

# INFORMAR EN MEDIO DE LA TORMENTA:

## LA RESPONSABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN DE GOBIERNO EN AMÉRICA LATINA

**E**n política las crisis tienen una característica inevitable, siempre llegan sin pedir permiso; un terremoto, una emergencia sanitaria, un conflicto social, una crisis económica o un escándalo político pueden alterar de un momento a otro la normalidad de un país. En esos momentos la ciudadanía no solo espera que el gobierno actúe, espera también que explique, que oriente y que informe con claridad, es ahí es donde la comunicación de gobierno revela su verdadero valor.

Durante mucho tiempo en América Latina la **comunicación gubernamental fue entendida como una extensión de la propaganda política**, su función parecía limitarse a resaltar logros, posicionar narrativas favorables o defender decisiones de gobierno; sin embargo, el escenario contemporáneo ha cambiado profundamente, dejando claro que **hoy la comunicación pública ya no puede reducirse a un ejercicio de promoción institucional, sino que debe convertirse en una responsabilidad democrática.**

Las crisis por definición generan desorden informativo y es ahí donde surgen rumores, interpretaciones contradictorias y una sensación colectiva de incertidumbre, en todo momento la gente busca saber qué está pasando, qué riesgos existen y qué debe hacer. **Cuando esa información no llega de manera clara y oportuna desde las instituciones el vacío se llena rápidamente con versiones parciales, especulaciones o incluso desinformación;** por ello la comunicación de gobierno en tiempos de crisis no es un asunto menor ni una actividad secundaria, es una herramienta de gobernabilidad.

**POR: SERGIO GÓMEZ**

Es comunicólogo con maestría en Administración Pública y formación en campañas electorales. Ha trabajado en gobierno, legislativo y consultoría política, destacando en participación ciudadana, estrategia electoral y comunicación. Actualmente impulsa proyectos de análisis, capacitación y vinculación política en Iberoamérica.

La historia reciente de América Latina nos ofrece múltiples ejemplos de cómo **la comunicación puede influir en la manera en que una sociedad enfrenta momentos difíciles, poniendo a prueba no solo la capacidad de respuesta de los gobiernos sino también su capacidad de comunicar.** En esas circunstancias las personas buscan algo más que datos o estadísticas, buscan señales de conducción y claridad sobre lo que ocurre así como confianza en que existe un rumbo.

Cuando un gobierno comunica con transparencia, explica las decisiones que toma y mantiene informada a la población, ello contribuye a reducir la ansiedad colectiva; en cambio, cuando la información llega tarde, es confusa o parece diseñada más para proteger la imagen del poder que para orientar a la ciudadanía, la incertidumbre se multiplica.

Entendamos que **la ciudadanía es cada vez más sensible a las contradicciones, detecta con rapidez cuando la comunicación oficial intenta maquillar una realidad compleja o cuando los mensajes institucionales parecen diseñados más para la narrativa política que para el interés público.**

Por ello la comunicación de gobierno debe partir de un principio simple pero esencial, **la información pública pertenece en todo momento a la ciudadanía, no es un recurso del partido gobernante ni una herramienta de confrontación política,** claramente se financia con recursos públicos y por tanto debe cumplir una función pública como informar con veracidad, claridad y oportunidad.

La desinformación se ha convertido en uno de los grandes desafíos de las democracias contemporáneas ya que durante una crisis, un rumor puede generar pánico, una noticia falsa puede provocar desconfianza o incluso desatar conflictos sociales. Frente a este escenario los gobiernos no pueden limitarse a reaccionar de manera tardía o improvisada, deben asumir un papel activo como fuentes confiables de información.

**El comunicar con rapidez, mantener coherencia en los mensajes y ofrecer explicaciones comprensibles se vuelve tan importante como las propias decisiones de gobierno.** Pero la comunicación pública no es solo una cuestión técnica, también tiene una dimensión profundamente humana.

Por eso el profesionalizar la comunicación de gobierno se ha convertido en una tarea urgente en América Latina, ya no basta con tener voceros o estrategias mediáticas, **se requiere construir una verdadera cultura de comunicación pública basada en la transparencia, la responsabilidad y el respeto por la ciudadanía.**

En última instancia, **la forma en que un gobierno comunica dice mucho sobre la dinámica en que entiende su relación con la sociedad.** Informar con claridad en momentos de estabilidad es importante pero hacerlo cuando todo parece incierto es lo que realmente pone a prueba el compromiso democrático de las instituciones.

Porque en tiempos de crisis cuando la incertidumbre domina el ambiente público,



**LA INFORMACIÓN SE CONVIERTE EN ALGO MÁS QUE UN MENSAJE INSTITUCIONAL, SE CONVIERTE EN UN ACTO DE RESPONSABILIDAD POLÍTICA.**



@sergiogh\_mx