

# **Comunican Mejor los Marranos que los Gobernantes:**

**Un análisis de la comunicación del gobierno ante la emergencia por la “influenza porcina” en México**

Andrés Valdez Zepeda \*  
Delia A. Huerta Franco\*\*

A raíz del brote de la llamada “influenza porcina” o “neumonía atípica estacional” (virus A H1N1), que tiene en vilo a la sociedad mexicana desde mediados del mes de abril del 2009 y altamente preocupada a la comunidad internacional, se ha mostrado la pobre capacitación de los funcionarios gubernamentales en el área de comunicación, demostrándose sus insuficiencias para poder comunicar adecuadamente en un contexto de crisis o emergencia sanitaria.

Los errores, insuficiencias y desatinos de los gobernantes ante esta emergencia han generado, por un lado, una especie de psicosis o paranoia entre amplios sectores de la sociedad mexicana, influenciados por lo que se transmite en los medios de comunicación, principalmente la televisión y la radio y, por el otro, han generado una mayor desconfianza de los gobiernos y de la sociedad internacional por las constantes contradicciones, errores y por “el posible ocultamiento de la información” por parte del gobierno mexicano.

A continuación, enlistamos y explicamos brevemente algunos de los casos en lo que no se ha tenido una correcta gestión de la información por parte de los gobernantes, lo que ha empeorado la situación de la contingencia sanitaria en México, al descuidar el frente de la correcta y oportuna comunicación.

## **a. Las cifras de la epidemia**

Uno de los errores principales de la comunicación gubernamental ha tenido que ver con los conceptos y con el número de afectados por la epidemia. Por un lado, se han utilizado diferentes términos y números que han generado una verdadera confusión entre la sociedad. Por un lado, se habla del número de casos sospechosos, número de casos probables y número de casos comprobados, mismos que el secretario de salud del gobierno federal, José Ángel Córdova Villalobos, ha cambiado a la baja, desde que se anunció el estado de emergencia epidemiológica a nivel nacional, el 25 de abril del 2009. Primero, el funcionario señaló que habían fallecido a causa de esta enfermedad cerca de 168 personas y

luego señaló que realmente sólo había ocho casos confirmados por muestras de laboratorio. Segundo, habló de la existencia de 2,498 casos sospechosos, pero luego señaló que sólo eran cerca de mil. Al final, señaló que era difícil cuantificar el número de casos exactos, pero que de acuerdo a lo que se tenía comprobado sólo eran 8 para el 29 de abril del 2009.

Es decir, la gran confusión sobre el número de decesos e infectados reales por la enfermedad, que se generó entre la sociedad mexicana, misma que angustió a millones de personas,<sup>1</sup> la creó el propio gobierno federal, dando a los medios de comunicación cifras diferentes y contradictorias, lo que muestra, por un lado, descoordinación e incompetencia en el manejo del propio sector salud por parte de sus funcionarios y, por el otro, la falta de una eficaz estrategia de comunicación para enfrentar este tipo de crisis.

Esta falta de claridad sobre las cifras dadas a conocer día por día por el gobierno federal ocasionó que senadores y diputados federales manifestarán, el 29 de abril, su preocupación por la confusión que había generado el propio gobierno y el nivel de incertidumbre e incredulidad que estaba ocasionando entre los mexicanos.

## **b. El origen del virus**

Otra de la controversia que ha generado la falta de una comunicación profesional del gobierno para manejar este tipo de emergencias tiene que ver con el origen de la epidemia. En primer lugar, se dijo que el primer caso de había presentado en Oaxaca donde el virus había mutada en una mujer, misma que había fallecido en el Hospital Aurelio Valdivieso, de esa entidad federativa. Después, se señaló por el mismo gobierno, que realmente el primer caso de influenza porcina confirmado se había presentado en Perote Veracruz, no en Oaxaca y que éste se había presentado desde el 9 de marzo del 2009 y no en abril del mismo año, como se había dicho.

Es decir, el gobierno federal había informado a la población cosas falsas, diciendo que la enfermedad surgió en una región distinta y en fechas diferentes. Sin embargo, en sus comunicados afirmaba que “como siempre hablaría con la verdad e informaría con toda transparencia y oportunidad.”

---

<sup>1</sup> De acuerdo a un encuesta, realizada el 29 de abril a 410 adultos en la ciudad de México, por el grupo Reforma, el 49 por ciento de los entrevistados señaló que tenía mucho o algo de temor de ser contagiado (Temor dividido, Mural, Guadalajara, Jalisco, Sección nacional, p. 3, 30 de abril del 2009).

### **c. Las medidas preventivas**

A partir de la declaración de la emergencia, el gobierno federal a través de la secretaría de salud y de la propia presidencia de la república dio a conocer una serie de indicaciones sanitarias y recomendaciones para, por un lado, detectar a personas infectadas y, por el otro lado, recomendar las medidas preventivas a tomar para no verse afectado por este mal.

Entre las medidas preventivas que recomendaba el gobierno federal, se indicaba la necesidad de usar un cubre-bocas o mascarilla para evitar la propagación de este virus mortal. Sin embargo, en todas y cada una de las conferencias de prensa, mensajes en cadena nacional por radio y televisión y entrevistas que han tenido ante los diferentes medios de comunicación, tanto el secretario de salud como el presidente de la república, no se ha observado que ellos usen dicha medida preventiva. Es decir, nos recomendaban a los mexicanos que lo hiciéramos, pero ellos no lo hacían (o al menos no se veía en la televisión que lo hicieran), lo cual refleja una falta de consistencia entre lo que dice y recomienda y lo que hacen el gobierno.

En el mismo sentido, los funcionarios argumentaban, en un primer momento, que pronto saldríamos de la contingencia y de que no habría porque estar preocupados. Sin embargo, en su rostro y en su mirada se reflejaba crecientemente la preocupación y la fatiga e, incluso, hasta un dejo de titubeo e inseguridad

Al respecto, hay que recordar que en comunicación, la seguridad en lo que se afirma y el cómo se afirma es muy importante y que cuando existe contradicción entre lo que dice una persona (lenguaje verbal) y lo que muestra en su rostro (lenguaje corporal), siempre el segundo termina por imponerse. Como decía Mijail Górvachov, en la competencia entre el oído y el ojo, siempre gana el ojo.

### **d. Las imprecisiones del presidente Calderón**

A raíz de la contingencia, el presidente Felipe Calderón ha enviado diferentes mensajes a la nación tratando de informar a la población sobre el avance de la epidemia y sobre las medidas que se están tomando por el gobierno para combatirla o controlarla. Sin embargo, en sus mensajes se encuentran muchas imprecisiones y hasta contradicciones en lo que trata de informar, mientras que su rostro casi siempre comunica que las cosas no están tan bien

Por ejemplo, en un inicio señaló que la enfermedad no era peligrosa, todo estaba bajo control y que no había porque preocuparse. Después, dijo que este era un virus nuevo y mortal, pero que afortunadamente México estaba preparado para enfrentar dicha contingencia y que existían los medicamentos necesarios y en la cantidad suficiente para hacer frente a la enfermedad.<sup>2</sup> Después señaló que como era un nuevo virus todavía no habían vacunas para combatirlos.

Por su parte, mientras que el presidente hablaba de que todo estaba bajo control y que se actuaba con responsabilidad y transparencia, se decretaba por el propio gobierno la suspensión de clases a nivel de todo el país, se cerraban bares y centros nocturnos, se suspendían distintos eventos masivos y se restringían actividades gubernamentales. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) aumentaba de 4 a 5, de un máximo de seis, el nivel de la contingencia (lo que significaba que la pandemia era inevitable) y diferentes gobiernos suspendían sus vuelos a México, recomendaban a sus ciudadanos no viajar o evitar consumir carne de cerdo procedente del país. Es decir, mientras que Calderón decía que todo estaba bajo control, la comunidad internacional aumentaba el nivel de alerta sanitaria y las acciones decretadas por el propio gobierno comunicaban que las cosas empeoraban. Es decir, se estaba comunicando mal, ya que la gente percibía que lo que Calderón decía no tenía coincidencia con lo que estaba pasando.

Al respecto, el periodista Sergio Sarmiento preguntaba, ¿A quién le creemos? Al secretario de salud que nos dice que la epidemia de influenza está bajo control y que se están aplicando medidas de simple precaución? ¿O a los inspectores que se presentaron este fin de semana en restaurantes con clientes adentro y los amenazaron con clausurarlos definitivamente si no cerraban en ese momento y hasta el 6 de mayo. ¿A las autoridades que nos dicen que hay una veintena de casos de muerte comprobada de la epidemia de influenza y una 80 en total que podrían estar relacionadas? ¿O a los funcionarios del ISSSTE que me decía el viernes que sólo en esta institución se registraron 194 decesos en las últimas semanas por “pulmonía” por lo que el número real de fallecidos debe ser mucho mayor?<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> El Director del Centro Nacional de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades (CENAVECE), Miguel Angel Lezana, indicó el 21 de abril que “el sector salud ya agotó las 18 millones de dosis de vacunas que compró el año pasado para prevenir la influenza.”

<sup>3</sup> Sergio Sarmiento, La Epidemia, en periódico Mural, Guadalajara, Jalisco, sección nacional, p. 6, 27 de abril del 2009.

### **e. La descoordinación gubernamental**

Otro de los problemas que se han presentado en esta crisis, tiene que ver con lo que han hecho e informado los diferentes gobiernos estatales, principalmente aquellos en los que se ha concentrado el número de infectado y fallecidos en la región conocida como el Valle de México.<sup>4</sup>

Por ejemplo, en una rueda de prensa convocada por el Gobernador del Estado de México, el 29 de abril del 2009, Enrique Peña Nieto, le preguntó a su secretario de salud, Franklin Libenson, ¿tienes el dato de cuántos enfermos tenemos hoy identificados con la influenza?. “Aquí conmigo no los tengo,” respondió el funcionario. Al final, el propio gobierno del estado reconoció que había “identificado 74 casos de todo tipo de influenza.” Por su parte, el Director del Centro Nacional de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades (CENAVECE), Miguel Ángel Lezana, señaló que la cifra de muertos por neumonía atípica en el Estado de México sumaba 16.<sup>5</sup>

Por su parte, el Jefe de Gobierno del Distrito Federal en conferencia de prensa que imparte cada día por la mañana informa un número de decesos distinto al que señala el gobierno federal correspondiente a esta entidad. Mientras que el gobierno del Distrito Federal reconoce la existencia de 25 casos de muerte por la influenza porcina al 29 de abril, el gobierno federal sólo señala que en total se había presentado para esa misma fecha sólo 8 casos comprobados a nivel nacional.

### **f. El nombre de la epidemia**

Desde un inicio, a través de las autoridades de salud el gobierno mexicano, por “recomendaciones” de la OMS, comenzó a llamar a la nueva enfermedad la “influenza porcina,” la cual mutó, según lo señalaron, hacia un ser humano y así empezó su propagación. Con este nombre, lo que mucha gente atendió es que se trataba de una “gripe del marrano”, que era mortal y sumamente contagiosa. Después, el gobierno quiso cambiarle el nombre, denominándola “influenza estacional atípica” y finalmente, por recomendaciones de la OMS, le denominó “virus A H1N1.”

---

<sup>4</sup> Dos de ellos, Marcelo Ebrad, jefe de gobierno del Distrito Federal y Enrique Peña Nieto, gobernador del Estado de México, se les menciona frecuentemente como candidatos presidenciables para el 2012.

<sup>5</sup> Enrique I. Gómez, Fallan Cuentas a Peña Nieto, periódico Mural, Guadalajara, Jalisco, sección nacional, 30 de abril del 2009, p. 6.

Después, el gobierno a través de diferentes comunicados señaló que los cerdos no transmitían dicha enfermedad, sino que era un virus que afectaba al ser humano y que, por lo tanto, no era peligroso consumir carne de cerdo. Incluso, para tratar de ser más persuasivos tanto el Secretario de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Alberto Cárdenas Jiménez y varios legisladores nacionales, se hicieron tomar fotografías y videos consumiendo carne de cerdo, para mostrar que no era peligroso su consumo.

Sin embargo, por la poca credibilidad y confianza que históricamente le tienen a sus gobernantes, los mexicanos empezaron a dejar de consumir carne de cerdo, para evitar cualesquier riesgo de contraer la llamada influenza porcina. De esta forma, se han reportado reducciones significativas de carne de cerdo de hasta un 80 por ciento, como es el caso en el Distrito Federal, lo cual ha puesto en un grave problema a toda la cadena productiva relacionada con la industria porcícola del país.

### **Comentarios finales**

En fin, todo indica que como gobierno, hay una gran deficiencia en el área de comunicación. Al parecer, no hay una estrategia certera para comunicar y generar credibilidad y certidumbre entre la población. Predomina también, mucha descoordinación entre las diferentes instituciones del sector salud y, sobre todo, impera la desconfianza de los mexicanos sobre sus gobernantes. Hoy día, por ejemplo, una buena parte de la población cree que esta es una “epidemia del lucro,” tanto de la industria farmacéutica, que a raíz de la alerta mundial empieza a ver signos de recuperación económica, como de los medios de comunicación que han logrado aumentar sus niveles de *rating* y, sobre todo, de los políticos que quieren lucrar con la tragedia de los mexicanos para tratar de ganar las próximas elecciones.

Ante los errores en las estadísticas y en el tratamiento informativo, en un año electoral, el gobierno ha tratado con desesperación de corregir esto con una campaña de sobre-información, lo que ha generado más angustia y perplejidad entre la población. Como lo señalará una añeja tesis, la sobre-información puede generar desinformación. Al parecer, a los panistas ya se les olvidó el slogan que Vicente Fox llevó a Los Pinos desde el año 2000: **Gobernar es comunicar**. Para el caso de México, todo indica que, al parecer, los marranos se comunican mejor y con eso hoy mueren menos.

**\*Andrés Valdez Zepeda** es doctor en estudios latinoamericanos con especialidad en ciencia política por la Universidad de Nuevos México y Catedrático de la Universidad de Guadalajara, en México. Autor de los libro 1) Mercadotecnia pública y 2) Marketing gubernamental. [azepeda@cucea.udg.mx](mailto:azepeda@cucea.udg.mx)

**\*\*Delia A. Huerta Franco** es asistente de investigación y catedrática de la Universidad de Guadalajara en temas de comunicación.