

Comunicación gubernamental y la ilusión del mensaje uniforme

La comunicación gubernamental enfrenta diversos retos, pero uno de los problemas más recurrentes aparece cuando los mensajes institucionales se diseñan bajo la premisa de que serán comprendidos de manera relativamente uniforme por la ciudadanía.

Esto sucede, en gran medida, porque la comunicación gubernamental suele subestimar el papel de la interpretación social del mensaje. En cierto sentido, se da por hecho que al informar una acción esta será asumida de forma homogénea por el ciudadano e interpretada de manera uniforme. Sin embargo, la comunicación es un proceso interpretativo y culturalmente mediado: el significado no se transmite; se interpreta.

Por ello, resulta necesario que la comunicación gubernamental tenga en cuenta el papel del ciudadano. En la sociedad actual las audiencias son heterogéneas. Quienes reciben la información interpretan, reinterpretan, resignifican e incluso disputan el significado del mensaje.

La comunicación gubernamental tiene como finalidad informar a los ciudadanos sobre las principales acciones y decisiones que realizan las instituciones. Las herramientas más comunes para hacerlo son los boletines, las conferencias de prensa, los comunicados oficiales y, en el ecosistema digital, las redes sociales o cuentas institucionales.

Un error que con frecuencia ocurre es suponer que, por el hecho de haber realizado alguna de estas acciones —como emitir un boletín o realizar una conferencia de prensa—, la totalidad o la gran mayoría de la ciudadanía ha sido informada o tiene conocimiento de lo comunicado.

Cada uno de estos elementos cumple una función —comunicados, boletines, ruedas de prensa o redes sociales—. Sin embargo, no basta con informar para comunicar, y quizá ese sea uno de los principales errores en la estrategia de comunicación gubernamental.

Asimismo, la comunicación gubernamental suele estructurar sus mensajes desde su lógica institucional: utilizando códigos internos, terminología técnica, cifras o siglas que no siempre se adaptan al contexto social del ciudadano. En muchos casos, el mensaje está pensado desde la institución y no necesariamente desde la experiencia cotidiana de quienes lo reciben.

Como señalan Berger y Luckmann (1966), la realidad social se construye a través de procesos de interpretación compartida. En este sentido, el papel de la comunicación gubernamental no solo

consiste en informar, sino también en comunicar y construir una interacción con el ciudadano dentro de ese proceso de construcción de sentido.

Desde otra perspectiva, Martín-Barbero (1987) plantea que la comunicación no puede entenderse únicamente como transmisión de mensajes, sino como un proceso atravesado por mediaciones sociales y culturales. Estas mediaciones —que incluyen experiencias cotidianas, contextos sociales, tradiciones culturales o condiciones materiales— influyen en la manera en que los mensajes son interpretados por las audiencias.

Desde esta mirada, el mensaje institucional no llega a una audiencia homogénea ni neutral. Por el contrario, circula dentro de contextos sociales diversos donde es reinterpretado según las experiencias, expectativas y referencias culturales de quienes lo reciben.

En fases de crisis, esta situación suele volverse más evidente. Las instituciones, en la búsqueda de restituir confianza o reputación, suelen tomar acciones inmediatas para intentar modificar la percepción pública. Muchas de estas respuestas son impulsivas o improvisadas, en parte por la ausencia de protocolos claros de comunicación de crisis o de mensajes previamente estructurados.

Durante la pandemia de COVID-19, muchos gobiernos recurrieron a conferencias diarias para informar a la población sobre la situación sanitaria. En algunos países o estados, estas conferencias fueron perdiendo visibilidad y credibilidad, lo que terminó por socavar la confianza en la comunicación gubernamental.

En un momento de tensión generalizada y de incertidumbre, mantener coherencia y cohesión en el mensaje era especialmente importante. Aunque circulaban múltiples versiones e interpretaciones, el ciudadano seguía requiriendo —por ese reconocimiento de autoridad— escuchar la comunicación oficial emitida por las instituciones.

En el caso de un siniestro natural ocurre algo similar. La comunicación gubernamental suele asumir que un mensaje publicado en redes sociales o en plataformas digitales equivale a gestionar la crisis o a informar adecuadamente a la población. Sin embargo, la circulación de la información en el ecosistema digital es mucho más compleja.

En ambos casos, la audiencia no es pasiva. Los ciudadanos, dentro del entorno informativo actual, buscan información en múltiples fuentes, contrastan versiones e interpretan los mensajes desde sus propios contextos sociales.

En este escenario, los significados no se transmiten de manera lineal; se reconstruyen culturalmente. Ignorar este proceso puede llevar a que la comunicación gubernamental confunda la emisión del mensaje con su comprensión efectiva, alimentando así la ilusión de que el mensaje institucional es comprendido de manera uniforme por la ciudadanía.

Reconocer que las audiencias interpretan, negocian y reinterpretan los mensajes no solo permite entender mejor los límites de la comunicación institucional, sino también replantear la forma en que los gobiernos diseñan sus estrategias comunicativas.

Comprender este proceso implica reconocer que la comunicación gubernamental no puede limitarse a la emisión de información institucional, sino que debe considerar las condiciones sociales, culturales y mediáticas en las que los ciudadanos interpretan los mensajes públicos.

Referencias:

- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books.
- Martín-Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones: Comunicación, cultura y hegemonía*. Gustavo Gili.

Sobre el autor:

Yair Ademar Domínguez Vázquez

Licenciado en Derecho y estudiante de la Maestría en Comunicación y Medios Digitales en la Universidad de las Américas Puebla. Se ha desempeñado en el ámbito de la función pública y su trabajo se centra en la comunicación pública, narrativa política y ecosistemas digitales.

Contacto: yair.dominguezvz@udlap.mx