 Entrevista caso Feminicidio	Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
	81 palabras	No le están echando la culpa a terceros	1
		Somos corresponsables	1
		Tenemos que absorber nuestra parte	1
		Le veo una solución al problema	1

Tabla 39. Pregunta 7. Entrevista caso Feminicidio

Elaboración propia

Observaciones:

1. En esta pregunta reduce la tensión entre el entrevistado y los reporteros, de nueva cuenta el mandatario acusa a la responsabilidad de la sociedad en tres ocasiones y con distintas frases.
2. Corona el párrafo diciendo que le ve una solución al problema de la inseguridad, no que la tenga o que asegure la impartición de justicia al castigar a los responsables.

Transcrito de respuesta 8. Entrevista caso Feminicidio

Pregunta reportero: Gobernador, hay funcionarios señalados de su gobierno como responsables de la situación de inseguridad como el secretario de Seguridad Pública y propio el procurador, se les señala por inoperancia, hay alguna forma (ATC lo interrumpe).

Respuesta ATC: No ¿Quién lo señala?

Respuesta reportero: La sociedad

ATC: ¿Quién es la sociedad?

Respuesta reportero: Al menos en la marcha de hoy fueron muy señalados, muy cuestionados los funcionarios.

ATC: No, digo no creo que una persona sea el responsable de toda la violencia que ejercen los carteles de la droga, creo que ahí sí nos tenemos que poner muy serios todos y hacer nuestra parte.

Tabla 40. Transcrito de respuesta 8. Entrevista caso Feminicidio.

Elaboración propia.

Análisis respuesta 8. Entrevista caso Feminicidio	Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
	44 palabras	Quién es la sociedad	1

No creo que una persona sea responsable de toda la violencia	1
Cárteles de la droga	1
Hacer nuestra parte	1

Tabla 41. Análisis de respuesta 8. Entrevista caso Feminicidio
Elaboración propia

Observaciones:

1. En el último bloque se engloban los tres cuestionamientos finales que realiza el reportero Saúl Ortega de Noticias en Tiempo Real, al considerarse que es una misma temática y se aclara el punto al que el periodista busca llegar.
2. Cuestiona quién está señalando a sus funcionarios de seguridad. La pregunta se perfila en el sentido que los funcionarios de la materia son los principales ejecutores de la justicia en el estado, y al evadir sus responsabilidades, podrían estar afectando a la población. Sin embargo, y ante los antecedentes del titular de la SSP y del entonces procurador, de los cuales se habían publicado casos de corrupción, el mandatario rechaza tajantemente que las consignas las haga cualquier ciudadano, desde la trinchera que sea y aduce a que las haga la prensa o sus detractores, como si esto les negara el derecho de ser parte de una sociedad.
3. Al decir que una persona no es responsable de toda la violencia generada por los cárteles de la droga, defiende y evade la responsabilidad del entonces procurador, de aplicar la justicia de inmediato y de sí mismo, porque es él, quien, por mandato constitucional, debe velar por la seguridad de los ciudadanos.
4. Durante la entrevista, el mandatario estatal resalta en 21 ocasiones la responsabilidad de la sociedad en la violencia, y solo en dos ocasiones afirma que se hará justicia, lo cual debió ser al contrario, la autodefensa en nada ayudó en su discurso al gobernador, solo demostró que se dio por aludido.
5. Respecto a la teoría del *Storytelling*, se visualiza en la última respuesta la tercera de las fases del deterioro de los relatos políticos: el deterioro, en el que D'Adamo y García Beaudoux (2013) describen un aumento de agresividad y confrontación, además de una rigidez para admitir los cambios.

4.3 Análisis Crítico del Discurso en mensajes de seguridad

En los próximos apartados se realiza el ACD de cuatro extractos de mensajes correspondientes al tema de seguridad y hechos violentos, donde se visualizan las técnicas de *Storytelling*. El primero, realizado en el debate de campaña electoral el 8 de mayo de 2016; el segundo, en la presentación tardía del programa de seguridad, a once meses de asumir el poder, el 10 de agosto de 2017; y los dos primeros informes de gobierno contemplados por coincidir con los dos años en los que se cursó esta maestría (2017-2018). Este corpus se define en el apartado 4.2 a detalle.

4.3.1 Análisis de mensaje de seguridad en debate de campaña

Transcrito de discurso de seguridad de ATC en debate de campaña

Efectivamente, si se recorre el estado, si se escucha a la gente, entendemos que la seguridad es una necesidad básica, por eso mi primer garantía: yo, yo no tengo nexos con el crimen organizado. Y efectivamente, necesitamos atacar esa inseguridad, pero no solamente con armamento, necesitamos primero prevenir y para prevenir necesitamos generar oportunidades, oportunidades de desarrollo, empleo, pero también educación, educación de calidad para nuestros niños y para nuestros jóvenes para que no deserten a nivel secundaria, para que se sigan preparando, hagan la preparatoria, una carrera universitaria, una carrera técnica y se vinculen y se alejen de la delincuencia.

Pero también hay que dar un ataque frontal, un ataque frontal a la inseguridad y eso, eso lo haremos con un mando único, yo estoy a favor de un mando único, con una policía bien capacitada, bien equipada, bien pagada, con controles de confianza, que sea una policía de cercanía que nos dé seguridad, pero no solamente con personas, me he comprometido a que generaré el sistema de videovigilancia en todos los municipios y que cada patrulla contará con una cámara para salvaguardar los derechos humanos de la ciudadanía. Penas más severas a delincuentes y algo importante también: inteligencia, la información es poder.

Corrupción. La corrupción lastima, ofende, lacera, por cierto, sería interesante zacatecanos que vieran qué político, qué legislador fue quien presentó no ahorita en campaña, hace años, su declaración tres de tres su declaración, su declaración patrimonial, su declaración de conflicto de intereses, su declaración de impuestos, hay que predicar con el ejemplo, yo espero que todos mis compañeros que aspiran a llegar a un cargo lo hayan hecho. Yo propongo un Sistema Estatal Anticorrupción, un sistema que vincule a la Auditoría Superior del Estado, a la Secretaría de la Función Pública, al Instituto Zacatecano de Transparencia, a la Fiscalía Especial Anticorrupción y al Tribunal de Justicia Administrativa porque tenemos que prevenir, tenemos que detectar, tenemos que sancionar. He hablado que el gobierno de Alejandro Tello será el más honesto en la historia de Zacatecas, cero tolerancia a la corrupción. Si algún funcionario se corrumpie, será separado y se aplicará la ley, pero para eso se tiene que predicar con el ejemplo.

Cierre de su participación:

Hay quien quiere hacer ver esta campaña como un continuismo o un cambio, yo les voy a hacer una reflexión: Ricardo Monreal Ávila, treinta y ocho años viviendo del gobierno y del erario público, David Monreal Ávila, veintisiete años viviendo del gobierno y del erario público, Rodolfo Monreal Ávila, doce años viviendo del gobierno y del erario público, Susana Monreal Ávila, dieciocho años viviendo del gobierno y del erario público, Eulogio Monreal Ávila, veinticinco años viviendo del gobierno y del erario público, Saúl Monreal Ávila, nueve años viviendo del gobierno y del erario público, Ana María Monreal Ávila, doce años viviendo del gobierno y del erario público, Cándido Monreal Ávila, doce años, Jovita Monreal Ávila, diez años, ahí le dejo, no voy a meter cuñados, sobrinos, hijos, dos siglos, ¿eso es cambio?, Zacatecas, ¿eso es cambio?

Yo lo dejo a su reflexión. Muchas gracias y de verdad hoy ustedes vieron aquí muchas ocurrencias, algunas propuestas pero yo les traje un contrato, un contrato serio, un contrato con Zacatecas en donde hablo de seguridad, en donde hablo de empleo, en donde hablo de educación, en donde hablo de salud y lo enmarco en honestidad, en transparencia.

Esto es una entrevista de trabajo, ustedes son los jefes, ustedes deciden a quién contratar. Hay aspirantes que representan un riesgo, habemos quien somos una garantía, en dos meses de campaña no se pueden inventar personajes, nosotros somos la suma de nuestra vida, de nuestro pasado, quién nos acompaña, qué hemos hecho y eso les dice mucho de lo que van a hacer.

Por eso yo los invito el próximo cinco de junio a reflexionar su voto Alejandro Tello es un hombre serio, sí, porque serios son los problemas de Zacatecas, Alejandro Tello es un hombre honesto, o que se le compruebe lo contrario, basta de difamaciones, de acusaciones, de denostaciones, estoy a sus órdenes, por eso Alejandro Tello es garantía, es garantía para Zacatecas.

Medio de publicación: IEEZ TV **Fecha:** 8 de mayo de 2016

Tabla 42. Transcrito de discurso de seguridad en debate en campaña
Elaboración propia

Análisis de mensaje en debate de campaña	Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
	367 palabras	Inseguridad	4
		Ataque frontal	2
		Penas más severas	1
		Sancionar	1

Tabla 43. Análisis de mensaje en debate.
Elaboración propia.

Observaciones:

1. En 2016, cuando era el candidato a la gubernatura por Zacatecas, ATC, reconoció el problema de la inseguridad en el estado como una “necesidad básica”.
2. Otra de las prioridades presentadas en su mensaje, con una repetición, fue dar un ataque frontal a la inseguridad.
3. El ataque frontal se daría elevando las condiciones de trabajo y de vida de los policías.
4. Otro punto que resalta, es la mención de la aplicación de penas más severas a delincuentes y la sanción en casos de corrupción de funcionarios.
5. Al mencionar estos puntos casi al final de su discurso, lo cierra con fuerza.
6. Desde el principio de su campaña aseguró que es un hombre honesto y protestó contra las difamaciones en su contra, algo que prevalecería en los demás discursos y entrevistas de sus dos primeros años de gobierno, puntos que forman parte del *Storytelling* que fue entrelazado, como se muestra en los puntos siguientes.
7. “Yo, yo no tengo nexos con el crimen organizado” enmarca el conflicto y antagonismo, respecto a la estructura del buen relato definida por D’Adamo y García Beaudoux (2013), el cual utiliza la lógica amigo-enemigo para elaborar justificaciones, hazaña que se repite en sus mensajes. Se visualiza además una estructura de valores, en este caso, el valor de la honestidad del que tempranamente hizo énfasis en su campaña electoral. Estos puntos están descritos ampliamente en el apartado de *Storytelling* 2.4.
8. En este mensaje, se destaca también la construcción de una visión a futuro, con las propuestas de anticorrupción para detectar y sancionar a quien actúe fuera de la ley, lo que se traduce en una generación positiva de expectativas al público, además de un sentido de cambio para mejorar, de acuerdo con Canaleta Heras (2010) citado en D’Adamo y García Beaudoux, 2013.
9. En el cierre de su mensaje, al enumerar los años en el servicio público de la familia Montreal Ávila, (la oposición), se aprecia claramente una recurrencia a líneas argumentales familiares, donde se enmarcan al héroe, la víctima; la batalla del bien contra el mal, de acuerdo a las estructuras definidas por D’Adamo y García Beaudoux, (2013).
10. Después de ello, concluye con la moraleja, otro punto descrito en la estructura del buen relato político (D’Adamo y García Beaudoux, 2013), al presentarse como único garante de un conjunto de cambios positivos: “Alejandro Tello es un hombre honesto, o que

se le compruebe lo contrario, basta de difamaciones, de acusaciones, de denostaciones, estoy a sus órdenes, por eso Alejandro Tello es garantía, es garantía para Zacatecas”.

4.3.2. Discurso en presentación del Programa de Seguridad Pública

Transcrito de discurso en la presentación del Programa de Seguridad Pública

Todo acto y toda acción tiene una consecuencia como resultado. En nuestro país, quizá fue pasividad, quizá desinterés, o más aún falta de conciencia lo que por décadas en México fue generar atraso en diversos temas tales como la impartición de justicia, la falta de una consolidación educativa, un inequitativo desarrollo social, basta corrupción, entre muchos otros temas, a los que se les sumó un desarrollo económico asimétrico, mismo que fue generando grandes inequidades derivando estas un gran malestar e irritación social.

La violencia y la inseguridad no aparecieron en el escenario nacional como un hecho fortuito, fueron resultado de un lento proceso de deterioro social que a la postre nos ha llevado de manera imperceptible al complicado punto donde hoy nos encontramos. Hoy en día, como sociedad, limitadamente buscamos soluciones, nos enfocamos más en generar culpabilidades, eso sí, éstas siempre ajena a nosotros. Hoy la violencia que genera la inseguridad nos ha alcanzado y no desaparecerá por orden o decreto de un día para otro. Entornos seguros y personas seguras son resultados de múltiples acciones que llevan a los países a realidades de las que hoy nosotros en México adolecemos y Zacatecas, por ende, no es la excepción.

Hoy lamentablemente vivimos el desencanto, el temor y la psicosis de un constante enfrentamiento entre grupos antagónicos de la delincuencia organizada, en donde lo que priva es la violencia y esta es generada para preservar primero que nada sus intereses económicos, posicionarse de territorio y dirimir diferencias entre estos grupos.

Aquí emergen muchos cuestionamientos: ¿la autoridad está rebasada? Quizás en parte, al igual que como sociedad estamos rebasados también. Recalco: esto no apareció de un día para otro, por décadas lo hemos estado incubando y potenciando. No hicimos a cabalidad nuestra parte en el entorno que nos corresponde y ahora buscamos de manera no factible soluciones inmediatas.

Quienes empiezan hoy a utilizar la innegable violencia existente como herramienta de descalificación o de estandarte electoral se están equivocando y lo único que están logrando es abonar más a ella. Una problemática de origen multifactorial tan compleja y tan difícil de erradicar no puede caer tan bajo como el simplismo de unas declaraciones demagógicas y sin sustento. Lo que como sociedad necesitamos primero es reconocer el problema y sus raíces, generar unidad y compromiso en busca de soluciones factibles con una visión de mediano y largo plazo que realmente se ponga en práctica y pueda ser medida.

¿Necesitamos autoridades comprometidas? Sí, y también de una sociedad en su conjunto caminando a la par en los esfuerzos. El mundo de hoy como está no es por la maldad de los malos, generalmente ellos siempre serán malos, el problema es la indiferencia de los buenos.

Hace once meses inicié uno de los retos más grandes que he tenido en mi vida: encabezar los trabajos del gobierno del estado. Desde el primer día la prioridad que el gobierno ha atendido es lograr detener la ola de violencia que los carteles han escenificado en una parte de nuestro territorio zacatecano. La gente exige seguridad y es legítima, es exigencia y es aspiración.

Zacatecas tiene problemas particulares en la materia, desde el año 2007 se cometan cada vez más delitos por habitante. Estos delitos cada vez más violentos, los homicidios dolosos, el secuestro, lesiones, extorsiones, robo con y sin violencia se han incrementado de una forma sustancial y de manera ininterrumpida en los últimos ocho años. Nuestra ubicación geográfica ha sido ya por años atractiva para diferentes grupos de la delincuencia organizada, no solo como lugar de paso. Hoy, y lo lamento, hoy existe un preocupante consumo.

Policías de cercanía, entiéndase municipales, se encuentran debilitadas, debilitadas en elementos y en recursos. Escasas políticas serias de prevención se han implementado. No comparto a quienes en la comodidad afirman que no existe estrategia, que estamos ajenos en el combate a la inseguridad, que si no para la violencia entre los grupos delincuenciales es porque las corporaciones y el gobierno no actúa, o peor, se atreven a afirmar que todos los gobiernos estamos podridos.

Hoy en Zacatecas mil novecientos cincuenta soldados arriesgan su vida día con día tratando de llevar seguridad a nuestra gente. Hoy, trescientos veinte policías federales, igualmente, hacen un grande esfuerzo para mantener al máximo la tranquilidad de nuestro territorio. Hoy, ochocientos sesenta y seis policías estatales, cuatrocientos sesenta y siete policías ministeriales y aproximadamente mil 350 policías municipales hacen lo propio, arriesgando y muchas veces, dando su vida por nosotros. No podemos minimizarlos y menospreciar su valía afirmando que no se hace nada o culpando una supuesta falta de estrategia. Todas esas corporaciones aunadas al CISEN y a la Procuraduría General de la República semana con semana nos reunimos a revisar los resultados y los retos. Todos buscamos soluciones conjuntas y avances, los cuales en muchos casos afortunadamente existen.

La tentación de lucrar políticamente con este delicado tema pareciese atractivo para algunos actores y sectores que solo generan análisis y crítica en los cafés, muy válidos y respetables, pero nunca ideas ni acciones tangibles que solucionen y ayuden a cambiar para bien la realidad. No es ético y no es razonable descalificar a nuestros soldados y policías de los tres órdenes de gobierno minimizando su trabajo, Zacatecas no necesita eso. Zacatecas necesita paz en todos los aspectos y somos muchos más los que anhelamos esa paz.

La corrupción es parte importante de lo que nuestro país padece. Hoy encabezo y trato día con día de hacer un gobierno honesto. Nadie, nadie puede con elementos demostrar lo contrario. Queremos y vamos a construir confianza, esa confianza que lleva mucho esfuerzo y sacrificio en recuperarla pero que obstinado estoy en lograrlo.

Hoy tenemos claro que si no tomamos con seriedad las cosas, se pueden ir teniendo resultados muy vagos, pero si hacemos lo contrario, si lo tomamos con seriedad podemos tener resultados positivos paulatinamente y es por ello que en este gobierno primero que nada, durante varios meses, generado por profesionales, se hizo un análisis profundo de la realidad en seguridad para así determinar de manera precisa cuándo la reacción y cómo y en dónde la prevención.

Estamos como grupo abocados a combatir la delincuencia con estrategias diversas y que siempre tendrán que estar mutando, siempre dinámicas, pues la delincuencia no es estática, todo lo contrario.

En Zacatecas, en los últimos once meses, un ochenta y nueve por ciento de los homicidios dolosos se han dado entre miembros de la delincuencia organizada, se da entre quienes se involucraron, se da entre ellos, son ellos los responsables del clima violento, son ellos los homicidas, son ellos los secuestradores, y los extorsionadores, ellos son los culpables, pero somos muchos más, muchos más, como ustedes y yo, los que actuamos para bien y queremos que esta pesadilla termine.

A nosotros como autoridad nos compete aplicar la ley, investigarlos, perseguirlos, detenerlos, procesarlos, y que la ley cumpla su cometido. También nos compete generar prevención, más es una asignatura, quizás la principal, que es compartida y nodal de este problema: la gobernabilidad se hace en conjunto. Para que existan delitos, se necesitan personas que los cometan y ahí es donde no nos hemos percatado que está la solución, no atendemos el problema de raíz y no, no atendemos sus orígenes.

Hoy presentamos ante ustedes, una vez que sea legalmente conformado, el consejo de seguridad y que tenemos el estudio preciso del fenómeno con sus orígenes, con sus territorios y grupos generadores, la Estrategia Estatal en materia Seguridad. Se trata de acciones analizadas que derivan de un estudio profundo y conocimiento de la realidad imperante en Zacatecas.

La estrategia, en buena parte, es lo que ya de manera práctica las diversas corporaciones han venido realizando las diversas corporaciones han venido realizando, más hoy por ordenamiento legal pero también por convicción personal la hacemos pública. Perfectible, sí lo es, todo es perfectible, más completa y lograble, también lo es.

Requerimos recursos, requerimos tiempo y voluntad de todos, todos entiéndase el gobierno, entiéndase la sociedad civil, las iglesias en sus diferentes cultos, entiéndase los medios de comunicación, etcétera. Necesitamos de su compromiso para que finalmente las acciones rindan los frutos esperados.

Agradezco a todos los medios de comunicación, cámaras empresariales, funcionarios, amigos, todos presentes, por estar aquí.

Finalmente, lo que hoy abordamos es un tema de muchas aristas, es un tema polémico, es un tema que divide opiniones y visiones, finalmente tema que en todo momento estamos atendiendo y que buscamos con esta estrategia de la autoridad sumada a la estrategia de los medios de comunicación, sumada a la estrategia de las iglesias, sumada a la estrategia de la sociedad se logre una gran estrategia de solución.

Medio de comunicación: Noticiario Pórtico Online. **Fecha:** 10 de agosto de 2017

Tabla 44. Transcrito de discurso en la presentación del Programa de Seguridad Pública.

Análisis de discurso en Presentación Programa de Seguridad Pública		
Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
1,436 palabras	Violencia	8
	Inseguridad	3
	Cárteles, grupos antagónicos, delincuencia organizada, “ellos”	12
	Descalificaciones, declaraciones demagógicas, críticas, culpabilidades	5
	Deterioro social, desencanto, temor, psicosis, pesadilla	5
	Sociedad en conjunto, voluntad de todos, necesitamos de su compromiso, sumada	7
	Policías debilitadas	2
	Falta de estrategia	2
	Autoridad rebasada	2

Tabla 45. Análisis de discurso de la Presentación del Programa de Seguridad Pública
Elaboración propia

Observaciones:

1. La presentación del Programa de Seguridad Pública en el estado de Zacatecas se realizó a 11 meses de que ATC asumiera su mandato, el jueves 10 de agosto de 2017, solo un mes antes de su Primer Informe de Gobierno, y cuatro meses después de los hechos violentos en Nochistlán de Mejía, lo que se traduce en este proyecto como una reacción tardía a la inseguridad del estado, puesto que, como se plasmó en los capítulos anteriores,

las cifras de asesinatos se incrementaron y la población, a través de redes sociales, exigía una actuación de las autoridades contra estos delitos.

2. En los dos primeros párrafos, como punto de partida, se observa el elemento característico de la moraleja, definido así por D'Adamo y García Beaudoux (2013), en el que se utilizan moralizantes conclusiones para enfrentar un problema. En este mensaje en específico, se usa como el planteamiento y justificante de la inseguridad actual, resultado del mal manejo por parte del gobierno y de las instituciones en los últimos años, aunado a un deterioro social en valores dentro del núcleo familiar. Esto se mezcla con otra herramienta que es la estructura temporal, definida por Canaleta Heras (2010), citado en D'Adamo y García Beaudoux (2013), donde se hace una descripción del pasado en la definición del panorama actual.
3. Repite, al igual que en el mensaje de debate de campaña electoral, el conflicto y antagonismo definido por D'Adamo y García Beaudoux (2013). Aquí señala que sus opositores utilizan la innegable violencia en el estado como “herramienta de descalificación o de estandarte electoral”, y agrega que “se están equivocando”, lo cual también es una fase conocida como la consolidación de un gobierno dentro del *Storytelling*.
4. En el discurso acepta que “la autoridad está rebasada”. Esta acción, en una gestión de crisis, es una oportunidad de anular las malas decisiones, pero asumiendo también las acciones por realizar a favor de la búsqueda de soluciones eficaces en materia de seguridad.
5. Sin embargo, en vez de asumir la responsabilidad, señala -por primera vez- a la sociedad como corresponsable de la inseguridad en general, e incluso habla de “la indiferencia de los buenos”, de aquí en adelante subraya en sus discursos, la problemática familiar en su formación en valores y ética, como la principal responsable de la violencia, deslindándose de su responsabilidad constitucional.
6. Afirma que el grado de violencia no desaparecerá instantáneamente, pero no menciona la impartición de justicia para hacerle frente, y en el párrafo anterior y el siguiente, acompaña el enunciado con la mención de que “México adolece de estrategias para combatirla, por lo tanto, Zacatecas no es la excepción”. Señala que “si no se corrige a nivel nacional, no se hará a nivel estatal”, lo cual puede traducirse en una excusa, a la vez que deposita la responsabilidad en el Gobierno Federal.

7. Al hacer mención del tiempo en el que vivimos como “una pesadilla, deterioro social, desencanto, temor, psicosis”, son palabras que evocan un reconocimiento del panorama violento de la entidad, sin embargo, en el discurso se omite una crisis y un llamado de urgencia a las instituciones encargadas de impartir justicia e incluso de un sentido de auxilio al Gobierno Federal. Se tiene el ejemplo de Barcelona, capital de la comunidad autónoma de Cataluña, con una población de un millón 664 mil 162 habitantes, donde en 2019, por tan solo 13 homicidios, se dijo que había una crisis de seguridad⁴⁸.
8. El gobernador habla de una elevación en el consumo de drogas sin dar cifras oficiales y sin citar estudios que hablen al respecto, es decir, asevera sin fundamento, acción con la que también justifica la omisión gubernamental.
9. Atribuye el ochenta y nueve por ciento de homicidios al crimen organizado y asegura que solamente esos miembros son los que se ven envueltos en los hechos violentos, pero la interrogante es ¿qué pasa con el 11 por ciento restante? Esta modalidad de declaraciones comenzó con Felipe Calderón.
10. En su discurso defiende la labor de policías y soldados en un llamado a la no descalificación de su trabajo, lo cual se considera un acierto por reconocer su labor y su entrega, pese a los peligros inminentes.
11. En los últimos párrafos, afirma que se debe aplicar la ley, investigar, perseguir, detener a los delincuentes, procesarlos, que la ley cumpla su cometido, generar prevención, pero estas menciones se realizan después de haber señalado otros causales, por lo tanto, no parece ser una prioridad gubernamental, “un ataque frontal a la inseguridad”, como lo aseguró en campaña.
12. En este discurso no se menciona el dolor que la violencia provoca en la sociedad, no se considera a las familias que perdieron a un integrante, o los policías caídos en cumplimiento de su deber, por ende, se da por hecho que no se toma en cuenta, El gobernador se limitó a lamentar en dos ocasiones los hechos violentos, sin proponer soluciones.
13. El gobernador vuelve a hacer uso del conflicto y antagonismo, punto definido por D’Adamo y García Beaudoux (2013), al señalar que no coincide con sus detractores, quienes desde “la comodidad” afirman que “los gobiernos estamos podridos”.

⁴⁸ <https://udgtv.com/noticias/barcelona-vive-crisis-seguridad-homicidios-peleas-droga-hurto/>

4.3.3. Discurso de seguridad del Primer Informe de Gobierno

Transcrito de extracto del Primer Informe de Gobierno en el Eje de Seguridad del Plan Estatal de Desarrollo

En seguridad humana, estamos día a día trabajando por la paz, una exigencia justa que tenemos todas las familias zacatecanas. Nuestro estado y el resto del país comparten una preocupante realidad: existe una severa desintegración familiar.

El número de jóvenes consumidores de drogas se ha incrementado exponencialmente en los últimos años. Esto abona a la disputa violenta por territorios de venta entre grupos de la delincuencia y genera escaladas de violencia como la que lamentablemente nos está tocando vivir.

Hoy, ocho de cada diez muertes violentas están ligadas a este fenómeno. A través de la Secretaría de Seguridad Pública en coordinación con las fuerzas federales y con nuestro Ejército Mexicano, diariamente realizamos las acciones necesarias para tratar de erradicar los actos delincuenciales.

Incrementamos el marco presupuestal en busca de llegar a mil cien policías estatales capacitados, equipados, profesionalizados y con probidad manifiesta. Se han realizado más de mil quinientos servicios entre los que se encuentran el decomiso de drogas, armas, recuperación de vehículos con reporte de robo, detención de personas y apoyo a las Policías Municipales.

En la contención de las organizaciones criminales y la atención de los delitos de alto impacto, en este primer año de gobierno hemos logrado ejercer justicia con la obtención de cuarenta sentencias condenatorias por el delito de homicidio doloso con penas que van hasta los cuarenta años y que sumadas nos dan más de dos mil años de prisión para los delincuentes. Se ha detenido y procesado a treinta y cuatro secuestradores con la obtención al día de hoy de dieciocho sentencias condenatorias. Igualmente se ha logrado el esclarecimiento y sanción a los responsables en siete casos de feminicidios.

Para el fortalecimiento de la procuración de justicia, recién presentamos al Congreso Estatal la iniciativa que creará la Fiscalía General de Justicia del Estado como un organismo constitucional con total y plena autonomía para actuar. Estará a cargo de un fiscal general fuerte, preparado y con las funciones suficientes para representar a la sociedad bajo los principios de honestidad, eficiencia, profesionalismo, legalidad, imparcialidad, transparencia, respeto a los derechos humanos, pero, sobre todo, lealtad a los zacatecanos en la investigación y persecución de los delitos que tanto, tanto nos afectan. Igualmente, con el propósito de privilegiar la aplicación de la inteligencia y robustecer de manera directa la institución del Ministerio Público, estamos fortaleciendo las capacidades de análisis criminal mediante la Unidad de Análisis de Información. En esta unidad se contemplan dos áreas: la policía cibernetica y la de inteligencia criminal.

Con una inversión superior a los cincuenta millones de pesos, en una primera etapa estaremos próximos a emitir la licitación de un sistema integral de cámaras de videovigilancia de la más alta definición. Con ello, tendremos una mayor cobertura, conectividad y capacidad que se reflejará prevención y reacción, contribuyendo a mantener y recuperar espacios seguros.

Realizamos la firma de convenios de colaboración permanente con los estados vecinos de Durango, Aguascalientes y San Luis Potosí, muchas gracias, señores gobernadores vecinos, gracias por su colaboración.

Con una inversión de cinco millones de pesos iniciamos un programa de despistolarización en donde pretendemos quitar de circulación mil armas de fuego.

Aprovecho la oportunidad para externar mi reconocimiento al Ejército Mexicano, por su decidido apoyo en todo momento al gobierno que encabezo. Igualmente, gracias a la Policía Estatal, a la Federal y Ministerial, quienes día con día arriesgan sus vidas por la protección de la población. Nuestro más amplio reconocimiento para todos ustedes.

Se dice que la prevención es la real solución y yo coincido totalmente. Por ello implementamos una ambiciosa estrategia de prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana, la hemos denominado “Hagamos el cambio”. Buscamos recobrar y fortalecer el tejido social, recuperar valores familiares, morales y culturales enfocados a inhibir la violencia desde su raíz.

En materia de seguridad, derivado de un minucioso estudio realizado por la Universidad Autónoma de Zacatecas, se definieron los polígonos de atención prioritaria, una vez identificados se realizan intervenciones con la participación vecinal y el esfuerzo coordinado de distintas dependencias. Esto implica acciones como rescate integral de espacios públicos, rehabilitación de fachadas, actividades de cohesión social, deportivas, culturales, de autoempleo, entrega de becas educativas, atención y prevención de las adicciones, empoderamiento femenino, promoción de valores a través de escuela para padres, entre muchas, muchas más. Que no quede duda, recuperar la paz es la prioridad de mi gobierno.

La pérdida de la paz social es un tema que nos lastima desde hace muchos años. A partir del primer día de mi gobierno nos hemos abocado a atender este fenómeno. Estoy decidido a cambiar nuestro entorno, estoy direccionando todas y cada una de las acciones de gobierno para atacar el problema de raíz con una estrategia de prevención que atiende el origen de los factores generadores de la violencia y la delincuencia. Seamos conscientes de que los resultados no son inmediatos, pero que juntos, y solamente juntos, habremos de lograrlos.

Los actos violentos generadores de inseguridad se ven reavivados por la guerra entre grupos de la delincuencia organizada que buscan quedarse con plazas de venta de droga, esto ha sido ocasionado por el alarmante incremento de consumidores en nuestro estado, lo que favorece un clima de inseguridad, ya que cada dosis de droga financia un vehículo, una bala o un arma con la que la delincuencia lastima nuestra sociedad, no perdamos esto de vista, la solución somos todos, necesitamos trabajar unidos para cambiar esta realidad.

Padres y madres debemos asegurarnos que los hábitos de nuestros hijos no contribuyan a la disolución de la paz social, rescatemos nuestro mayor legado, los valores, la unidad familiar, la convivencia comunitaria, rescatemos a Zacatecas.

El trabajo más serio y dedicado de las corporaciones policiales jamás, nunca sustituirá la solidez moral de una sociedad.

Medio de comunicación: Sistema Zácatecano de Radio y Televisión (Sizart) en *Facebook* **Fecha:** 8 de septiembre de 2017

**Tabla 46. Transcrito de extracto del Primer Informe de Gobierno
en el Eje de Seguridad del Plan Estatal de Desarrollo.**
Elaboración propia

Análisis de extracto del Primer Informe de Gobierno	Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
	959 palabras	Violencia	5
		Disputa, guerra por el territorio	2
		Paz	3
		Nos lastima, nos afecta	4
		Delincuencia e inseguridad	4
		Organizaciones criminales	2
		Todos, trabajar unidos, asegurarnos, rescatemos, moralidad	6

Tabla 47. Análisis de extracto del Primer Informe de Gobierno
Elaboración propia

Observaciones:

1. En este discurso, al igual que en la Presentación del Programa de Seguridad, asegura que incrementó el consumo de drogas entre los zacatecanos, pero sigue sin presentar cifras o datos que respalden su afirmación.
2. Señala que ocho de cada diez muertes están ligadas al narcotráfico, sin presentar las investigaciones que demuestre lo que dice.

3. Por primera vez habla de un sinónimo de dolor que es “lastimar”, al hablar del panorama violento del estado y asume en dos repeticiones que afecta a la ciudadanía.
4. Su discurso comienza con la aceptación de una preocupante realidad, pero concluye con cinco repeticiones de que “la solución somos todos”, apuntando a la responsabilidad de la sociedad en general de la violencia del estado y afirma que el principal problema es la desintegración familiar.
5. Como única estrategia contra la inseguridad, menciona las intervenciones de diferentes dependencias luego de una definición de polígonos de atención prioritaria, es decir, estudiaron las zonas más violentas, empezando por la capital.
6. La última frase apunta solo a la “solidez de la moralidad” y los valores que los padres de familia dejan en sus hijos, que a la impartición de justicia y el castigo que deben recibir los criminales.
7. Se observa además una recurrencia instalada en la cultura popular descrita por D’Adamo y García Beaudoux (2013), una narrativa del bien contra el mal, al mencionar que “el alarmante incremento de consumidores” es la causa del aumento de violencia y contra lo que la sociedad debe luchar.

4.3.4. Discurso de seguridad del Segundo Informe de Gobierno

Transcrito de extracto del Segundo Informe de Gobierno en el Eje de Seguridad del Plan Estatal de Desarrollo

La seguridad es el mayor reto de mi gobierno, pero también lo es el del Gobierno Federal y de los gobiernos municipales. La paz y la tranquilidad social son los elementos primordiales para generar un clima de progreso y estabilidad.

Hemos avanzado en la capacitación y profesionalización, así como en la evaluación de los elementos de Seguridad Pública y en el fortalecimiento del Centro de Comando, Control, Cómputo y Comunicación C4. Al inicio de mi administración contábamos con ciento cuarenta cámaras de video vigilancia, pero convencido de la urgente necesidad de brindar mayor seguridad a los zacatecanos, realizamos una importante inversión y, en un año, hemos triplicado el número de cámaras, hoy solo en la primera etapa tenemos más de cuatrocientos cámaras distribuidas a lo largo de diez municipios, ella aunado a la inversión en la inteligencia que ha dado resultados certeros en la identificación y captura de delincuentes.

Seguiremos con una segunda etapa para consolidar el proyecto con más tecnología, equipamiento y capacitación. Estamos fortaleciendo el Sistema Penitenciario y las diversas instituciones de seguridad que dependen del Estado.

En ese tenor, y de manera respetuosa, me uno a la exigencia ciudadana para que los presidentes municipales electos y próximos a tomar posesión inviertan de manera responsable en el fortalecimiento de sus policías, pues hoy no hay tema más importante para la ciudadanía que este tema. Agradezco y reconozco al Grupo de Coordinación Local y a todas las instituciones que forman parte del mismo por su compromiso con trabajar por devolver a Zacatecas la paz tan anhelada.

La extorsión telefónica es uno de los delitos con los que se pretende lastimar a la sociedad. Recientemente pusimos a disposición de la ciudadanía la aplicación “Zacatecas libre de extorsión” con la finalidad de prevenir y combatir el delito de combatir el delito de la extorsión telefónica en la entidad.

A través del programa preventivo de “Canje de armas de fuego” logramos retirar de las calles y los hogares armas cortas, armas largas, cartuchos, cargadores, granadas, sumando entre todo más de cinco mil quinientos. Con esto buscamos reducir la violencia derivado del uso de este tipo de artefactos y generar así un ambiente de tranquilidad, seguridad y confianza entre la ciudadanía.

Registramos mediante el Programa “Auto seguro” un total de treinta y nueve mil quinientos y contando vehículos extranjeros con el fin de que sean identificables y reducir su uso para fines delictivos.

Siguiendo con las medidas de prevención, resalta la asistencia de más de cuatrocientas cuarenta mil personas y le agradezco al Ejército a la exposición “Pasión por México”, la cual dio a conocer a la población civil el gran trabajo que realizan nuestras fuerzas armadas en beneficio de los mexicanos, desde aquí mi agradecimiento y reconocimiento.

Hoy Zacatecas, pese a los muy muy complicados momentos que ha vivido y está viviendo, se encuentra en el lugar número veintisiete de treinta y dos estados en cuanto a la incidencia delictiva.

Combatir a las organizaciones criminales y la violencia es una de las tareas más difíciles y complejas para el estado mexicano. En un marco de estrecha coordinación con las autoridades federales, todos los días enfrentamos con determinación y con acciones puntuales este fenómeno que tanto está lastimando al país; tengan la certeza de que estamos cerrando paso a los grupos delictivos, por lo que muchos de sus integrantes están vinculados hoy a proceso o incluso cumplen con una sentencia. En esa tarea nuevamente reconozco a las Fuerzas Armadas pero también a las instituciones de Seguridad federal y estatal. De igual forma utilizo esta honorable tribuna para rendir un sentido reconocimiento a los elementos de las diversas instituciones de Seguridad que han caído en el cumplimiento de su deber: Zacatecas les reconoce su valor y su sacrificio para salvaguardar la integridad de los ciudadanos. Mi reconocimiento a todos ellos.

Al comienzo de mi gobierno hace dos años, enviamos a esta Soberanía la iniciativa para la creación de la Fiscalía General de Justicia y sus fiscalías especializadas, mismas que fueron aprobadas, permitiéndonos ser uno de los primeros estados en transitar de una procuraduría a una fiscalía autónoma con la que hoy contamos.

Debo señalar y recalcar que el nombramiento de su titular surgió de una propuesta presentada por los entonces diputados para la conformación de una terna de la cual mediante votación unánime se designó al actual fiscal. Así, los poderes Legislativo y Ejecutivo dotamos a los zacatecanos de una fiscalía autónoma para buscar garantizar que en Zacatecas las y los representantes de este poder a que encontremos los caminos para fortalecer nuestras instituciones de Seguridad y de Justicia a fin de recuperar la confianza ciudadana, misma que motiva la denuncia como un acto inicial en la persecución del delito y el combate a la impunidad.

La Seguridad es tarea de todos. Seguiremos trabajando sin tregua y con estricto apego a la ley en equipo, los tres poderes del estado y la sociedad civil. Paulatinamente debemos regresar la paz y la tranquilidad a las familias zacatecanas. Trabajemos unidos, es tarea de todos, respondamos a la inseguridad con la firmeza de las instituciones pero también con la fuerza de los valores familiares.

Uno de los problemas más apremiantes, y lo escuchamos de nuestros diputados, es resolver en México la corrupción. Lo que ha tenido como consecuencia que las instituciones públicas, sus recursos, sus programas y sus políticas no cumplan con el cometido para el que fueron creados. Mi administración ha buscado conducirse con estricto apego a las normas de transparencia y rendición de cuentas y me enorgullezco de decir que soy un hombre honesto y que lUCHO todos los días para que mi gobierno también lo sea.

Este ha sido un año de grandes retos, el más importante y de mi mayor preocupación el de la seguridad, la cual se atiende desde múltiples vertientes, pues no solo se trata de enfrentar el crimen cuerpo a cuerpo.

Otro de los retos que más se relaciona es el tema económico. Por ello, atenderlo como un mecanismo preventivo ha sido una de mis prioridades. Hoy tenemos una economía más sólida, estamos generando empleo, hemos apostado por la prevención a través del deporte, la generación de empleo y espacios y modelos positivos para nuestros jóvenes, con el apoyo a la educación a través de miles de becas y con el impulso al campo a través de su tecnificación y reconversión productiva.

Pero ningún esfuerzo es suficiente cuando desde el seno de muchos hogares, el importante error formativo que genera la familia y sus valores se ha abandonado, nada ni nadie podrá cambiar la realidad de este país mientras como sociedad dirijamos la mirada fuera de nuestros hogares buscando responsables de una situación en la que directa o indirectamente por acción o por omisión pero todos, todos tenemos una responsabilidad.

Una cultura de paz se fundamenta en el respeto, en los valores, en el amor, en modelos positivos, en la educación y en un espíritu autocrítico más dispuesto a trabajar para remediar que para señalar, por ello me uno a las voces ciudadanas en decir: no más atentar con la tranquilidad de la sociedad, no más lucrar con el dolor de las familias, no más el uso político de una situación de país que nos duele a todos; cualquier actor que señale sin actuar es parte del problema, no más descalificaciones como propuesta, ya no más erigirnos en jueces pero en verdugos a la vez.

México está cambiando, es el momento de actuar y dar buenos resultados, aquellos que durante décadas señalaron los errores del sistema, bienvenidos, hoy están obligados a hacer participar a Zacatecas de una verdadera justicia social, necesitamos el apoyo decidido del Gobierno Federal y de los legisladores, llegó el momento de demostrar con hechos.

Medio: Alejandro Tello en *Facebook* **Fecha:** 8 de septiembre de 2018

**Tabla 48. Transcrito de extracto del Segundo Informe de Gobierno
en el Eje de Seguridad del Plan Estatal de Desarrollo.**

Elaboración propia

Análisis de extracto del Segundo Informe de Gobierno		
Palabras ATC	Palabras o frases clave	Número de repeticiones
1,286 palabras	Seguridad	5
	Paz, tranquilidad, progreso, estabilidad, confianza	11
	Dolor, lastimar	4
	Prevenir, combatir	7
	La seguridad es tarea de todos, debemos, trabajemos unidos, respondamos a la inseguridad, omisión	10
	Seno familiar, hogares, error formativo, la familia, valores, abandono,	8
	No mas descalificaciones, no más peregrinos como jueces y verdugos, los que señalaron errores del sistema están obligados, necesitamos del gobierno federal y legisladores	4

Tabla 49. Análisis de extracto del Segundo Informe de Gobierno

Elaboración propia

Observaciones:

1. Al repetir once veces los *frames* agrupados en paz, tranquilidad, confianza y estabilidad, el gobernador deja entrever el rumbo de su discurso hacia una cultura de paz. Y asegura en siete ocasiones que se previenen los delitos con la atención oportuna a jóvenes con becas, oportunidades en deporte y la cultura, así como el combate a la delincuencia organizada “cuerpo a cuerpo”, sin mencionar el cómo.

2. No cita fuente de sus datos sobre incidencia delictiva. Dice que Zacatecas ocupa el número veintisiete de treinta y dos estados. La cifra parece colocar al territorio en buena posición, pero los hechos violentos reportados día con día por la prensa, muestran otra realidad. Además, el inicio de ese párrafo no coincide con esta cifra, al asegurar que se viven momentos “muy, muy complicados”.
3. En el momento en que habla de que Zacatecas fue uno de los primeros estados en tener una Fiscalía autónoma para lograr así el fortalecimiento de las instituciones y regresar la confianza a la ciudadanía para incrementar la denuncia de delitos, acepta la lamentable realidad de que actualmente la población decide no acudir a las instituciones por la corrupción, lo que habla de instituciones débiles en impartición de justicia.
4. Realiza diez repeticiones en las que afirma que “todos somos responsables de la inseguridad”, y ocho repeticiones dirigidas a que la problemática empieza en el seno familiar y no se deben buscar responsables fuera de ella, luego de asegurar que “ningún esfuerzo es suficiente”, para concluir con un “nada ni nadie podrá cambiar la realidad de este país”, lo que encajona a los ciudadanos a no buscar alternativas, culpándolos de la ola de violencia, dejándolos sin esperanza en las instituciones y aplicación de justicia.
5. Lanza un exhorto a la ciudadanía de tener un espíritu autocrítico (lo que quizá haga referencia a reconocer el mal dentro de su propia familia), sin embargo, él no lo hace consigo mismo, pues desde su mensaje del debate durante su campaña electoral, se observa que se autodefine como un hombre honesto, sin aceptar abiertamente sus errores.
6. Cierra su discurso apuntando a sus detractores, pidiendo su apoyo, y que no sean sus jueces ni verdugos, y les dice que son bienvenidas sus propuestas, lo que significa que tienen bastante peso en su andar político los señalamientos, pero no llega al punto de un cambio radical en las instituciones. Culmina con un “necesitamos al gobierno federal y legisladores”, lo que deja entrever un grito de socorro y la aceptación de nueva cuenta de que está rebasado por las circunstancias de violencia.
7. No habla de los compromisos realizados en su campaña, como elevar el nivel de las policías en salario y equipamiento, ni sobre las penas más severas a delincuentes. Es decir, no hay seguimiento de sus principales discursos y compromisos.

8. Menciona que el aumento de la videovigilancia llevó a la identificación de delincuentes, pero no especifica cuántos, ni si fueron procesados o no, lo que le resta credibilidad a su discurso.
9. Hace un llamado a los nuevos alcaldes a invertir en el fortalecimiento de las policías, pero no lo hace como gobernador, sino como ciudadano: “me uno a la exigencia ciudadana”, lo que le resta peso a sus palabras.
10. Solo menciona el fortalecimiento al sistema penal, algo que omitió durante su campaña electoral.
11. No da cifras sobre la disminución de la violencia, por lo que los argumentos pierden fuerza, y le restan credibilidad ante la sociedad.
12. Es la segunda vez que habla del dolor que causa la violencia (sin usar sinónimos), pero casi al final de su participación, cuando en una gestión de crisis, debería de ser su bandera y su prioridad en el discurso, sobre todo en un informe de gobierno.
13. Menciona que hay más empleo y prevención en violencia, pero no especifica las acciones, ni pone un ejemplo para fortalecer su mensaje.
14. Dirige la mirada a sus oponentes para asegurar que solo buscan la oportunidad de hacer campaña política con la situación de inseguridad, con lo que demuestra que usa el punto del conflicto y antagonismo, de acuerdo a la estructura del buen relato político D’Adamo y García Beaudoux, (2013).
15. Con la frase “no más descalificaciones como propuesta, ya no más erigirnos en jueces pero en verdugos a la vez”, se distingue una confrontación y victimización, que forman parte de la fase del deterioro del relato político, donde además se observa un intento fallido de explicar contradicciones en este tema.

Conclusiones

Luego de la aplicación de los AC y ACD, así como de los análisis comparativos de la información oficial, medios de comunicación y columnas de opinión en los distintos hechos, la conclusión es que se confirma como cierta la hipótesis de que el discurso del titular del Poder Ejecutivo sobre hechos violentos y el panorama de inseguridad, provocó una crisis de comunicación y credibilidad gubernamental en los dos primeros años del periodo 2016-2021 de ATC ya que se observa el fracaso rotundo de un intento de construcción de un discurso de disminución de la incidencia delictiva como estrategia de apaciguamiento social. El discurso oficial de ATC captado en el corpus del ACD se ve pisoteado por dos duras realidades ante las cuales las palabras se quedaron cortas: el enfrentamiento en Nochistlán de Mejía y el aumento innegable de homicidios de acuerdo con la información del SESNSP. Estos hechos provocaron el prematuro declive de la administración de ATC, quedándose sin el derecho de ser legitimado, apagando la confianza y el deseo de obedecer a las autoridades de la población zacatecana (Van Dijk, 2000).

El discurso de ATC no surtió los efectos positivos de comunicarse con sus gobernados que menciona Amadeo (2016), pues perdió credibilidad al verse atropellado por el actuar tardío de las corporaciones policiacas, de acuerdo con las primeras declaraciones que realizó ATC ante medios de comunicación. En la primera entrevista analizada, se observó la falta de un discurso planificado, coherente y claro; por el contrario, se observa un gobernador con poca o nula pericia en estrategias y de discurso ante hechos violentos, ignorante de un ataque entre grupos delincuenciales que puso en peligro la vida de los pobladores de Nochistlán de Mejía durante la noche anterior, generando pánico en la población. La publicación en medios de comunicación electrónicos y en redes sociales de esa primera entrevista del caso de Nochistlán desató una sensación de oscuridad y angustia al no tener la información necesaria para protegerse (Peña, Herrera y Salazar, 2015). Sus declaraciones contrastaron con las del presidente municipal, Armando Delgadillo, quien salió a cuadro en medios de comunicación mostrando su preocupación por la inseguridad y el impacto negativo que ésta tendría en el turismo de la localidad, siendo que apenas se consolidaba por su nombramiento de Pueblo Mágico.

Ese cúmulo de situaciones provocaron reacciones de la población en redes sociales con comentarios de descalificación hacia ATC, cuestionando sus estrategias de seguridad presentas en su campaña electoral y desaprobando su desempeño en la Encuesta Nacional de Gobernadores 2018 realizada por Arias Consultores. ATC fue considerado en la terna de los cinco gobernadores con peores resultados, pues la población encuestada aseguró que no había avances en el tema de la inseguridad ni en la lucha contra el crimen organizado.

Gracias a la metodología aplicada en AC, ACD y observación de storytelling, se pueden responder las siguientes cuestiones establecidas previamente para el desarrollo de la investigación: El discurso de ATC desde su campaña electoral se convierte en un factor que genera el quiebre de la credibilidad gubernamental y de la crisis comunicacional pues es el objeto de análisis de la sociedad, medios de comunicación y críticos zacatecanos. Es la principal herramienta -más que los hechos delictivos- al colocarse en el foco de atención porque precisamente los gobernados esperaban ansiosos la reacción de ATC ante el enfrentamiento, tanto en discurso como en acciones de seguridad.

El discurso gubernamental en inseguridad y hechos violentos es una ejecución tardía, con falta de preparación y utiliza moralizantes conclusiones para enfrentar el problema y señala al núcleo familiar como responsable del incremento de homicidios y actividades ilícitas a causa de la falta de valores en los hogares, además de hacer referencia a la falta de operación de gobiernos anteriores (D'Adamo y García Beaudoux, 2013). En el discurso se omite un llamado urgente a las instituciones encargadas de impartir justicia a cumplir con su labor a la brevedad, e incluso de un sentido de auxilio al Gobierno Federal.

De acuerdo con el storytelling observado, el discurso comenzó con enérgicos llamados a las autoridades a un ataque frontal contra la delincuencia, pero al llegar al poder, ATC da un giro de discursivo, donde la sociedad es responsable del trágico panorama, sin ofrecer soluciones de fondo, esto se muestra claramente en la presentación del Programa de Seguridad Pública, a 11 meses de que ATC asumiera su mandato, un mes antes de su Primer Informe de Gobierno, y cuatro meses después de los hechos violentos en Nochistlán de Mejía, lo que se traduce como una reacción tardía a la inseguridad del estado.

La ideología de fondo de ATC coincide con su estrategia disuasiva; es recurrente en sus discursos, se trata de una recurrencia instalada en la cultura popular descrita por D'Adamo y García Beaudoux (2013), una narrativa del bien contra el mal, al mencionar

que “el alarmante incremento de consumidores” es la causa del aumento de violencia y contra lo que la sociedad debe luchar. Realiza repeticiones en las que afirma que “todos somos responsables de la inseguridad”, y otras dirigidas a que la problemática empieza en el seno familiar y no se deben buscar responsables fuera de ella. Asegura además que “ningún esfuerzo es suficiente” y “nada ni nadie podrá cambiar la realidad de este país”, lo que encajona a los ciudadanos a no buscar alternativas, culpándolos de la ola de violencia, dejándolos sin esperanza en las instituciones y aplicación de justicia, estas sentencias forman parte además de la perspectiva de solución a la violencia de ATC.

Las omisiones en la información de ATC es que no cita fuente de sus datos sobre incidencia delictiva o muestra los datos que favorecen al gobierno estatal y que son opuestos a los homicidios señalados por el SESNSP. No retoma su discurso de campaña electoral, donde se comprometía a luchar por la sociedad zacatecana. Menciona que hay más empleo y prevención en violencia, pero no especifica las acciones, ni pone un ejemplo para fortalecer su mensaje. En la primera entrevista de ATC, reconoce errores en el actuar de las corporaciones policiacas, sin embargo, no reconoce errores propios posteriormente, solo acepta que la autoridad está rebasada.

De acuerdo con el análisis de storytelling, la narrativa usada por ATC es el señalamiento a la sociedad como la responsable del resquebrajamiento, en un intento de transmitir valores y trazar objetivos encaminados a la cultura de paz, sin embargo, no causa un efecto positivo en el público, por lo que se considera que no es eficaz, de acuerdo con los puntos del buen relato político usados por D’Ádamo y García Beaudoux (2013). La narrativa, en vez de desencadenar confianza y esperanza, provocan una sensación negativa de al desatar miedo, ansiedad y frustración, de tal manera que la vida de la población se transformó en los últimos años, incluso se observa en el aumento de la migración. De igual manera, el discurso de ATC, tendiente a culpar a la sociedad de la desbordada violencia en la entidad, por la falta de valores en los hogares, dejó de lado el análisis de la crisis económica que enfrentaba el estado, razón por la que muchos jóvenes han abandonado los estudios para unirse a las filas de carteles en los que pueden solventar necesidades básicas de sus familias ante la falta de empleos y desarrollo económico en el estado. Dirigió además la mirada hacia los detractores, de quienes afirmó que solo buscaban aprovecharse del tema de seguridad para hacer campaña y lastimar más a la sociedad.

Otras anotaciones de relevancia son que, a través del discurso, ATC genera incertidumbre en la población y en último término, la desconfianza hacia toda la estructura del Gobierno Estatal y autoridades de seguridad, todo a consecuencia de transmitir un mensaje omiso de un compromiso real de aplicación de justicia y por ende, de muestras de resultados eficaces, lejano a la preocupación y al dolor de la población que sufre pérdidas humanas constantemente ante una pandemia de violencia.

En los respectivos análisis se visualizaron discursos contradictorios de ATC que incluso provocaron reacciones negativas en la Legislatura Local, ya que los diputados exigieron la renuncia “por dignidad” del secretario de seguridad, Froylán Carlos Cruz luego de que éste se presentara a las comparecencias como parte de los dos primeros informes de gobierno.

Desde su llegada al poder, la falta de oficio político del priísta ATC era evidente en sus discursos que se caracterizaron por ser atropellados, incongruentes y exaltaban -entre líneas- la crisis en inseguridad. El resultado de estos mensajes se apreciaría tempranamente en redes sociales como se pudo constatar en *Facebook*, específicamente en el AC del caso de Nochistlán de Mejía, donde la población exigió la renuncia del gobernador y se burló abiertamente de su actuar político, así como de las corporaciones policíacas. Asimismo, en la narrativa se observa un refuerzo en el discurso negativo por parte del titular del poder ejecutivo, al aceptar el fracaso en el actuar policíaco.

A principios de su gobierno, fue claro en su discurso y replicado en el de sus colaboradores, como en el caso del secretario de seguridad, de una actuación precipitada en la que se omitían detalles importantes para fincar la credibilidad de la versión oficial de los hechos. El ejemplo más destacado de esto fue el 24 de noviembre de 2016, cuando el vocero en materia de seguridad, Marco Antonio Vargas Duarte, presentó un panorama muy optimista y distinto al que percibía la población zacatecana, a solo 72 días de la administración de ATC y aseguró que los homicidios dolosos disminuyeron en 15.71 por ciento, del 12 de septiembre (fecha en la que asumió el poder el gobernador) al 22 de noviembre, y justificó que los datos pertenecían al SESNSP, pero las cifras no cuadraban.

Asimismo, se aseguró que la precipitación gubernamental cuidó la forma pero olvidó el fondo, e intentó construir un discurso de disminución de la incidencia delictiva, cuando

el número de ejecuciones iba en aumento, sobre todo el de mujeres⁴⁹. También, desde el principio se observó la inconsistencia en la institucionalidad de criterios y de estrategias en materia de seguridad pública, al enfrentar a la prensa el vocero en materia de seguridad, sin la compañía del general Froylán Carlos Cruz y del procurador general de Justicia, Francisco Murillo Ruiseco.

Otro error detectado en el discurso de la Presentación del Programa de Seguridad Pública fue precisamente haber omitido mencionar algunas de las estrategias para disminuir los homicidios dolosos y pese a que en distintas ocasiones las autoridades mencionaron que ocultaban dicha información por el sigilo contra el actuar del crimen organizado, debido preverse un discurso dirigido a la población para explicar estos detalles y resultar las áreas de oportunidad, sin embargo, en el discurso del gobernador se resaltó que la violencia rebasaba al estado, tristemente, era la realidad que enfrentaba la población.

A la par, se hicieron declaraciones que afirmaban que a la entidad le hacían falta más elementos policíacos, sin que se empleara un discurso para invitar a los jóvenes a unirse a las filas de corporaciones como la PEP o las diferentes instituciones en los 58 municipios del estado, pues impera en la sociedad el riesgo de morir a manos de un enfrentamiento con integrantes del crimen organizado, razones que apagan el entusiasmo de zacatecanos que gustan de salvaguardar el orden público.

El gobierno de la administración 2016-2021, demostró en sus dos primeros años una insensibilidad al dolor ajeno en momentos críticos de violencia y dejó de lado la oportunidad y la certeza de que a través de las palabras se pueden exponer los argumentos que avalan una postura y explicar las razones que llevaron a adoptarla. Expresiones como “realmente no tengo ningún problema porque yo no maté a Cinthia”, provocaron la indignación de periodistas y críticas de la población por la interpretación de la información al deslindarse del feminicidio.

Asimismo, omitieron exhibir acercamientos con los familiares de las víctimas de la violencia, lo que mostró frialdad al no trasladarse hasta el municipio al día siguiente del enfrentamiento como muestra de cercanía a la ciudadanía. Esta actitud es repetitiva desde que asumió el cargo: a escasos doce días de tomar posesión, la consternación invadió el

⁴⁹ Forma y fondo de la inseguridad en Zacatecas. <http://portico.mx/2016/11/27/codigo-politico-forma-fondo-la-inseguridad-zacatecas>

municipio de Fresnillo por el asesinato del pequeño Toñito de tan solo cuatro años en una persecución donde sus padres se vieron involucrados. Al día siguiente del atentado, la ciudadanía fresnillense salió a las calles con globos blancos para mostrar su indignación y exigir a las autoridades un cese de violencia, pero en el escenario jamás aparecieron ni el nuevo gobernador ni su esposa.

El quiebre de la credibilidad fue inminente, y retomando a Marx en El 18 Brumario, la crisis llevó al gobernador a que se le cayera la máscara y mostrara su cara real (Gutiérrez, et al., p. 129). Es decir, fue el momento en el que dejó de ser “una garantía” para los zacatecanos a ser un hombre que se dedicó a justificar la crisis de seguridad redireccionó las quejas y los llamados de auxilio de la población hacia las mismas familias dolientes. La frialdad en sus declaraciones, la omisión en su lenguaje del dolor de quienes a diario perdían familiares por homicidios, fue una imagen totalmente opuesta a sus mensajes en campaña, como lo vimos en el debate y la sociedad rechazó al verdadero ATC.

Ahora, retomando lo que ya mencionaba anteriormente de Crivelli:

La ciencia de la comunicación puede contribuir al de la imagen de un sector de la administración gubernamental, pero no hace milagros. Si la institución no funciona o funciona con deficiencias intolerables, no hay estrategia comunicacional que pueda dotarla de una imagen positiva en el marco de una sociedad democrática con libre circulación de la información (2001, p. 98).

Es importante retomar este punto en este apartado de conclusiones ya que una de las condiciones indispensables para que el aparato de seguridad funcione es que la policía y los delincuentes estén en bandos claramente diferenciados, de lo contrario, la inseguridad continuará siendo un problema insoluble. “Frente a un panorama de estas características es muy poco lo que la ciencia de la comunicación puede hacer o la imagen de las fuerzas de seguridad. Si el poder político no resuelve previamente el problema de fondo: para qué funcionan y a quién protegen esas fuerzas” (Crivelli, 2001, p. 99). Actualmente, esta línea es confusa o poco notoria en el estado de Zacatecas, con los elevados índices de homicidios dolosos. Este elemento dirigió al gobierno a una crisis de credibilidad y comunicacional, puesto que sus discursos cada vez eran menos creíbles.

Además, las declaraciones poco atinadas por el gobernador ante la prensa revelaron la poca o nula la preparación ante las situaciones críticas y a la temprana prevención de situaciones de riesgo. En el caso de Nochistlán de Mejía, el desconocimiento del caso por parte del titular del Poder Ejecutivo lo ridiculizó, quedando en segundo plano que el vocero de la SSP ya había dado declaraciones a temprana hora. Un hecho que si bien fue un acierto -dar la cara a la prensa sobre un hecho violento- excepto por el tratamiento que se le dio al tratar de ocultar evidencias que *AccesoZac* y el alcalde revelaron.

Este último punto se menciona para posibles investigaciones futuras basado en el análisis de una separación de las ciencias de la comunicación ante un conflicto contra el crimen organizado. A su vez, los AC, ACD y observaciones en el storytelling se ejecutaron con el propósito de que sean usados en discursos de personajes políticos, lo cual brinda detalles que se convierten en herramientas para la sociedad y tomar así mejores decisiones de cambio gubernamental.

Propuesta de Modelo de discurso en situaciones de violencia

A manera de un ejercicio como resultado de esta investigación, se propone un Modelo de comunicación de crisis en situaciones de violencia, a manera de contribuir en el Plan de Desarrollo del estado de Zacatecas, por lo que es necesario delimitar las siguientes cuestiones.

Modelo de discurso en situaciones de violencia

- El discurso en situaciones críticas debe ser claro, eficaz, lo más transparente posible, pero, sobre todo, a la par de que las instituciones que se mencionan tengan resultados eficaces.
- En el discurso político es necesario exigir a las instituciones inmiscuidas en la búsqueda y la aplicación de la justicia, sí como del compromiso personal del titular del Poder Ejecutivo en trabajar por el bienestar social y vigilar que las dependencias trabajen y sean eficaces en las investigaciones y aplicar las leyes como se establece en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Evitar la pérdida de la credibilidad y dar un nuevo giro a partir de una crisis. El reconocimiento de la realidad no es malo, lo malo es no mostrar estrategias concretas y la construcción de un *Storytelling* real, con más elementos que puedan ayudar, tanto a la figura del gobernador, como para generar una cultura de paz y confianza entre el ciudadano y su gobierno.
- Mostrar cifras que sustenten el discurso, ya sea de la Fiscalía General del Estado de Zacatecas (FGEZ) o del SESNSP, que son dependencias que muestran la realidad de quien denuncia y tienen peso y credibilidad a nivel estatal y nacional.
- Que en el discurso del gobernante y demás autoridades, de inmediato se reconozca el dolor de la gente, que haya verdaderamente una empatía con la población y se expresen condolencias, además del acompañamiento físico y a la luz pública a algunas familias que estén padeciendo a causa de la violencia. Que el gobernante o en su representación, el cónyuge u otra autoridad acuda de manera presencial al funeral de la víctima de violencia y dialogue con los familiares, como una muestra de preocupación e interés. Si bien es cierto que son múltiples los homicidios, es necesario valorar a cuál darle mayor relevancia, sin que se deje de mencionar en los discursos a todos los afectados,
- Tratar con seriedad los casos violentos y de inseguridad con conferencias de prensa en forma y preparación anticipada, y que al frente destaque el gobernador, el fiscal, el secretario de seguridad, la vocería de seguridad.
- Fortalecer la comunicación interna entre el gobierno estatal y dependencias de seguridad, anticipar escenarios y construir estrategias encaminadas a anticiparse a los hechos para evitar la que la información oficial sea tardía y criticada por otros medios y por la población en general.
- Redefinir el sentido y las estrategias del perfil en sus diferentes redes sociales y cuidar el contenido, pero estar en constante comunicación con la ciudadanía que usa estos medios para expresarse, sin caer en coartar el derecho a la libre expresión.
- Es necesario definir las estrategias adecuadas para lograr una mejor interacción y sobre todo, para diseñar los insumos de comunicación desde la lógica del lenguaje de la Web. No basta con colgar el tradicional comunicado enviado a los medios convencionales, en las redes sociales. La información debe ser breve, con enlaces a noticias relacionadas, y contener videos y apoyos gráficos.

- Hay que ofrecer valor añadido a lo que se comunica a través de la red, además de mostrar una gran creatividad en la presentación de lo que allí se informa.

Referencias bibliográficas

- Amadeo, B. (2008). “*Framing*: modelo para armar” (p. 183-237). En: Baquerín, M. T. (ed.). Los medios: ¿aliados o enemigos del público?: derivaciones de las teorías de la comunicación surgidas en los setenta. Buenos Aires: Editorial de la Universidad Católica Argentina (EDUCA).
- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. Austral Comunicación. Universidad de Buenos Aires.
- Anders, V. (2014). Etimología de Crisis. Etimologías de Chile. Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?crisis>
- Arredondo, P. & Sánchez, E. (1986). *Comunicación social, poder y democracia en México*. México: Universidad de Guadalajara.
- Aruguete, N. (2009). Los medios y la privatización de ENTEL: el tratamiento noticioso del servicio telefónico argentino antes y después de su transferencia (agosto de 1990-enero de 1991): un estudio exploratorio [tesis de doctorado]. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- Barbero, M. (1987). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Gustavo Gili. Barcelona, España.
- Barthes, R. (1957). *Mythologies*. París: Editions du Seuil.
- Bonilla, C. (2013). *Comunicación proactiva para proteger la reputación corporativa. Investigando la comunicación en crisis*. Estado de México.
- Campbell, C. Y Wyszomirski, M. (2007). *Executive Leadership in Anglo-American Systems*. Pittsburgh: Pittsburgh University Press.
- Van Dijk, T. (2014) Canal Unabvirtual. Conferencia en la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB). https://www.youtube.com/watch?v=W2x0x4ZKJ_Q
- Canaleta Heras, P. (2010). *Explica't amb una història*. Barcelona: Editorial UOC.
- Canel, M. (1999). *Comunicación política. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*. España.

- Canel, M. (2007). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid: Tecnos.
- Castells, M. (1996). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (1999). An introduction to the Information Age. En Hugh Mackay y Tim O'Sullivan (Eds.) *The media reader: continuity and transformation* (pp. 398-410). London. Sage Publication.
- Castells, M. (2012). *Redes de Indignación y Esperanza*. Madrid: Alianza Editorial.
- Charadeau, P. (2005). *Le discours politique: les masques de pouvoir*. París: Vuibert.
- Crisis (1970) *Merriam-Webster.com*. Recuperado de: <https://www.merriam-webster.com> el 5 julio 2018).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Zacatecas. (1998). [Última Reforma publicada POG 07-07-2018]. Recuperado de: <https://www.congresozac.gob.mx/63/ley&cual=172&tipo=pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). [Última Reforma publicada DOF 09-08-2019]. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf1_090819.pdf
- Crivelli, S. (2001). Comunicación y Seguridad. En De Masi, O. (2001). Comunicación gubernamental. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- D'Adamo, O. Y García Beaudox, V. (2016). *Comunicación Política: narración de historias, construcción de relatos políticos y persuasión*. Comunicación y Hombre. núm. 12, junio, pp. 23-39. Universidad Francisco de Vitoria, España
- Datos abiertos de incidencia delictiva. SEGOB. Recuperado de: <http://secretariadecutivo.gob.mx/incidencia-delictiva/incidencia-delictiva-datos-abiertos.php>
- Deutsch, K. (1985). *Los nervios del gobierno. Modelos de Comunicación y Control Políticos*. México. Ed. Paidós. No. 25
- Encuesta Nacional Desempeño Gobernadores. (2018). Arias Consultores. Revista 32. Delegación Cuauhtémoc. Ciudad de México. Descargado de www.facebook.com/ariasconsultores
- Entman, R. (1996). Manufacturing Discord: Media in the Affirmative Action Debate. Harvard International Journal of Press/Politics. 2(4), 32-51. DOI: 10.1177/1081180X97002004004

- Espinosa, V. Proceso. (6 de septiembre de 2015). En Zacatecas, alerta de narcoterrorismo. Página 20. <https://studylib.es/doc/6991421/proceso-2027>
- Espinosa, V. (2017). Proceso. Reportaje Especial. Noche de infierno en Nochistlán, pueblo mágico de Zacatecas. <https://www.proceso.com.mx/483061/viven-noche-inferno-en-nochistlan-pueblo-magico-en-zacatecas-video>
- Flores, C. (2018). *Comunicar para gobernar: hacia la construcción de una cultura de paz en México*. Revista Digital FILHA. [en línea]. Julio. Número 18. Publicación bianual. Zacatecas: Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Flores, C. (2010): *La comunicación social en México: Un modelo inacabado*. (Tesis inédita de doctorado), Instituto Internacional del Derecho y del Estado, Zacatecas (México).
- Flores, 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 Francisco García Salinas.
- Fernandez Pedemonte, D. (2014). Comunicación aplicada: Teoría y método = comunicación aplicada: Teoría de método (1^a ed.). Salamanca: Comunicación Social.
- Ferrer, T. (2018). “Empleados y consumidores quieren empresas que se comprometan” Recuperado de https://elpais.com/economia/2018/02/08/actualidad/1518082029_800449.html
- Foucault, M. (1989). Foucault live. Interviews (1966-84). Editor por Sylvère Lotringer. New York.
- Foucault, Michel (1992 [1970]) El orden del discurso. Traducción de Alberto González Troyano. Buenos Aires: Tusquets Editores.
- García, J. (2008) Comunicación, interacción y representaciones sociales del VIH/SIDA en jóvenes: Estudio de caso. Puebla, México. Tesis inédita de doctorado. Universidad Veracruzana.

García Beaudoux V. y D'Adamo, O. "Storytelling". 2015 En: Ismael CRESPO, Orlando. D'Adamo, Virginia García Beaudoux y Alberto Mora (coords), Diccionario Enciclopédico de Comunicación Política. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.

García Beaudoux, V., D'Adamo, O. y Slavinsky, G. (2011). Propaganda Gubernamental. Tácticas e Iconografías del Poder. Buenos Aires: La Crujía.

García, R. y Torres, M. (2014). Crisis agrícola y de seguridad humana en Zacatecas. Revista Configuraciones Núm. 36-37. [en línea] Recuperado de: <http://ricaxcan.uaz.edu.mx/jspui/handle/20.500.11845/146>

Gil, P. (2013). El tratamiento informativo de la crisis y su gestión. Cómo salvar la situación. Islas, O. 2. Hernández, G. (Eds.) Investigando la comunicación en crisis. México. Razón y palabra.

Gobierno del Estado de Zacatecas. <https://www.zacatecas.gob.mx/gobernador-del-estado/>

Gobierno del Estado de Zacatecas (20 de abril de 2017). Respaldo absoluto del Gobierno del Estado al Municipio de Nochistlán Recuperado de <https://www.zacatecas.gob.mx/respaldo-absoluto-del-gobierno-del-estado-al-municipio-de-nochistlan/>

González, A., Quintanilla A. & Tajonar, M. (2010). Confianza en las instituciones políticas: ¿capital social, valores culturales o desempeño? En confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada, de Alejandro Moreno. México: Instituto Tecnológico Autónomo de México/ Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública.

González, C. (reimp. 2014). Principios básicos de comunicación. 3a ed. México: Trillas, 2008.

González, C. Página 24 (17 de octubre de 2017). "Realmente no tengo ningún problema, porque yo no maté a Cinthia", dice Tello. <https://pagina24zacatecas.com.mx/2017/10/17/local/realmente-no-tengo-ningun-problema-porque-yo-no-mate-a-cinthia-dice-tello/>

González, A. (1998): Marketing Preventivo: La comunicación de crisis en la

- empresa. Barcelona, Bosch Casa Editorial, S.A.
- González, J. (2014). “Apuntes para el estudio de la comunicación” [en línea] Recuperado el 4 de marzo de 20019 de <http://comunicacionysaludjanetgarcia.blogspot.com/2014/01/apuntes-para-el-estudio-y-la-aplicacion.html>
- González, M. F. (2016). El poder de la palabra. Chávez, Uribe, Santos y las FARC. Bogotá: Semana Libros.
- Goffman, E. (1974). Frame analysis: an essay on the organization of experience. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Gruning, J. y Hon, L. (1999). Guidelines for measuring relationships in public relations. Florida: The Institute for Public Relations.
- Gutiérrez, P. (2008). El derecho de acceso a la información pública. Una herramienta para el ejercicio de los derechos fundamentales. Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- Gutiérrez, S., Guzmán, L. Y Sefchovich, S. (1988). Técnicas para el Análisis del Discurso. Hacia una metodología de la reconstrucción. Fundamentos, crítica y alternativas a la metodología y técnicas de investigación social. UNAM/Porrúa. México.
- Hernández, L. (1996). Las oficinas de comunicación social en México. Comunicación y Sociedad. DECS, Universidad de Guadalajara.
- Hernández, O. (2017). Toque de queda en Nochistlán de Mejía, Zacatecas, por tiroteo. Excélsior TV (Canal de YouTube). Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=blu0pejBv1I>
- Ibáñez, T. (2003). El giro lingüístico. En: Análisis del Discurso. Manual para las ciencias sociales. Barcelona: Editorial UOC, pp. 21-42.
- IEEZ T.V. (2016) Debate gubernatura del Estado PE 2015 2016 Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=1_rjzdI5_qs
- Igartua, J. J., Humanes, M. L., Muñiz, C., Cheng, L., Mellado, C., Medina, E. & Erazo, M. A. (2004). “Tratamiento informativo de la inmigración en la prensa española y opinión pública”. En: Verano, A. (comp.). Setenta años de periodismo y comunicación en América Latina. Buenos Aires: Ediciones Universidad de La Plata.

- Inegi. 2015. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2015. <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/encho.gares/regulares/dutih/2017/default.html>
- Inegi. 2017. Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) [en línea] Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/ensu/>
- Inegi. 2017. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG). [en línea]. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/default.html>
- Islas, O. (2013). *Contribución desde la ecología de los medios a la comprensión de las situaciones de riesgo y crisis en los ambientes mediáticos de Internet 2.0*. Investigando la comunicación en crisis. México. Razón y palabra.
- Jiménez, S. (2007). Un análisis crítico del discurso de Álvaro Uribe Vélez: el conflicto armado en Colombia. Cali: Univalle.
- Johnstone. B., y Blackwell, W. (2018) - Discourse Analysis. Editorial Office. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books>
- Koziner, N. (2013). Antecedentes y fundamentos de la teoría del *framing* en comunicación. Austral Comunicación. Volumen 2 número 1. (Junio de 2013). ISSN2313-9137
- Laza, R. (2011). Los 10 mandamientos de la comunicación gubernamental en las redes sociales. Campaigns and Elections. [en línea] Recuperado el 4 de marzo de 2019 de <https://rafalaza.wordpress.com/2011/01/07/los-10-mandamientos-de-la-comunicacion-gubernamental-en-las-redes-sociales/>
- Langer, A. (2007). *A historical exploration of the personalization of politics in the print media: The British prime ministers (1945-1999)*. Parliamentary Affairs 60.
- Leonard, M., Small, A. y Rose, M., (2004). British Public Diplomacy in the ‘Age of Schisms’, The Foreign Policy Centre, London.
- Lizárraga, D. (2012). Oculta el gobierno cifra de muertos en la guerra contra el narco.

Recuperado de: <https://www.animalpolitico.com/2012/01/oculta-el-gobierno-cifra-de-muertos-en-la-guerra-contra-el-narco/>

Mejía, I. (2017). Condenan asesinato de joven de 16 años en Zacatecas. *El Universal*.

Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/estados/condenan-asesinato-de-joven-de-16-anos-en-zacatecas>

Meyenberg, Y. & Aguilar, R. (2015). *La comunicación presidencial en México 1988-2012*. Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México/ Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Molina, M. (2009). Transformar la información gubernamental en comunicación con la sociedad. Volumen 19, Año 10.

Molina y Vedia, S. (2004). Comunicación gubernamental: ¿encanto o desencanto? Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, vol. XLVI, núm. 190, enero-abril, pp. 31-45 Universidad Nacional Autónoma de México.

Morones, A. Y Montes de Oca, C. (2019, 18 de febrero). “Tello, entre los gobernadores peor calificados” [en línea]. Recuperado el 4 de marzo de 2019 en <http://ntrzocatecas.com/2019/02/18/tello-entre-los-gobernadores-peor-calificados/>

Muñiz, C. (2015). *La política como debate temático o estratégico. Framing de la campaña electoral mexicana del 2012 en la prensa digital*. Comunicación y sociedad, 23, 67-95. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100004

Nanus, B. (1994). Liderazgo Visionario. Barcelona: Granica,

Neustadt, R. (1991). *Presidential Power and the Modern Presidents*. The Politics of Leadership from Roosevelt to Reagan. Nueva York: The Free Press.

NTR. Periodismo Crítico. (19 de abril de 2017.) Recuperado de <http://ntrzocatecas.com/2017/04/19/confirma-pjge-balacera-en-nochistlan/>

Núñez, A. Será Mejor que lo cuentes. Los relatos como herramienta de comunicación. *Storytelling*. Barcelona: Empresa Activa, 2007.

Offe, C. (1999). Democracy and trust. Cambridge: Cambridge University Press.

- Ortega, S. y Reyna, F. (2017, 19 de abril). *Ignora Tello hechos en Nochistlán* [en línea]. NTR. Recuperado el 3 de marzo de 2019 de <http://ntrzacatecas.com/2017/04/19/ignora-tello-hechos-en-nochistlan/>
- Palacio, C. (2015). *Periodismo impreso, poderes y violencia en Veracruz 2010-2014: Estrategias de control de la información*. Comunicación y sociedad, (24), 19-46.
- Paoli, Iván (2010, 28 de septiembre). *Evolución del narcotráfico en México* [en línea] Bien Común. México. Recuperado el 3 de marzo de 2019 de http://www.fundacionpreciado.org.mx/biencomun/bc163/I_Paoli.pdf
- Peña, C., Herrera, L. Y Salazar, J. (2015). *Participación ciudadana a través de los medios de comunicación como legitimación de la democracia participativa en Colombia*. Advocatus, Volumen 13 (26), 145-153.
- Pink, S.; Horst, H.; Postill, J.; Hjorth, L.; Lewis, T. y Tacchi, J. (2016). *Digital Ethnography*. Principles and Practice. London: Sage.
- Protocolo Nacional de Actuación. Primer Respondiente. 2017. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/334174/PROTOCOLO_NACIONAL_DE_ACTUACION_PRIMER_RESPONDIENTE.pdf
- Reyes Tiro, R. Y O’Quinn Parrales, J. (2013). *La comunicación gubernamental de la guerra contra el narcotráfico en México*. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67626913006>> ISSN1665-8140.
- Richard, E., y Llano, Á. (2017). *La historia sin fin (al feliz) de la paz en Colombia (o La crisis como estrategia de comunicación de gobierno)*. Contratexto, (028), 147-171.
- Rincón, O. (ed.) (2008). Los tele-presidentes: cerca del pueblo, lejos de la democracia: crónicas de 12 presidentes latinoamericanos y sus modos de comunicar. Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung. Centro de Competencia en Comunicación para América Latina.
- Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. Revista Politai, Vol. 2 (Núm. 3), 96-111.

- Ríos, V. (2016). *La violencia en México, explicada para los no-mexicanos*. Disponible en <https://hipertextual.com/2016/06/violencia-mexico>; fecha de acceso: 30 de enero de 2018.
- Rodríguez, L. (2013). *Redes Sociales y Medios Cibernéticos: Nuevos Retos de Comunicación en Situaciones Críticas*. Investigando la comunicación en crisis. Razón y palabra. Estado de México.
- Rudeen, D. (2011). Análisis crítico del discurso del presidente Hugo Chávez Frías ante la 64a. Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre de 2009. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0856.pdf
- Sádaba, T. (2001). Origen, aplicación y límites de la “teoría del encuadre” (*framing*) en comunicación. *Communication & Society*. Vol.XIV, núm.2, p. 143-175. Universidad de Navarra. Recuperado de https://www.academia.edu/32706172/Origen_aplicación_y_l%C3%ADC3%ADMites_de_la_teor%C3%A3DAa_del_encuadre_framing_en_comunicaci%C3%B3n
- Salmon, Ch. (2007). *Storytelling. La machine à inventer des histoires et à formater les esprits*. París: La Découverte.
- Sanders, K. Y Canel, M. (2003). *Government Communication: Cases and Challenges*. (Editoras). Londres: Bloomsbury .
- Santander, P. (2011) Por qué y cómo hacer Análisis de Discurso. Cin ta de Moebio [en línea]. ISSN. Recuperado el 30 de noviembre de 2018 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10119954006>
- Serrano, M. (2007). Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad. Madrid: McGraw Hill. 2007.
- Sizart Fanpage Facebook “Transmisión en vivo del 1er Informe de Gobierno <https://www.facebook.com/SistemaZacatecanoDeRadioyTelevision/videos/958883727583455/>
- Soage, A. (2006). La teoría del discurso de la Escuela de Essex en su contexto teórico. Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación (clac). Universidad Complutense de Madrid.

- Tarullo, M. R. (2015). *Las redes sociales en la comunicación de gobierno: una aproximación teórica*. Rihumso: Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, 1(7), 89-104.
- Thompson, John B., (1998) *Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*. España: Paidós, p. 12.
- Thompson, John B. (2000): Political Scandal. Power and Visibility in the Media Age, Oxford, Polity Press. [Ed. cast.: El escándalo político: poder y visibilidad en la era de los medios de comunicación, Barcelona, Paidós, 2001.
- Van Dijk, T. (1994). Modelos en la Memoria. El papel de las representaciones de la situación en el procesamiento del discurso. Revista Latina de Pensamiento y Lenguaje. Universidad de Amsterdam.
- Van Dijk, T. (2000). El discurso como interacción social. Barcelona: Gedisa.
- Van Dijk, T. (1996). Estructuras y funciones del discurso. Siglo veintiuno editores.
- Vega, P. (2012). *Investigando la comunicación en Centroamérica*. Universidad de Costa Rica.
- Verduzco, B. (2017). La construcción de confianza Estado-policías-comunidad, un problema de diseño institucional. URVIO-Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad N.º 20, junio de 2017, pp. 126-144
- Warren, M. (2006). Democracy and Deceit, Regarding Appearances of Corruption, American Journal of Political Science, 50 (1), pp. 160-174.
- Wodak, R. y Meyer M. (2001). (Métodos de análisis crítico del discurso, (Tr. Tomás Fernández Aúz y Beatriz Eguibar, 2003), Ed. Gedisa, Barcelona.
- YouTube. El Sol de Zacatecas. Versión oficial del enfrentamiento armado en Nopochitlán, Zacatecas. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=7f0taNV2cWA&list=LLBd3HOGrafIY2FTgNfWY1gw&index=108&t=0s>
- Zacatecas 3.0 FanPage en Facebook (2017, 16 de octubre). Transmisión en vivo de reunión del gobernador Alejandro Tello con el rector de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ), Antonio Guzmán Fernández. [en línea]. https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=742842885903424&id=246104175577300

Anexos

2015. Delitos de alto impacto en Zacatecas.

Homicidio doloso	Con arma de fuego	159
	Con arma blanca	27
	Con otro elemento	46
	No especificado	0
Feminicidio		0
Secuestro	Extorsivo	9
	Con calidad de rehén	0
	Para causar daño	0
	Expres	0
	Otro tipo	9
Extorsión		91
TOTAL:		341

Fuente SNSP. Elaboración propia.

2016-Delitos de alto impacto en Zacatecas

Homicidio doloso	Con arma de fuego	347
	Con arma blanca	44

	Con otro elemento	58
	No especificado	0
Feminicidio	Con arma de fuego	3
	Con arma blanca	1
	Con otro elemento	6
	No especificado	0
Secuestro	Extorsivo	3
	Con calidad de rehén	0
	Para causar daño	0
	Exprés	0
	Otro tipo	34
Extorsión		81
TOTAL:		577

Fuente SNSP. Elaboración propia

2017-Delitos de alto impacto en Zacatecas		
Homicidio doloso	Con arma de fuego	443
	Con arma blanca	39
	Con otro elemento	69
	No especificado	0
Feminicidio	Con arma de fuego	1
	Con arma blanca	4
	Con otro elemento	6
	No especificado	0

Secuestro	Extorsivo	0
	Con calidad de rehén	0
	Para causar daño	0
	Exprés	0
	Otro tipo	67
Extorsión		188
TOTAL:		817

Fuente SNSP. Elaboración propia.

2018-Delitos de alto impacto en Zacatecas

Homicidio doloso	Con arma de fuego	417
	Con arma blanca	49
	Con otro elemento	95
	No especificado	0
Feminicidio	Con arma de fuego	6
	Con arma blanca	5
	Con otro elemento	9
	No especificado	0
Secuestro	Extorsivo	31
	Con calidad de rehén	0
	Para causar daño	0
	Exprés	0
	Otro tipo	10
Extorsión		235

TOTAL: **857**

Fuente SNSP. Elaboración propia.

2019		
Homicidio doloso	Con arma de fuego	262
	Con arma blanca	38
	Con otro elemento	73
	No especificado	0
Feminicidio	Con arma de fuego	3
	Con arma blanca	1
	Con otro elemento	3
	No especificado	0
Secuestro	Extorsivo	36
	Con calidad de rehén	0
	Para causar daño	0
	Exprés	0
	Otro tipo	10
Extorsión		241
TOTAL:		667
