



Oportunidad informativa en ciudades azotadas por la violencia: Una mirada desde la comunicación y el activismo digital

Claudia Cecilia Flores Pérez^a
Sigifredo Esquivel Marín^b
Javier Acosta Escareño^c

Como citar este artículo:

Flores Pérez, C. C. Oportunidad Informativa en Ciudades Azotadas por la Violencia: Una mirada desde la comunicación y el activismo digital. Eirene Estudios De Paz Y Conflictos, 6(10). Recuperado a partir de <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/199>

Recibido:

08 de octubre 2022

Aprobado:

15 de diciembre 2022

^aORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8638-7845>

Universidad Autónoma de Zacatecas, Zacatecas, México

Doctora en Administración Pública por el Instituto Internacional del Derecho y del Estado y Máster en Comunicación Pública. Docente-investigadora en la Universidad Autónoma de Zacatecas. Perfil PRODEP, líder del Cuerpo Académico Consolidado UAZ-CA-150: “Comunicación, cultura y procesos educativos” y miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI), Nivel I. Evaluadora- dictaminadora CONACYT y PRODEP. Directora de Comunicación Social en la Universidad Autónoma de Zacatecas del 2014 al 2016. Miembro de la Red Iberoamericana de Educación Superior, Humanidades y Nuevas Tecnologías; de la Red de Investigación Internacional “Observatorio de Medios para el cambio Social COMCAMBIO”; de la Red de Docentes de América Latina y el Caribe; de la Asociación Mexicana de Derecho a la Información (AMEDI); de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC); de la Red Académica de Gobierno Abierto (RAGA), de la Asociación “Mujeres Periodistas de Zacatecas”; y es directora del Comité Directivo Estatal de la Asociación Mexicana de Ciencia Política (AMECIP). En el año 2011 fue condecorada con la presea “Mujeres que abrieron camino”, otorgada por el Gobierno del Estado de Zacatecas. Ha publicado los libros: “Comunicación, cultura de paz e igualdad: Tejiendo ciudadanía comunicativa”, UAZUCIII-UJI, 2019; y “La Comunicación social en México y la lucha fallida por la transparencia: Del imperio Azteca a la Ley Chayote”, UAZ, 2019. Autora de artículos publicados en revistas indexadas, arbitradas y en congresos nacionales e internacionales.

^bORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7710-5703>

Universidad Autónoma de Zacatecas, Zacatecas, México

Escritor y ensayista, profesor-investigador de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Perfil PRODEP y miembro del SNI. Autor de *Pensar desde el cuerpo*. Tres filósofos poetas: Spinoza, Nietzsche y Pessoa, Tijuana, CONACULTA- CECUT, 2006; *Imágenes de la imaginación*, México, FML-Tierra Adentro, 2006; *Ensayar, crear, viajar. Sobre la tentativa como forma de arte*, Ediciones de Medianoche, 2008. Es coautor de *Estancias Críticas. Trayectos desde Valarde, Reyes y Paz*, Zacatecas, UAZ, 2017. Editor de *Pensar con Lacan*, Zacatecas, UAZ, 2017. Coordinador de *Pensar con Deleuze. Derivas entre arte, filosofía y cultura*, Zacatecas, UAZ-UANL, 2020. Ha participado en más de veinte libros colectivos y antologías en Brasil e Iberoamérica. Miembro de la primera generación de becarios de la Fundación para las Letras Mexicanas. Cuenta con diversos premios y reconocimientos: Premio Nacional de Ensayo Político José Revueltas 2015, Premio Internacional de Ensayo Teatral 2016, Mención Honorífica Premio Investigación en Poéticas Teatrales 2021. Ha realizado estancias de investigación en España y Brasil.

^cORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7710-5703>

Docente investigador en la Universidad Autónoma de Zacatecas. Doctor en Filosofía por la Universidad Complutense de Madrid. Autor de *Melodía de la i* (2001), *Schopenhauer, Nietzsche, Borges y el eterno retorno* (2006), *Regla de tres* (2007), *Largo viaje al presente* (2007, 2022), *Libro del abandono* (2010), *La carne de gallina* (2016), *Mi vida como pájaro* (2019), *Versiones del Vacío* (2019), *Kokoro*

(2020), *Viejos comiendo sopa* (2021). Traductor de *Life Happens: cinco poetas norteamericanos actuales* (2011), *El libro de lo que permanece de B. Alire* (2015). Coautor de *Estancias críticas: trayectos desde Velarde, Reyes y Paz* (2017). Premio Nacional de Poesía Ramón López Velarde 2006 por “Regla de tres”, Premio Bellas Artes de Poesía Aguascalientes 2010 por “Libro del abandono”, Premio del Concurso Nacional de Poesía Enriqueta Ochoa 2018 por “Ahora caigo”, Premio Nacional de Poesía de la Universidad Autónoma de Sinaloa 2020 por “Viejos comiendo sopa”, Medalla al Mérito Literario Roberto Cabral del Hoyo 2021, Premio Internacional de Poesía Ciudad de Mérida 2022 por “Voy a probarme mi disfraz de vaca”.

Oportunidad informativa en ciudades azotadas por la violencia: Una mirada desde la comunicación y el activismo digital

Resumen

Hoy en día, la trascendencia de la comunicación es tal, que sin ella no habría ningún tipo de entendimiento, ya que ésta se requiere en todos los ámbitos de la vida y es fundamental para el buen desempeño de los gobiernos, porque debe emplearse, sobre todo, en beneficio de la propia ciudadanía (Flores, 2019). En este sentido, la oportunidad de la información no solo se vuelve relevante y necesaria, sino indispensable en contextos violentos, convirtiéndose incluso en un bien social y en un derecho ciudadano, dado que los acontecimientos de inseguridad y violencia se intensifican cada día, comprometiendo la integridad de la ciudadanía. Para el caso del estado de Zacatecas, México, que es donde se llevó a cabo la presente investigación, la información oportuna se ha vuelto una necesidad básica desde que los índices delictivos comenzaron a elevarse, a partir del año 2007. Al vivir en un entorno de crisis recurrente, la ausencia de información puede traducirse en un riesgo para la vida misma, ya que, en algunos casos, la oportuna difusión de la información se convierte en un verdadero método de prevención social del delito.

La investigación se aborda mediante el enfoque cuantitativo y la técnica de análisis de contenido, arrojando como resultados que, la comunicación gubernamental está

rebasada por la oportunidad informativa de la comunicación ciudadana y el activismo digital y que, en contextos de violencia e inseguridad, la información se convierte en un bien social y en un derecho irrenunciable.

Palabras clave: Comunicación, oportunidad informativa, ciudades violentas, activismo digital, *fanpage*

Informative opportunity in cities struck by violence: A look from communication and digital activism

Abstract

Today, the importance of communication is such that without it there would be no kind of understanding, since it is required in all areas of life and is essential for the good performance of governments, because it must be used, especially everything, for the benefit of the citizens themselves (Flores, 2019). In this sense, the opportunity of information not only becomes relevant and necessary, but also indispensable in violent contexts, even becoming a social good and a citizen's right, given that events of insecurity and violence intensify every day, compromising the integrity of the citizenry. In the case of the state of Zacatecas, Mexico, which is where this research was carried out, timely information has become a basic need since crime rates began to rise, starting in 2007. Living in an environment in a recurring crisis, the absence of information can translate into a risk to life itself, since, in some cases, the opportune dissemination of information

becomes a true method of social crime prevention.

The research is approached through the quantitative approach and the content analysis technique, yielding as results that government communication is exceeded by the informative opportunity of citizen communication

and digital activism and that, in contexts of violence and insecurity, information it becomes a social good and an inalienable right.

Keywords: Communication, informative opportunity, violent cities, digital activism, fanpage

1. Introducción

La atención de los fenómenos de la violencia y la inseguridad se han convertido hoy en día en la principal demanda social en México, ya que desde hace quince años se han incrementado de manera sistemática en perjuicio de una ciudadanía indefensa que clama por la construcción de una cultura de paz. En este contexto, el Índice de Paz México (IPM, 2022) precisa que los crímenes de la delincuencia organizada siguen siendo el principal impulsor de los homicidios y la violencia con armas de fuego en México, ya que se estima que aproximadamente dos tercios de los homicidios estuvieron relacionados con actividades de la delincuencia organizada en 2021, en virtud de que desde 2015, la tasa de crímenes de la delincuencia organizada se ha deteriorado en un 48.1%, lo que se atribuye principalmente a un fuerte aumento del 139% en los delitos de narcomenudeo durante el mismo período.

Señala también que la violencia reciente está vinculada con la evolución de la delincuencia organizada, caracterizada por la expansión territorial rápida y violenta de ciertos cárteles más grandes, predominantemente el Cártel Jalisco Nueva Generación (CJNG), así como la proliferación de grupos delictivos más pequeños y la diversificación de la actividad delictiva. Destaca que ha habido cambios importantes en el tipo de drogas que las organizaciones delictivas mexicanas han movido a nivel internacional en la última década, ya que el tráfico de marihuana ha caído en picada, mientras que el tráfico de fentanilo ha aumentado considerablemente.

Estima además que el impacto económico de la violencia en México fue de 4.9 billones de pesos (US\$ 243 mil millones) en términos constantes en 2021, lo que equivale al 20.8%

del PIB de México y que, sobre una base per cápita, el impacto económico de la violencia fue de 38,196 pesos (US\$ 1,884), aproximadamente 2.5 veces el salario mensual promedio.

Subraya que los estados que registraron los mayores deterioros en sus tasas de homicidios, como Baja California, Guanajuato, Michoacán y Zacatecas, fueron escenario de continuos conflictos entre cárteles, y que la violencia con armas de fuego tiende a ser más intensa en estos estados, donde múltiples organizaciones delictivas compiten por el territorio y las rutas clave del narcotráfico. Las muertes atribuidas a los conflictos de cárteles aumentaron de 669 en 2006 a más de 16,000 en 2020 (IPM; 2022).

Argumenta que Yucatán volvió a ser el estado más pacífico de México, seguido de Tlaxcala, Chiapas, Campeche e Hidalgo. En contraste, Baja California se ubicó como el estado menos pacífico de México por cuarto año consecutivo, seguido de Zacatecas, Colima, Guanajuato y Sonora. Como reflejo de la gran divergencia en los niveles de violencia en todo el país, la tasa promedio de homicidios en los cinco estados menos pacíficos de México fue de 73 por cada 100,000 habitantes, en comparación con 8.2 por cada 100,000 en los cinco estados más pacíficos. La mayor mejora en la paz en 2021 se presentó en Colima, Chihuahua, Tabasco, San Luis Potosí y Sinaloa. En contraste, Sonora, Zacatecas, Nuevo León, Morelos y Michoacán registraron los mayores deterioros. En particular, estos cinco estados han sido testigos de una incursión del CJNG en los últimos años.

Derivado de lo anterior, Zacatecas se encuentra entre los cinco estados que más se deterioraron en cuanto a la paz y también registraron los mayores deterioros del país en las tasas de homicidios y de delitos cometidos con armas de fuego, en contraste con la tendencia nacional hacia la mejora. Estos estados fueron Sonora, Zacatecas, Morelos, Michoacán y Nuevo León. Si bien, Zacatecas registró el segundo deterioro más grande en la calificación general, sus aumentos en estas categorías fueron mucho mayores que cualquier otro estado. También experimentó el segundo mayor deterioro en México en 2021, marcando su sexto año consecutivo de caída, ya que desde 2015, Zacatecas ha experimentado la caída más drástica en la paz que cualquier estado, cayendo del puesto 14th al 31st en las clasificaciones. Así, el 2021 fue el peor año desde 2015 para Zacatecas en todos los indicadores, excepto en el de cárcel sin sentencia (IPM, 2022).

El continuo deterioro estuvo principalmente impulsado por un aumento del 50.8% en su tasa de homicidios, que ahora se sitúa en 97.3 por cada 100,000 habitantes, por lejos la tasa más alta del país. Los homicidios se concentraron en un puñado de municipios, incluidas las dos ciudades más grandes del estado, Ciudad de Zacatecas y Fresnillo. En 2021, Fresnillo tuvo una tasa de casos de homicidio de 182 por cada 100,000 habitantes, la segunda tasa más alta del país. Para fines de año, el 96.8% de los residentes de Fresnillo informaron sentirse inseguros, el porcentaje más alto de cualquier ciudad importante de México. La razón principal por la que Fresnillo y otras partes de Zacatecas enfrentan niveles tan extremos de violencia es por su ubicación central a lo largo de las rutas del narcotráfico (IPM, 2022).

En los últimos años, el Cártel de Sinaloa y el CJNG, así como varias organizaciones delictivas más pequeñas, han estado involucrados en una batalla por el control de estas rutas, especialmente para transportar fentanilo, ya que éste a menudo se mueve desde los laboratorios en los estados del oeste a través de las carreteras de Zacatecas, antes de trasladarse al norte de los Estados Unidos. Además del movimiento transnacional de drogas, la actividad de la delincuencia organizada en Zacatecas también tiene como objetivo a la población local. Desde 2019, Zacatecas registra la mayor tasa de crímenes de la delincuencia organizada a nivel nacional, y esto ha estado impulsado por los niveles más altos de extorsión en el país. En 2021, tenía una tasa de extorsión de 495 por cada 100,000 habitantes, más del doble de la siguiente tasa más alta. Según datos de la encuesta de 2021, el 6.2% de la población había sido víctima de extorsión en los 12 meses anteriores, la segunda tasa de victimización más alta del país (IPM, 2022).

Poco después de que los homicidios mensuales en el estado alcanzaran un máximo histórico en septiembre de 2021, el gobierno federal anunció un operativo especial de apoyo a la seguridad para Zacatecas. Esto implicó el despliegue, en noviembre de 2021, de 4,699 efectivos del Ejército y la Guardia Nacional. Estas fuerzas se ubicaron en todo el estado, incluso en 245 puntos estratégicos a lo largo de carreteras y otros puntos críticos de actividad delictiva, así como en municipios donde las fuerzas de seguridad locales habían sido desplazadas por grupos delictivos (IPM, 2022), pero, a la vuelta de un año,

dicha estrategia ha resultado fallida, incluso muy criticada, ya que en fechas recientes, fue asesinado el coordinador estatal de la guardia nacional en una emboscada, así como un juez arteralmente ultimado a plena luz del día; y qué decir de la fuga de reos de alta peligrosidad, los narco bloqueos y quema de automóviles y camiones en las principales carreteras del estado, y la masacre cotidiana que se vive día a día.

Por ello, ante esta realidad que lastima, la correcta gestión de la comunicación oficial resulta imprescindible en un estado azotado por la violencia, ya que, cuando la información de interés social escasea, la ciudadanía se siente más insegura y por consecuencia, defraudada, por lo que comienza a buscar respuestas en fuentes alternativas, buscando generar sinergias y redes de apoyo, y produciendo sus propios medios que le retroalimenten y brinden información.

En este sentido, el objetivo del presente estudio es evidenciar que la información oportuna produce una respuesta favorable por parte de la ciudadanía, y que, por lo tanto, estrategias contrarias producirán efectos contrarios, enfocándose en el tratamiento informativo y comunicacional del gobierno de Zacatecas, México, por ser uno de los estados con los mayores índices de violencia e inseguridad en la actualidad (Ortiz, 2021). Se analizan también las páginas informativas de Facebook de mayor impacto local en la ciudadanía, para evidenciar la necesidad informativa de la población en contextos violentos, así como el surgimiento del activismo digital.

La investigación se enfoca desde el paradigma cuantitativo, utilizándose la técnica de análisis de contenido. Los resultados sugieren que, en contextos de violencia e inseguridad, la información se convierte en un bien social y en un derecho irrenunciable, por lo que la oportunidad informativa puede hacer la diferencia. Con lo anterior, queda demostrada la hipótesis inicial que sostiene que la comunicación oficial está rebasada por la comunicación ciudadana y el activismo digital. Finalmente, a través de las conclusiones se detallan los hallazgos más importantes de la investigación, entre los que destacan que, el fomento de la oportuna comunicación oficial puede traducirse en una aliada incondicional de los gobiernos en contextos violentos, y, por lo tanto, como garante del derecho a la seguridad de las y los gobernados.

2. Marco teórico

La ausencia de seguridad, los elevados índices de homicidios y los crímenes relacionados con la delincuencia organizada, forman parte del contexto en el que desde hace algunos años se desarrolla la vida cotidiana en la mayoría de las entidades federativas de México. Los delitos derivados de estos hechos han modificado la estructura básica de la sociedad, de tal manera que Alejandro García (2013, p. 357) sostiene que:

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

Al respecto, Amadeo (2016) sostiene que los gobiernos tienen la obligación de propiciar una clara comunicación con sus ciudadanos, de forma que ésta sea coherente y planificada; y Peña, Herrera y Salazar (2016), destacan que para que funcione correctamente el binomio de ciudadanos y sociedades debe privar un relato fidedigno y exacto de lo que acontece porque las noticias satisfacen un impulso básico del hombre.

Conocer lo que no podemos ver con nuestros propios ojos nos proporciona seguridad, poder y confianza. Ese instinto de estar informados nos altera cuando sentimos que las vías de la transmisión de noticias se interrumpen, sin información reina la sensación de oscuridad y crece la angustia. El ser humano necesita información para vivir la vida, para protegerse, para identificar amigos y enemigos (p. 152).

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

Pero, en contextos recrudescidos por la violencia, la sola información resulta irrelevante ante la oportunidad de la misma, ya que el puntual flujo de la comunicación puede marcar para siempre un antes y un después en el tratamiento informativo oficial en contextos violentos. En este sentido, el Diccionario de la Real Academia Española (2021) define la información, como, “acción y efecto de informar” y “conocimientos comunicados o adquiridos mediante una información” Asimismo, “oportuna” la conceptualiza como “que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene” (RAE, 2021), de tal manera que una información oportuna, se traduciría en “acción y efecto de informar a tiempo, a propósito, y en el momento más conveniente”. Por su parte, Laudon y Laudon definen la información como los “datos que se han moldeado en una forma significativa y útil para los seres humanos” (2004, p. 8) y Sánchez y Zúñiga aseguran que “la información es fundamental para tomar decisiones, porque una sociedad desinformada es una sociedad sin herramientas para enfrentar desafíos (2011, p. 146). Incluso, la Paz Positiva considera fundamental la información, para su instauración o restauración.

Entonces, el oportuno flujo informativo se vuelve una necesidad básica para la ciudadanía, ya que la difusión de información veraz se traduce en un auténtico método de prevención al tener un conocimiento preciso de los hechos. Por lo tanto, es indispensable que las autoridades en turno comuniquen a la sociedad todo aquello que acontece en su entorno mediante la correcta gestión de la comunicación, cuidando de que ésta última no sea selectiva. Lo anterior, en irrestricto cumplimiento del artículo sexto constitucional, que

a la letra dice: “() toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública” (CPEUM, 2018, p. 8).

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

Candón-Mena y Benítez-Eyzaguirre (2016) le llaman a este fenómeno “activismo digital”, señalando que, ante la simulación de los gobiernos de ser abiertos ante la pluralidad de las nuevas tecnologías, democráticos y transparentes, surgen conceptos como “democracia digital” o “democracia virtual”, que al final de cuentas, también son ficticias y autoritarias. Explican que Internet será junto con otros actores sociales, un aliado para la democracia, ya que sólo esa unión entre movimientos sociales a través de las nuevas tecnologías las convertirá en una herramienta liberadora, surgiendo así también el término de Ciudadanía Digital, que emerge desde la comunidad virtual y que básicamente Robles (2009) define como el conjunto de ciudadanos o grupo de individuos conectados a Internet que saben navegar en la red, la utilizan para demandar o expresar sus derechos y además realizan actividades del ámbito social a través de los medios digitales. De acuerdo con el autor, no basta que el individuo cuente con acceso a Internet para ser un ciudadano digital, sino que debe tener una percepción de utilidad de las nuevas tecnologías y apropiarse de las mismas para la reclamación de sus derechos y para la participación política y social; es decir, debe estar interesado en promover un cambio a través de Internet.

Treré (2014), retoma el activismo digital, añadiendo que surgió en México a mitad del año 2000, cuando se dio el resurgimiento del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), cuando el país era gobernado por Vicente Fox Quezada. Sostiene que previo a ello, ya se observaban prácticas de ciberactivismo o ciberprotestas, pero con la Web 2.0 y la

aparición de blogs y nuevos medios digitales, los activistas encontraron un nuevo medio de expresión colectiva sobre temas políticos y sociales. Agrega que los primeros estudios del activismo digital tenían como preocupación principal la virtualización de las protestas y el impacto entre las prácticas activistas virtuales y reales; se pensaba que las protestas a través de la red eran menos auténticas que aquellas que se hacían en las calles.

Emiliano Treré (2014) nos habla también de la resistencia digital, destaca que en ocasiones los movimientos que se ven a través de las redes digitales no son estudiados desde el detonante que los originó, es decir, concentra la atención en los aspectos tecnológicos que distraen del proceso histórico, social o político del que surgió, por lo que se deben evitar dichos términos tecnológicos y comprender la relación entre la sociedad y las nuevas tecnologías.

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

Señala que, además, los nuevos enfoques respecto al activismo digital tienen puesta la mirada en el impacto y la retroalimentación que tiene desde el virtual al ámbito real, es decir, cómo es la respuesta de la “dimensión online en la dimensión offline”. Especifica que ambas dimensiones no deben investigarse como dos fenómenos aislados o separados, sino como dimensiones que están conectadas desde lo social. Además, Manuel Castells (citado en Treré, 2014), resalta que los movimientos sociales digitales se mueven de igual manera en el espacio físico.

Al respecto, Candón-Mena y Benítez-Eyzaguirre (2016) destacan también la importancia de analizar los movimientos sociales acompañados del uso tecnológico, sostienen que de otra forma cada uno sería visto por sí mismo como amenazante y subversivo, y que

en conjunto intensifican las posibles transformaciones, gracias a las nuevas maneras de comunicación que propicia la organización colectiva. Dichos autores señalan que el avance tecnológico no sólo propició nuevas formas de organización ciudadana, sino que los grupos de poder, como las grandes corporaciones también vieron el avance tecnológico como una manera de crear nuevas estrategias comerciales y económicas.

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

Por su parte, Calle-Collado (2016), hace referencia a los grupos que buscan y promueven cambios desde las redes sociales, denominándolos movimientos-sociedad y destaca que se constituyen como embriones de los nuevos satisfactores de necesidades básicas “contenidos en su hacer y no sólo en sus demandas, como su idea de entender la participación y el manejo de las nuevas tecnologías, el consumo y los sistemas agroalimentarios, las relaciones de género o sus prácticas económicas” (p. 29).

Sostiene que:

Los nuevos movimientos globales no “tematizan” su entendimiento de dignidad, sino que pretenden un cambio global, “un mundo en el que quepan muchos mundos”, de la mano de abordar cuestiones de poder conjuntamente en torno a la existencia de clases, de un capitalismo depredador, de un mundo financiero insustentable, de un patriarcado jerarquizante, de una colonización de formas de pensamiento favorable a “los de arriba”, etc. (p.29).

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

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

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

Con lo anterior como referencia y destacando la relevancia de la comunicación en todos los aspectos de la sociedad, se debe tomar en cuenta la forma en que los gobiernos hacen uso de ella para transmitir ideas o mensajes a los ciudadanos, pero, también para ser claros y propiciar un mejor y mayor entendimiento y, por lo tanto, mejorar los lazos de la relación entre gobierno y ciudadanía. Cuando se habla de comunicación y gobierno, es necesario tomar en cuenta el término de comunicación política que es definida como la actividad por la que se adoptan y aplican las decisiones en y para la comunidad (Canel, 1999). La interacción de los gobiernos con sus ciudadanos implica ya de por sí una complejidad,

puesto que si ésta es efectiva y positiva, el entendimiento entre ambos será posible y se propiciará además el involucramiento de las personas en la toma de decisiones de los gobiernos; pero si ésta es confusa y no tiene reciprocidad y además es lineal y vertical, el proceso comunicativo entre ciudadanía y gobierno hará una brecha entre ambos que genere inconformidades, malos entendidos, desinformación y malestar.

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

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

Pero retomando la idea central, debemos recordar que la buena gestión de la comunicación permitirá a los gobiernos un mejor manejo de las crisis, ya que mediante un mal manejo de

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

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

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

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

Pero tomando en cuenta la situación de violencia expresada en líneas anteriores y la necesidad informativa de las personas respecto a los acontecimientos relacionados con

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

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

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

Tal es el caso de la *Fanpage* ciudadana llamada *AccesoZac*, creada desde el año 2010 en Zacatecas, con la finalidad de mantener informada de manera oportuna a la sociedad zacatecana sobre hechos violentos y de inseguridad. Es importante mencionar que la falta

de comunicación por parte del gobierno no es privativa de la administración actual, pero sí es necesario precisar que dicha administración es la que ha sido más esquiva para cumplir con su deber de informar.

3. Metodología

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

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

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

Dicho análisis de contenido fue aplicado a las *fanpages* tanto de la Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz, como de la Secretaría de Seguridad Pública de Zacatecas; así como de la ya conocida *Accesozac*. Las dos primeras por parte de la versión oficial, la tercera, desde el ámbito ciudadano (autodenominada “ciudadana”). La investigación

se realizó sobre cinco casos específicos (unidades de análisis) -considerados los más polémicos hasta el momento-, mismos que han puesto en jaque la gobernabilidad de Zacatecas: “El regalo del día de Reyes” que tuvo lugar el 6 de enero de 2022; “La masacre de los universitarios zacatecanos”, sucedida el 11 de febrero de 2022; “Los 15 encobijados de Fresnillo”, encontrados el 26 de junio de 2022; “Bloqueo de carreteras y quema de vehículos”; ocurrida el 27 de agosto de 2022; y “Fuga de reos del penal de Zacatecas”, perpetuada el 8 de octubre de 2022. En cada uno de estos hechos fueron analizadas dichas plataformas informativas, para verificar en cuál de ellas se publicaban los hechos en mención, y cuál lo hacía primero, para medir la oportunidad en la información.

Lo anterior, propiamente desde la óptica de las redes sociales, que son definidas por Hütt (2012) como lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, “con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos, y que, además “sostiene-Wikipedia las define como una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos donde nodos representan individuos y las aristas las relaciones entre ellos” (p. 122). En este contexto, una *Fanpage* es una página “creada especialmente para ser un canal de comunicación con fans dentro de Facebook. A diferencia de los perfiles, las *fanpages* son espacios que reúnen a personas interesadas en un asunto, empresa, causa o personaje en común” (RD Station, s.f)

Es importante destacar que a través de dichas *Fanpage* se genera diariamente opinión pública en el estado, la cual según Norma Pareja y Martín Echeverría la definen como “un fenómeno social en el cual existen una serie de ideas, pensamientos y creencias en torno a diversos temas de carácter colectivo, mismo que tiene diferentes manifestaciones, entre las que se puede contemplar la participación política” (2014, p. 52).

Se debe mencionar que para llegar a la delimitación del corpus descrito en el párrafo anterior –mismo que estuvo compuesto en un inicio por 170 notas informativas-, primeramente se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva a través de Internet, en particular, en la red social Facebook, buscando páginas informativas del gobierno del estado de Zacatecas, así como páginas informativas que se autodefinieran como “ciudadanas”, llegando a las mencionadas con anterioridad: Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz, Secretaría de Seguridad

Pública de Zacatecas; así como *Accesozac*. Respecto a los cinco casos seleccionados, estos han sido considerados como los más polémicos y de mayor alcance informativo, aunque en realidad, se vive una masacre cotidiana que ya ha sido normalizada. El periodo considerado de interés para la búsqueda general, tuvo lugar del 8 de septiembre de 2021, al 10 de octubre de 2022, a partir de que tomó protesta David Monreal Ávila como gobernador de Zacatecas y, hasta cumplir su primer año de administración. El estudio de notas informativas en este caso en particular resultó una técnica fundamental, ya que como lo sostiene López-Noguero (2002), permite analizar una gran cantidad de información, proveniente de documentos secuenciados y fuentes diversas, y presta especial interés al contenido de los mismos.

Durante la primera búsqueda, se rescataron las *Fanpage: Zacatecas zona de peligro*, *Testigo ocular*, *Contexto informativo Zacatecas*, *Sucesos Zac*, *NTR*, *Zacatecas en síntesis*, *Trópico de cáncer*, *Zacatecas al minuto*, *Liin.tv*, *WebZac*, *Contexto Inf Zac*, *DireccionesZac.net*, *Noticias Zac*, *Zacatecasonline* y *AccesoZac*. Las primeras catorce fueron descartadas por no cumplir con los requisitos de comparabilidad, respecto a su administración ciudadana. Con ellas, se eliminaron también 146 notas del corpus original, quedando solamente 16 en el definitivo. Es importante mencionar que se encontraron cinco *Fanpage* denominadas *AccesoZac*, pero se eligió *@AccesoZacverificada*: Sitio web de noticias y medios de comunicación. Dicha página es ya todo un referente y cuenta con un prestigio informativo que se ha mantenido por más de doce años.

Previamente se llevó a cabo una codificación para identificación de las unidades de análisis:

Tabla 1. Codificación de las unidades de análisis

No.	Unidad de análisis	Código
1	“El regalo del día de Reyes”	REGDR
2	“La masacre de los universitarios zacatecanos”	MEZ
3	“Los 15 encobijados de Fresnillo”	ENCFRE
4	“Bloqueo de carreteras y quema de vehículos	BLOCARR
5	“Fuga de reos del penal de Zacatecas”	FUGREO

Fuente: Elaboración propia.

Las tres *Fanpage* sujetas a estudio se codificaron de la siguiente manera: AccesoZac: ACCE; Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz: VOCEM; y Secretaría de Seguridad Pública de Zacatecas: SECSP.

Derivado de lo anterior, en las páginas informativas seleccionadas como finalistas, comenzaron a filtrarse los contenidos mediante la siguiente clasificación: Categoría 1: Plaza de Armas, y subcategorías: Zacatecas, cuerpos abandonados, narco mensaje, camioneta, autoridades. Categoría 2: Estudiantes asesinados, y subcategorías: Zacatecas, universitarios, masacre, secuestro. Categoría 3: Encobijados, y subcategorías: Zacatecas, Fresnillo, masacre, narcoviolenca, narcomensaje. Categoría 4: Narcobloqueos, y subcategorías: Zacatecas, Fresnillo, caos, crimen organizado, violencia, pánico. Categoría 5: Fuga de reos, y subcategorías: Zacatecas, cárteles, crimen organizado, penal de Cieneguillas. Dicha información fue estructurada en un cuadro comparativo con las variables de número consecutivo, fecha, título de la nota, unidad de análisis, categoría, subcategoría, nombre de la *Fanpage* donde se publicó la nota informativa y dirección electrónica de la misma (se obvia por cuestión de espacio).

Adicionalmente, de manera complementaria se realizó un cuadro comparativo con el análisis estadístico de las *Fanpage* sometidas a estudio:

Tabla 2. Cuadro comparativo de estadísticas de uso-consulta por *Fanpage*.

<i>FanPage</i>	Número de “me gusta”	Número de seguidores
<i>AccesoZac</i>	185, 384	305, 334
Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz	--*	15, 000
Secretaría de Seguridad Pública de Zacatecas	--*	31, 000

*Datos que se omiten de origen.

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se realizó el análisis detallado por plataforma, con la finalidad de

identificar la oportunidad en la noticia. A continuación, se muestra tan solo un ejemplo, en virtud del espacio.

Tabla 3. Cuadro comparativo respecto a la oportunidad en la noticia.

Unidad de análisis: REGDR

No.	Fanpage	Título de la nota informativa	Fecha	Reacciones (Número)	Comentarios (Número)	Compartida (Número)
1	ACCE	“Dejan cuerpos en Plaza de Armas en la capital”.	6 <i>enero</i>	311	3	8
		“Confirma la vocería de seguridad pública zacatecas, la localización de cuerpos sin vida en plaza de armas”.		579	37	23
		“Esta mañana se reporta una camioneta tipo SUV en plaza de armas en su interior de 6 a 7 cuerpos sin vida con mensaje, esto en estos momentos en la #capitalZacatecana”		1201	89	141
		“Se confirma que no fueron 6 los cuerpos dejados en la camioneta que fue abandonada en Plaza de Armas, sino 10, de los cuales 8 son hombres y 2 mujeres”.		1900	63	273

		“Autoridades confirman que son los 10 los cuerpos abandonados en Plaza de Armas”.		112	3	13
2	VOCM	No se encontró ninguna	--	0	0	0
3	SECSP	No se encontró ninguna	--	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Como ya se mencionó al inicio de este apartado, el corpus definitivo quedó integrado por 16 notas informativas, mismas que fueron seleccionadas en apego a los objetivos de la presente investigación. De esta manera, se les aplicó la técnica de análisis de contenido mediante cinco categorías y 17 subcategorías, mismas que permitieron llevar la investigación a buen puerto.

A continuación, los hallazgos.

4. Resultados

Los resultados encontrados se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 4. Oportunidad de la información sobre hechos violentos. Cuadro comparativo de la Fanpage ciudadana AccesoZac vs Fanpage oficiales Vocería de la Mesa Estatal de Construcción de Paz y Secretaría de Seguridad Pública.

No. notas	Fanpage	Unidad de análisis	Periodo del hallazgo	Reacciones	Comentarios	Compartida
5	ACCE	REGDR	6 enero -10 enero 22	4103	195	458
0	VOCM			0	0	0
0	SECSP			0	0	0

3	ACCE	MEZ	13-18 feb 2022	8301	369	2833
0	VOCM			0	0	0
0	SECSP			0	0	0
0	ACCE	ENCFRE	26-30 junio 2022	0	0	0
0	VOCM			0	0	0
0	SECSP			0	0	0
5	ACCE	BLOCARR	27-30 agosto 2022	11102	977	2246
1	VOCM			40	9	63
0	SECSP			0	0	0
1	ACCE	FUGREO	8-12 octubre 2022	1501	67	224
0	VOCM			0	0	0
1	SECSP			66	7	7

Fuente: Elaboración propia.

5. Conclusiones

Los números que se presentan a través de la tabla anterior son muy claros: en la oportunidad informativa ante hechos violentos en Zacatecas, la comunicación ciudadana y el activismo digital no sólo llevan en todo momento la delantera a la información oficial, sino que en la mayoría de los casos analizados, ni siquiera hay competitividad por parte de la comunicación gubernamental, lo que se traduce en un grave desacato a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al violentar el artículo 6, así como las leyes reglamentarias en la materia.

Podría señalarse entonces, que, por una parte, la ciudadanía se encuentra en total vulnerabilidad respecto a su derecho a la información que debería garantizarle el Estado. Sin

embargo, podemos deducir también que ante la falta de información oficial, la ciudadanía ha desarrollado sus propios medios de información para garantizar dicho derecho mediante el uso de la tecnología y en particular, utilizando las redes sociales como Facebook, ante el silencio cómplice del Estado, dado que hoy en día, la *Fanpage AccesoZac* goza de una gran popularidad y credibilidad ante la sociedad zacatecana, como lo muestran los números de las tablas 2, 3 y 4 del apartado anterior, ya que -de acuerdo con su propia descripción-, es un medio de comunicación “de y para los ciudadanos”, y “se congratula en recibir reportes ciudadanos desde cualquier parte del estado, informando con prontitud cualquier acontecimiento delincuencia”.

En este sentido, es preciso reiterar que la comunicación ciudadana -a través del activismo digital- mantiene la supremacía informativa en una ciudad tan violenta como la que se ha descrito a lo largo de este estudio, ya que el análisis realizado, permitió comprobar que “la comunicación gubernamental está rebasada por la oportunidad informativa de la comunicación ciudadana y el activismo digital”, con lo que se demuestra la hipótesis y se cumple el objetivo.

Con base en las comparaciones anteriores, el alcance de cada portal denota que en un contexto de violencia, las audiencias prefieren un medio de comunicación que consideran ciudadano porque confían en él, lo ven como un aliado y además lo retroalimentan, convirtiéndolo de esta manera en un canal de doble vía: se informan del acontecer, pero también informan sobre hechos violentos que están sucediendo en su entorno, lo que lo sitúa en un espacio confiable para las denuncias, abriendo así otras líneas de investigación como lo son la confianza ciudadana en las autoridades y sobre todo, en los canales oficiales de denuncia, como lo es el 911.

Se encontró también que la ciudadanía incrementa significativamente su demanda de información en contextos violentos y sobre todo que, si ésta no recibe respuesta de las autoridades, creará los canales necesarios que solventen sus necesidades. Finalmente, la ciudadanía organizada digitalmente ha demostrado que las nuevas herramientas tecnológicas como lo son las redes sociales, le permiten crear vínculos entre unos y otros, y, por lo tanto, proponer acciones colectivas que propicien el bien común ante la

incapacidad del sistema. Por lo anterior, de hoy en adelante resultará de suma relevancia buscar las formas de reconciliación social que permitan a los gobiernos en turno crear puentes de comunicación que fortalezcan su relación con la sociedad a quien se deben, sin perder de vista que la oportuna comunicación puede traducirse en una aliada incondicional de estos en contextos violentos, y, por lo tanto, en garante del derecho a la seguridad de las y los gobernados.

Trabajos citados

- Andréu, J. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Amadeo (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral Comunicación*, 5(2), 155-181.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Researches*. Free Press. Glencoe.
- Calle-Collado, A. (2016). Gritos de rebeldía. Movimientos sociales (globales) en el siglo XXI En J. Candón-Mena y L. Benítez-Eyzaguirre (Eds). *Activismo digital y nuevos modos de ciudadanía: Una mirada global*. Institut de la Comunicació (InCom-UAB).
- Candón-Mena, J, y Benítez-Eyzaguirre, L. (2016). Activismo digital y nuevos modos de ciudadanía: una mirada global. Institut de la Comunicació (InCom-UAB).
- Canel, M.J. (2008). *Comunicación política*. Tecnos.
- Canel, M.J. 1999. *Comunicación política. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*. Tecnos
- CPEUM (2018). Cámara de Diputados. Última reforma publicada, DOF 28-05-2021.
- Flores, C. C. (2019). *La comunicación social en México y la lucha fallida por la transparencia: del imperio azteca a la Ley Chayote*. Universidad Autónoma de Zacatecas.
- García, A. (2013). Factorías del crimen: México y Colombia, oleadas o persistencia de la violencia. *Sociología Histórica*, (2), 355-380.
- Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2), 121-128.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2004). *Sistemas de Información*. Pearson Educación.
- León, J. J. (2017). Etimología subversiva del verbo "comunicar". *Quórum Académico*, 14(1), 115-125.

- López-Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *XXI Revista de Educación*, 4(1), 167-180.
- Ortiz, A. (2021, julio 15). Zacatecas, el estado más violento de México por una guerra entre cárteles. La Lista. <https://la-lista.com/seguridad/2021/07/15/violencia-en-zacatecas-guerra-carteles>
- Pareja, N. y Echeverría, M. (2014). La opinión pública en la era de la información. Propuesta teórico-metodológica para su análisis en México. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (17), 51-68.
- Peña, C., Herrera, L. y Salazar, J. (2016). Participación ciudadana a través de los medios de comunicación como legitimación de la democracia participativa en Colombia. *Advocatus*, (26), 145-153.
- Piñero, T. y Costa, C. (2012). Ciberactivismo y redes sociales. El uso de Facebook por uno de los colectivos impulsores de la “spanish revolution”, Democracia Real Ya (DRY), *Observatorio Journal*, 6(3), 89-104.
- RAE (2021). <https://dle.rae.es/diccionario>
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene-Reflexiones seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward-Seminal Reflections). *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 9(15), 99-125.
- RD Station (s.f.). *Fanpage: qué es y 9 razones para tener una en Facebook*. <https://www.rdstation.com/blog/es/fanpage-facebook/>
- Robles, J.M. (2009). *Ciudadanía digital: Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. UOC.
- Sánchez, E. y Zúñiga, L. (2011). La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. *Revista Nacional de administración*, 2 (2), 145-154.
- Tarullo, M. R. (2015). Las redes sociales en la comunicación de gobierno: una aproximación teórica. *Rihumso*, 1(7), 89-104.
- Treré, E. (2014). Movimientos sociales, redes sociales y Web 2.0. El caso del Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad. *Comunicación y sociedad*, 27 (1), 183-203.