



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Los atentados del 11 de marzo de 2004: Análisis de
la comunicación política y sus efectos en la opinión
pública

Autora

Nerea Tirado Melero

Directora

María Gómez y Patiño

Facultad de Filosofía y Letras
2015

Los atentados del 11 de marzo de 2004: Análisis de la comunicación política y sus efectos en la opinión pública.

The March 11th, 2004 attacks: Analysis of the political communication and its impact on public opinion.

Nerea Tirado Melero

Resumen: El 11 de marzo de 2004 un ataque terrorista en varias líneas de trenes de la red de Cercanías de Madrid conmocionaba a la opinión pública. El Gobierno atribuyó a ETA la autoría, suponiendo que era una respuesta al Pacto Antiterrorista que se había firmado en 2000. El 14 de marzo, el Partido Socialista ganaba las elecciones, a pesar de los sondeos electorales, que daban la victoria al Partido Popular. En este trabajo se analiza el proceso comunicativo que tuvo lugar entre los días 11, 12 y 13 de marzo y se comprueba el efecto que dicho proceso provocó en la opinión pública, plasmado en las urnas.

Palabras clave: comunicación política y electoral, crisis del 11-M, elecciones 2004, opinión pública, gobierno español.

Abstract: The March 11, 2004 terrorist attack on several rail lines of Madrid commuter rail network shook up public opinion. The government blamed ETA what happened without evidence, assuming it was a response to the Antiterrorist Pact that had been signed in 2000. On March 14th, PSOE won the elections, despite the electoral survey, which were giving the victory to the PP. The aim of this paper is analyze the communication that took place between days 11th, 12th and 13th March and see the effect that this process had on public opinion, which was expressed at the ballot box.

Keywords: political communication, electoral communication, 11-M crisis, elections 2004, public opinion, Spanish government

Índice de contenidos

1. Introducción.....	4
2. Marco teórico.....	5
2.1 La comunicación política.....	5
2.2 La opinión pública	8
2.3 La comunicación corporativa: la comunicación en situaciones de crisis.	10
3. Aspectos contextuales.....	13
3.1 El panorama político y social en España antes de las elecciones del 14 de marzo de 2004.	13
3.2 Una aproximación al terrorismo islamista y sus pasos en España	16
4. Metodología.....	20
5. Análisis del proceso comunicativo del 11-M.....	21
I. La anticipación.	21
II. La unidad del mensaje.	22
III. El protagonismo.....	22
IV. La relación con los medios: la proactividad.....	22
V. La verdad.	23
VI. La reacción de los partidos políticos.	24
VII. La actuación de la opinión pública.	25
5.1 El proceso comunicativo	26
Fase inicial.....	26
Fase intermedia: 12-M.....	27
Fase final: 13-M	28
6. Conclusiones y reflexiones finales.....	29
7. Referencias	31
7.1 Noticias	33
7.2 Otras referencias y enlaces	35

1. Introducción

La opinión pública tiene en sus manos una gran capacidad para cambiar las cosas, especialmente cuando se producen situaciones de crisis y alarma social. La gestión comunicativa por parte del Gobierno tras los atentados de Madrid en marzo de 2004 incentivó dicho cambio, ya que la sociedad española mostró su descontento en las urnas provocando que el Partido Popular abandonase el Gobierno en favor del PSOE.

Teniendo en cuenta lo estudiado en las asignaturas de Comunicación Política, Comunicación Corporativa y Opinión Pública, en el presente trabajo se va a realizar un análisis cualitativo que permita comprender el proceso comunicativo y la reacción de la opinión pública. Dicho análisis va a permitir examinar cómo evolucionó la comunicación desde que se produjo el atentado hasta el día de las elecciones y que consecuencias supuso para el Gobierno dicho proceso comunicativo. Si bien la gestión de la crisis en sí misma fue acertada, en lo que se refiere a la movilización de efectivos sanitarios, de los cuerpos de seguridad y de los servicios de emergencias, es indudable que algo falló en la comunicación para que la opinión pública castigase al gobierno a través de las urnas. Cabe añadir, como se explicará más adelante, que existían otros motivos por los que el PP podía perder las elecciones, pero, al parecer, fue la mentira y la desinformación lo que realmente provocó una reacción en el electorado.

Para comprender esta reacción, es importante analizar en detalle lo sucedido entre los días 11 y 14 de marzo de 2004. El 11 de marzo, un ataque terrorista en la red de trenes de Cercanías de Madrid por parte de una célula yihadista sobrecogía a toda España. Diez explosiones simultáneas entre las 7.36 y las 7.40 de la mañana provocaban que 191 personas perdieran la vida y otras 1857 resultasen heridas en las estaciones de Atocha, El Pozo del Tío Raimundo y Santa Eugenia. En un primer momento, tanto el Gobierno como el resto de partidos políticos atribuyeron la autoría a ETA, interpretando que era una réplica al Pacto Antiterrorista de 2000. Sin embargo, como se comprobó con posterioridad, ETA no contaba con capacidad e infraestructura para planear un ataque de tal envergadura, a lo que se añade que, las primeras pistas encontradas por la policía descartaban a dicha banda terrorista. A pesar de no estar clara la autoría, el Gobierno reiteraba que había sido ETA. El mismo día 11, a las 21.30, la organización yihadista *Al Qaeda* mandaba una carta a la sede londinense del periódico *Al Quds Al Arabi*, afirmando que era autora de lo sucedido en Madrid. El Gobierno declaraba entonces que existían nuevas vías de investigación, aunque mantenía su postura.

Al día siguiente, la mayoría de medios internacionales apuntaban que *Al Qaeda* era culpable, mientras que los medios de comunicación españoles seguían señalando a ETA. Sin embargo, los rumores sobre que el Gobierno estaba mintiendo y ocultando información empezaron a extenderse, más aún cuando GARA y ETB –medios de comunicación vascos- declaraban haber recibido una llamada en nombre de la organización de ETA en la que afirmaba no tener ninguna responsabilidad. El 12 de marzo, más de 11 millones de españoles salían a la calle condenando los atentados y exigiendo la verdad sobre lo ocurrido.

El 15 de marzo, *El País* titulaba “Zapatero derrota a Rajoy en un vuelco electoral sin precedentes”. Con una participación histórica del 75.66%¹, se incumplían los sondeos electorales y los españoles castigaban al Partido Popular por lo sucedido.

2. Marco teórico

Para poder analizar el proceso comunicativo del Gobierno y sus efectos en la opinión pública es conveniente recurrir a aspectos clave de la teoría de la Comunicación Política, de la Comunicación Corporativa y de la Opinión Pública. Aunque parecen disciplinas distintas, tienen relación entre sí ya que van a permitir entender la comunicación del Gobierno y del Partido Popular y la reacción de dicha comunicación en la sociedad.

Autores como Zepeda y Franco (2011), Guevara (2009) Mazzoleni (2010), Boin (2007), Sánchez Calero (2002) o González Herrero (1998) entre otros, permiten establecer un marco teórico que profundiza en estas tres disciplinas.

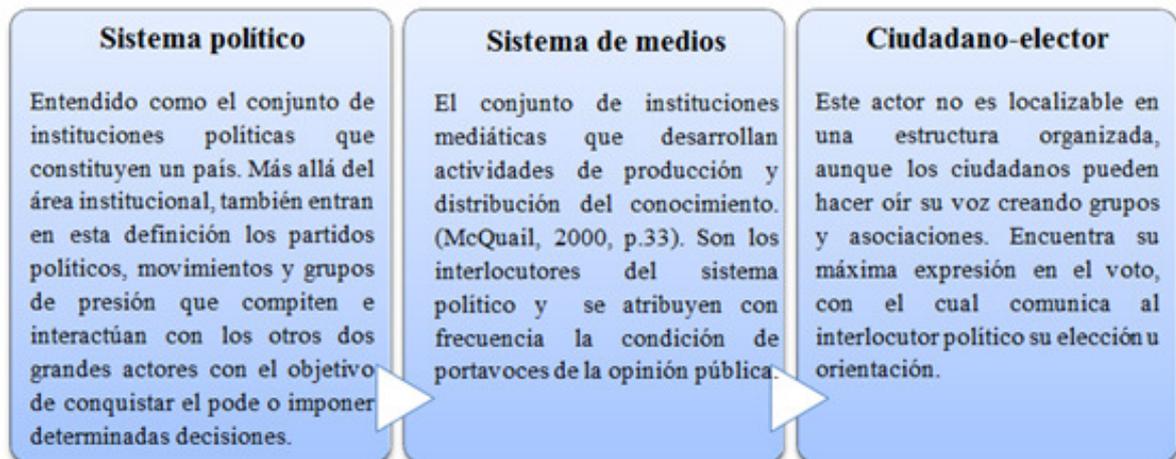
2.1 La comunicación política

La comunicación política es una disciplina complicada de carácter multidisciplinar, ya que parte de conocimientos de la Teoría de la Comunicación, de las Ciencias Políticas, de Derecho Constitucional, de los Medios de Comunicación de Masas y de otros campos como la Sociología y la Ética. Teniendo en cuenta estos aspectos, puede destacarse la siguiente definición:

¹ No fue el máximo porcentaje de participación en la historia de las elecciones generales, pero sí fueron los comicios en los que mayor número de votantes participaron: un total de 25.891.299 españoles.

“Interciencia que comparte su campo con otras comunidades de investigación, y que estudia los actores, roles, comportamientos, estrategias discursivas y patrones de argumentación implicados en la producción del discurso político –mensajes, periodistas, políticos, asesores, consultores, auditorio–, las instituciones desde las que actúan –partidos, gobiernos, parlamentos, medios de comunicación, consultorías–, los nuevos soportes tecnológicos que vehiculan los mensajes – Internet–, y las relaciones que mantienen: la agonística de la democracia y el lazo social.” (Del Rey Morató, 2011, p.107)

Parafraseando a Yanes Mesa (2007) hay multitud de definiciones sobre comunicación política, pero existe un consenso general en considerar que cumple un papel fundamental en la convivencia social. Así pues, pueden considerarse otras aportaciones como la de Dader (2008) que define comunicación política como el proceso de “representaciones cognitivas sobre la política” y las percepciones que se tienen de ella. Teniendo en cuenta a Trente y Friedenbeng (1995), se puede añadir que dichas representaciones son las imágenes que ayudan al pueblo a recordar que se vota, que se controla al gobierno o que la constitución funciona. Por su parte, Wolton (1989) destaca que la comunicación política es el espacio en el que se expresan tres actores: políticos, opinión pública y periodistas. Mazzoleni, que define este fenómeno como “el intercambio y la confrontación de los contenidos de interés público-político que produce el sistema político, el sistema de los medios y el ciudadano-elector” (2010, p.36), también considera que existen tres actores de comunicación política:



Elaboración propia. Fuente: Mazzoleni, 2010

Como en todo proceso comunicativo, existen cuatro elementos básicos en la comunicación política; el emisor, el mensaje, el medio y el receptor.

- Emisor. El propósito del emisor, que en este proceso es el político, es “reducir la inestabilidad de su instalación en la actividad política ampliando sus apoyos, estrategia que necesariamente pasa por la comunicación y por los que la producen” (Muraro, 2000, citado en Guevara, 2009, p.75). De esta definición se desprende que el político va a buscar convencer al periodista, que a su vez convencerá a la opinión pública. Del Rey Morató (1989, p.203) añade que, para lograr ese objetivo, “los protagonistas del quehacer político buscarán muchas veces ocultar sus verdaderos fines y objetivos de su actuación política.”
- Mensaje. Parafraseando a Guevara (2009), el mensaje político tiene como objetivo convencer a la sociedad y legitimar a aquellos que han accedido al poder, para que puedan mantener dicho poder y acrecentarlo. Van Dijk (2005, p.30) afirma que en los discursos políticos se utilizan formas “como el uso de pronombres, de marcadores extragrupal y marcadores extragrupal, o medios retóricos de persuasión [...] y enfocan típicamente en lo que “nosotros” hemos hecho bien y se asocia a los antagonistas políticos con temas negativos”. Añade también que dichos discursos no deben analizarse únicamente por el texto y habla, sino también desde una teoría del contexto que permita interpretar dichas declaraciones en su conjunto global.

- Medio. En este caso, los medios de comunicación, que transmiten y difunden el mensaje. El periodista se debe a la verdad y la objetividad, y su papel es estar al servicio de la sociedad, que necesita estar informada. En palabras de Muraro (2000), “los medios y periodistas buscan de su público la compra de un diario, la lectura de un texto o la exposición al programa radiofónico o de televisión, la cita ante terceros de aquellos como fuente autorizada”. (Citado en Guevara, 2009, p.75)

- Receptor. Constituido por toda la sociedad. Recibe la información a través de los medios de comunicación, “de los que demanda credibilidad, exigencia que también se aplica a los políticos” (Guevara, 2009, p.74). La ciudadanía también reconstruye su propio mensaje para expresar sus demandas y exigencias al sector político. Este fenómeno puede concretarse a través del término "opinión pública", que se detalla a continuación.

2.2 La opinión pública

Es difícil establecer una definición de opinión pública totalmente aceptada, ya que se trata de un concepto tan obvio que parece innecesario definirlo, y es ahí donde reside la dificultad. Haciendo algunos apuntes sobre momentos clave en la historia de la opinión pública, podemos decir que sus antecedentes se remontan al *dogma poleon* de Protágoras en la Grecia Clásica. También en la Antigua Roma, términos como *vox populi* o *voluntas populi* hacen referencia a este fenómeno, entendido como aquello que estaba en boca de todos. Más adelante, Maquiavelo, en *El Príncipe*, hablaba de *voz de vulgo*, como algo despectivo, desprestigiado en las altas esferas, pero imprescindible para llegar al poder.

Según autores como Noelle- Neuman o Habermas, la expresión "opinión pública" fue utilizada por primera vez por Rousseau en 1744, que la definía como “el poder institucionalizado que cuida que las costumbres no se corrompan, es el medio por el que se expresa la voluntad general” (Citado en Montoya, 2006, p.84).

Desde entonces, han sido muchos los autores que han tratado de definir este fenómeno. Mills, en *La élite del poder* (1956), considera que la opinión pública es el resultado del “flujo de opiniones y actitudes” de los distintos actores que conforman el espacio público informativo. Sauvy (1958) la define como el foro interior de una nación, que aunque desprovisto de poder jurídico, es tenido en cuenta casi con la misma importancia. Por su parte, Sartori (1998), define Opinión Pública como:

“Conjunto de opiniones que se encuentran en el público, siendo una opinión o un parecer, algo que no necesita prueba, porque siendo pública es del público e implica intereses generales o el bien común”.(citado en Montoya, 2006, p.83)

Siguiendo lo expuesto por Mazzoleni, el voto es la máxima expresión de la opinión pública. Zepeda y Franco (2011) añaden que existen diferentes factores y motivaciones que orientan el voto. Aunque es muy difícil saber que mueve el comportamiento de los electores, expone tres teorías:

- El *conductismo*, que sostiene que a todo estímulo le sigue una respuesta. Esta corriente se concretó en los años cuarenta como Teoría de los Efectos, impulsada por la Escuela sociológica de Chicago, que sostenía que los medios ejercen un fuerte poder sobre las personas, especialmente en procesos electorales. McQuail y Windhal (1984) recogen también esta teoría como modelo del Estímulo-Respuesta (S-R), y apuntan que los efectos son respuestas concretas a estímulos específicos, por lo que todo mensaje (por parte del emisor) tiene una reacción (por parte del receptor).
- La *teoría racional* considera que el elector actúa de acuerdo a aquello que vaya a causarle ventajas y beneficios, es decir, que los votantes actúan en virtud de sus intereses, por lo que no se puede manipularles.
- La *teoría cultural* enfatiza que aspectos históricos o tradicionales que se construyen a través del tiempo son los que determinan el comportamiento de los votantes.

En general, la decisión de voto depende de la identidad social y variables sociodemográficas de cada persona y de la valoración política que cada miembro tiene de un partido, de sus líderes y de su gestión en el Gobierno. Para comprender las razones y sinrazones del voto, los mismos autores exponen también una tipología que

permite explicar el comportamiento y la motivación de los votantes, entre las que destacan:

Voto ideológico	Por afinidad o simpatía ideológica a determinado partido o agrupación.
Voto racional	Enunciada por Lau y Redlawsk y Niemi y Weisberg (2001) sostiene que las campañas electorales funcionan como agentes de información en la que el ciudadano decide su voto de acuerdo a sus intereses.
Voto inercial	Enunciada por Gerber et al. (2003), en la que el elector vota por inercia como tradicionalmente ha votado en el pasado.
Voto personalizado	El electorado decide votar teniendo más en cuenta al candidato que al partido.
Voto de ira	Aquel que se genera motivado por el descontento y la irritación social en contra de alguno de los partidos que se presentan.
Voto del miedo	Motivado por temores o incertidumbres sobre el presente y el futuro de una determinada colectividad.
Voto contextual	Que se crea gracias a la influencia que genera el contexto en el que se desarrolla la acción.
Voto ganador	Conocido como efecto <i>bandwagon</i> : los electores votan a aquellos candidatos que probablemente resulten ganadores.
Voto perdedor	Conocido como efecto <i>underdog</i> . Los electores se suman al partido que se posiciona como perdedor.
Voto de plástico	Se refiere a un voto moldeable y flexible. Los electores deciden según la información que proporcionan los medios de comunicación.

Elaboración propia. Fuente: Zepeda y Franco (2011)

2.3 La comunicación corporativa: la comunicación en situaciones de crisis.

Podemos definir comunicación corporativa como “función estratégica y de gestión responsable que, a través de la creación y mantenimiento de relaciones de mutuo beneficio con sus grupos de interés, contribuye a la consecución de los objetivos generales de la organización con el objetivo principal de generar valor para la institución. (Camacho, 2013, p.8)

Dentro de esta disciplina, encontramos la comunicación en situación de crisis, materia fundamental para este trabajo, dado que la comunicación que el Gobierno realizó entre los días 11 y 14 de marzo de 2004 se desarrolló en un contexto de crisis. A continuación, se explica cómo se gestiona la comunicación en dichas situaciones y que aspectos hay que tener en cuenta para hacerlo de la mejor manera posible. Dichos aspectos son los que forman parte del análisis de este trabajo.

Una crisis supone algo imprevisto que requiere una reacción inmediata para que las consecuencias que ésta trae sean lo menos graves posibles. Desde la perspectiva de la Comunicación Corporativa, podemos definir crisis como:

“Cualquier situación natural o provocada, previsible o súbita, propia o ajena, declarada o latente que amenace la imagen de la organización, ponga en riesgo sus actuaciones futuras o amenace con alterar las relaciones internas o externas entre ésta y sus públicos, entre ésta y sus miembros y que necesita que se ejecuten estrategias para evitar el impacto sobre la imagen, las relaciones y las actuaciones de la organización o, de producirse, minimizar el daño e intentar revertirlo como un activo positivo”. (González Herrero, 1998, p.20)

Para Boin (2007, p.19), una crisis supone un desorden en el desarrollo habitual de cualquier procedimiento y, en lo referente a la política, señala que “hablamos de crisis cuando los responsables políticos experimentan una amenaza seria para las estructuras básicas o los valores y normas fundamentales de un sistema, que bajo presión del tiempo y en circunstancias muy inciertas, hace necesaria que se adopten decisiones vitales”. Establece así tres elementos clave en la concepción de cualquier crisis: la amenaza, la incertidumbre y la urgencia. Por su parte, Westphalen (1993) señala cinco rasgos comunes a este tipo de acontecimientos: sorpresa, unicidad, urgencia, desestabilización y tendencia descendente de la calidad de la información.

Aunque todos los autores coinciden en que se trata de algo inesperado, una crisis es algo muy común tanto en el mundo corporativo como el institucional. No es algo fácil de evitar, por lo que lo fundamental es tener cierta preparación que nos permita gestionarla de la mejor manera posible. En ese sentido, la comunicación juega un papel clave ya que salir airoso o no de una crisis depende, en muchas ocasiones, de cómo se informe al público de lo que está sucediendo. Boin (2007) establece 5 tareas críticas a la hora de gestionar una crisis:

-Proporcionar sentido: debe evaluarse la amenaza y determinar de qué trata la crisis. Es importante tener en cuenta cuán amenazadores son los acontecimientos, para qué o para quién y cómo va a desarrollarse la situación en el momento inmediato.

- Adoptar decisiones: las crisis fuerzan a los gobiernos y a los líderes a que se enfrenten a asuntos que no afrontan diariamente. Una buena gestión depende tanto de la adopción de decisiones cómo de la facilitación y coordinación en la red de respuesta de la crisis.
- Elaboración de un significado. Es fundamental crear un mensaje que explique las causas y consecuencias de lo sucedido y llegue al público. Además, la credibilidad de dicho mensaje aumenta la calidad de la respuesta de crisis e incrementa las oportunidades de supervivencia política en la fase post-crisis.
- Terminación. Una vez superada la crisis, es fundamental tener la capacidad de volver de la emergencia a la rutina. En conflictos de gran envergadura o duraderos en el tiempo es uno de los pasos más difíciles a la hora de gestionar un conflicto, ya que casi nunca puede volverse a la situación anterior.
- Aprendizaje. Es un proceso complicado y más en un contexto posterior a un conflicto. Aunque una crisis se concibe como algo negativo, ofrece una reserva de enseñanzas potenciales para la planificación y preparación de crisis futuras.

Teniendo en cuenta estas tareas, es importante definir la postura que una organización debe tomar para afrontar una crisis, ya que “en muchas ocasiones la actitud de respuesta a la crisis se convierte en el centro de la crisis” (Arroyo, 2011, p.96).

Madariaga y Pardo (2004, p.16), citando a Seitel, Wilcox y Cutlip, recogen los siguientes principios para afrontar la comunicación de crisis:

“Podemos diferenciar entre los criterios funcionales y aquellos que se sustentan en una dimensión más cualitativa. Entre los primeros se puede destacar elementos clave como llevar la iniciativa en la comunicación, establecerse como autoridad, arriesgare a hacer declaraciones oficiosas, plantear con claridad los propios puntos de vista y mantenerlos con firmeza, mostrar calma y no desplegar actitudes defensivas. Entre los principios más cualitativos cabe destacar el poner al público en primer lugar, ser veraces y no mentir, atenerse estrictamente a los hechos sin especular y, por último, colaborar con los medios y no disputar con ellos.”

Por su parte, Sánchez Calero (2002) recoge también una serie de normas de actuación en relación a los públicos, que son:

- Anticipación e iniciativa. Llevar la iniciativa cuando hay un suceso imprevisto es fundamental, ya que una información preparada y anticipada facilita la postura ante los medios de comunicación. Además, “el silencio es siempre sinónimo de culpabilidad cuando la crisis es grave: es interpretado como una huida o puede inducir a probar alguna culpabilidad de la organización”. (Sánchez Calero, 2002, p.167)

- Sinceridad, Tranquilidad y Autoridad. Ser sincero es sinónimo de confianza. Es fundamental decir lo que se sabe, lo que está comprobado. Igualmente, hay que mantener una actitud de autoridad, ciñéndose exclusivamente a la información sobre la crisis. Todo esto, debe hacerse desde la tranquilidad, la simplicidad y la coherencia, lo que va a permitir conservar la imagen y los valores de la organización.

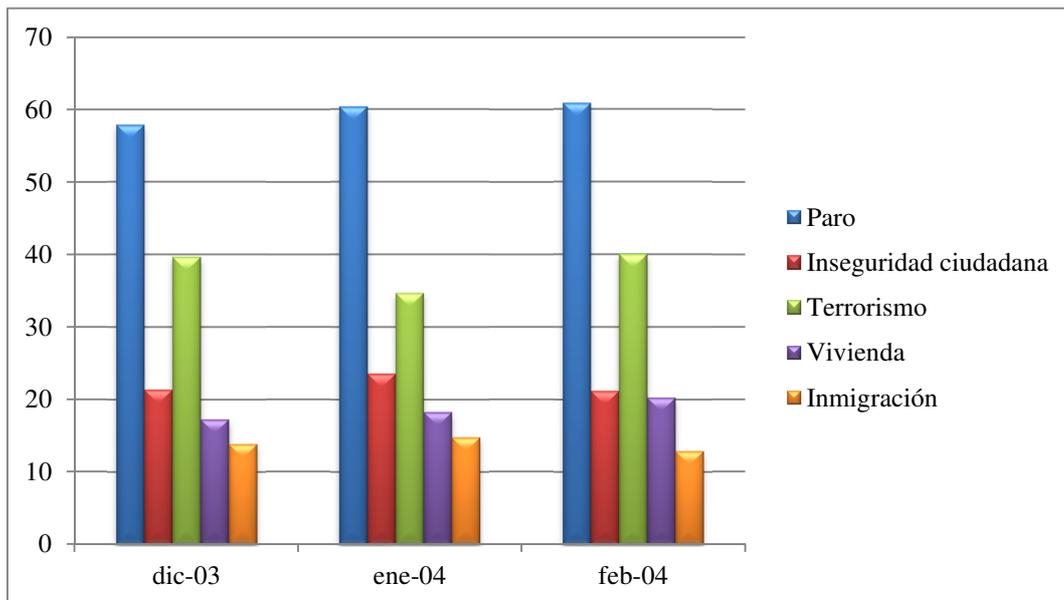
- Postura proactiva. Si bien una crisis es un acontecimiento negativo, es fundamental mantener una actitud proactiva que permita la vuelta a la normalidad lo antes posible. También existe oportunidad en las crisis, ya que puede ayudar a reforzar la imagen de la organización.

Vistos los enfoques de diversos autores, si algún rasgo en común puede extraerse de todos ellos, es la importancia de la sinceridad y el rechazo a la mentira. Hay que decir siempre la verdad, lo que no significa que haya que contarle todo. Parafraseando a Arroyo (2011), reconocer los errores aumenta la credibilidad de la organización y es más fácil obtener el perdón por un error que por una mentira.

3. Aspectos contextuales

3.1 El panorama político y social en España antes de las elecciones del 14 de marzo de 2004.

En esa fecha, la sociedad española tenía cita con las urnas. Meses antes de las elecciones, los españoles consideraban que los problemas principales de España eran los siguientes:



Elaboración propia. Fuente: Barómetros CIS Diciembre, Enero y Febrero de 2004

Desde la década de los 90, España se encontraba en crecimiento económico, pero la subida de las cotizaciones sociales y de los impuestos en las rentas más bajas, junto a la burbuja inmobiliaria y la subida del precio de la vivienda, hicieron que la principal preocupación de los españoles fuese el paro y la pérdida de trabajo

Pero si por algo estuvo marcada la VII legislatura de España, fue por el Pacto Antiterrorista. Ocho meses después de las elecciones del 2000, en las que el Partido Popular había vencido por mayoría absoluta, el secretario general del PSOE, José Luis Rodríguez Zapatero y el del PP; Javier Arenas, firmaban este acuerdo y conseguían ilegalizar Batasuna, el brazo político de ETA, así como llevar a cabo la desarticulación de varios comandos. Estas actividades se presentaron como grandes éxitos del gobierno por lo que era de esperar que el grupo armado estuviera preparando un golpe de envergadura. Por ello, la inseguridad y el terrorismo suponían otro de los principales problemas de la sociedad española.

La convocatoria de las elecciones de 2004 ponía fin a la segunda legislatura del Partido Popular, y el entonces presidente, José María Aznar, renunciaba a ser candidato de nuevo y cedía el papel a Mariano Rajoy, que ocupaba el cargo de vicepresidente del Gobierno. Sin embargo, “la figura y el liderazgo de Aznar, intensamente vinculados a la política del PP, eclipsaron en parte el papel de Rajoy incluso durante la campaña electoral” (Pallarés, Boso y Muñoz, 2004, p.4). También el PSOE había renovado su dirección, y desde el XXVº Congreso Federal del año 2000, José Luis Rodríguez Zapatero lideraba a los socialistas.

Respecto a la campaña, el Partido Popular centró su mensaje en los logros conseguidos durante sus años de gobierno. Gabriel Elorriaga, responsable de campaña electoral del PP, afirmaba que:

“El PP se plantea esta campaña a partir de los resultados de su acción de Gobierno durante los últimos ocho años. La buena marcha del país, el intenso ritmo de creación de empleo, el crecimiento económico que está permitiendo incrementar de manera constante los niveles de bienestar de los españoles, son los fundamentos de nuestro programa.” (Gangas, 2005, p.10)

El PSOE basó su campaña en impulsar la imagen de Rodríguez Zapatero así como en criticar la gestión del PP, resaltando las medidas del Gobierno que más polémica habían creado en la opinión pública: la Guerra de Irak y el alza de los precios de la vivienda.

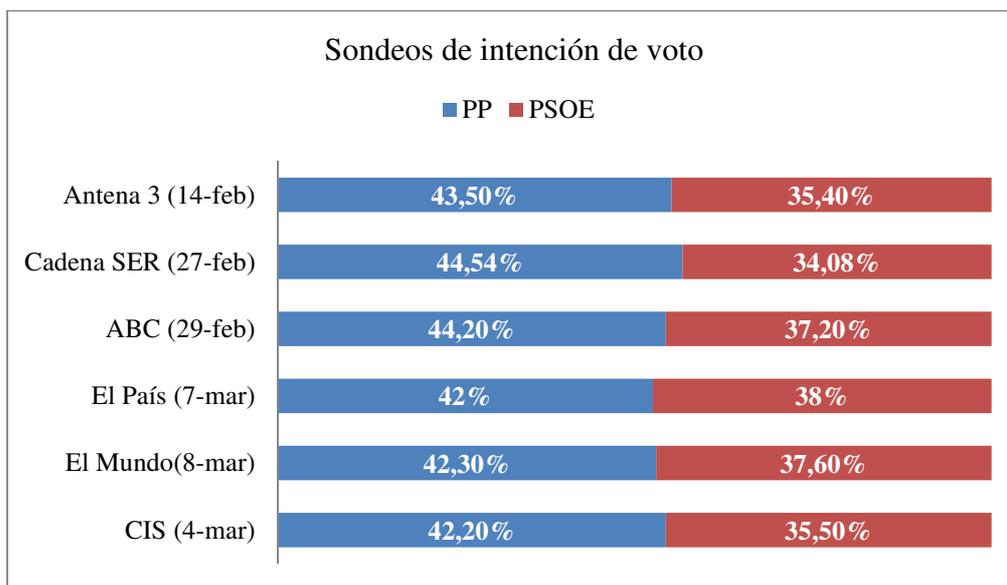
El resto del espectro político - IU y los Partidos de Ámbito no Estatal- centró su campaña en aumentar su representación y mostrar también su oposición a la Guerra de Irak así como una reforma del modelo territorial.

Hay que añadir que el apoyo que la opinión pública le había dado al Partido Popular en el 2000 comenzó a desgastarse. Entre los motivos principales de dicho desgaste estaban el escándalo de Gescartera, caso de corrupción en el que estaban implicados cargos del Partido Popular; la huelga de junio de 2002, convocada por CCOO y UGT debido a la reforma del subsidio de desempleo; las críticas por el desastre del Prestige y el Yak-42; el nuevo Plan Hidrológico Nacional y la reforma educativa con la LOU y la LOCE.

En palabras de Arceo Vacas (2005, p.15), “el Gobierno del PP parece que puso en práctica, en toda la legislatura 2000-2004 y no sólo al final de ésta, un modelo de comunicación y de relaciones públicas basado en el hacer sin escuchar a los ciudadanos”. A esto se sumó el resultado de las elecciones municipales de 2003, en las que el PSOE fue el partido más votado.

Por ello, era predecible que la mayoría absoluta del Partido Popular en 2000 - que “se basó tanto en el millón de votantes de izquierda que votó al PP tras su brillante experiencia de gestión de un gobierno en minoría, como del otro millón que se abstuvo” (Olmeda, 2009, p.249) - cayese en picado y se produjese un cambio de gobierno. Sin embargo, la sociedad española no terminaba de castigar los errores de los populares y

los sondeos preelectorales mantenían el triunfo del Partido Popular, aunque lejos de la mayoría absoluta.



Elaboración propia. Fuente: CIS Marzo 2004 y medios de comunicación Febrero y Marzo 2004.

3.2 Una aproximación al terrorismo islamista² y sus pasos en España

Según la Real Academia de la Lengua “terrorismo” es la “dominación por el terror, la sucesión de actos de violencia ejecutados para infundir terror”. A partir de esta definición, autores, organizaciones y estados han tratado de ajustar la definición a los últimos ataques y acontecimientos que han tenido lugar en el panorama internacional, partiendo siempre de dos elementos clave: la violencia y la motivación política.

Entre las definiciones más importantes, encontramos la del Consejo de Seguridad de la ONU:

“Cualquier acto destinado a causar la muerte o lesiones corporales a un civil o a cualquier otra persona que no participe de forma directa en las hostilidades de una situación o conflicto armado, cuando el propósito de dicho acto, por su

² Algunos autores consideran que “islamista” es un término conflictivo para referirse a este tipo de terrorismo, ya que se refiere al Islam, y es obvio que Islam no es sinónimo de terrorismo. Aun así, dicho término es el más usado por los Estados y medios de comunicación para referirse a este fenómeno, junto a “yihadismo” o “terrorismo yihadista”.

naturaleza o contexto, sea intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o abstenerse de hacerlo.”³

Por su parte, Reinares (1998, p.23) sostiene que es un tipo de violencia “cuyos efectos psicológicos son desproporcionados con respecto a los materiales” y Elorza (2004, p.84) lo define como "ejecución seriada y sistemática de acciones puntuales de violencia". López Beloso (2003) habla de cinco conceptos clave para entender la esencia del terrorismo:

- Violencia premeditada, ya que los ataques se planean con antelación, no es algo espontáneo como podría ser una movilización o manifestación.
- Motivación política, como factor determinante. En el caso del terrorismo islamista, la motivación religiosa es también fundamental.
- Objetivos no militares, porque aunque suelen producirse en un contexto bélico, el objetivo es atacar y herir a población civil.
- Ejercido por grupos no estatales. Dichos actos violentos se consideran terrorismo si se llevan a cabo por grupos clandestinos de un Estado. Si el autor fuese ejecutado por un Estado, se convertiría en crimen de guerra y contra la humanidad.
- Influir en la audiencia, con el objetivo de infundir terror en la población y forzar un cambio en el gobierno.

Aunque España ya conocía el terrorismo en primera persona, a través de ETA y demás grupos armados como los GRAPO o los GAL, nunca se había enfrentado a un terrorismo profundamente fundamentalista, como lo es el terrorismo islamista o yihadista.

Para explicar este rasgo, Stiglitz (2003), afirma:

“todas las manifestaciones fundamentalistas convergen en una serie de características fácilmente identificables: imposición de una visión concreta de las cosas, no admitiendo ninguna disidencia; negación de la evidencia que a

³ Según la Resolución 1269 del 19 de octubre de 1999 sobre la adopción de medidas destinadas a eliminar el terrorismo internacional. <http://www.un.org/es/sc/documents/resolutions/1999.shtml>

otros les parecen certezas; el autoritarismo suele erigirse como la vía de difusión de la ideología dominante; la descontextualización a nivel argumentativo es patente; o recurren a la descalificación de todas las demás concepciones que pongan en entredicho la "auténtica visión". (Citado en: Castro Toledo, 2013, p.11)

Así, el terrorismo islamista parte de un fundamentalismo religioso en el que también convergen lo político, lo cultural y lo social, ya que este tipo de violencia surge de la interpretación estricta de la ley coránica, que pretende restaurar la pureza del Islam.

Fuentes periodísticas (*El País*, 1985 y 2010 y *ABC*, 2010) recogen que, en España, el primer ataque bajo este contexto tenía lugar el 12 de abril de 1985, con la explosión del restaurante "El Descanso", situado en el kilómetro 14,2 de la N-II, cercano a la base norteamericana de Torrejón de Ardoz. Aunque nunca se pudo determinar la autoría del ataque, en el que murieron 18 personas y alrededor de 80 resultaron heridas, la organización terrorista *Yihad Islámica* reivindicó en Beirut la responsabilidad del atentado como parte de la matanza que iban a realizar hasta que los soldados israelíes se marchasen del Líbano, que se encontraba en plena guerra civil. José Barrionuevo, ministro de Interior, dio credibilidad a esas declaraciones que, semanas después, ganaban peso tras la publicación de una carta por parte de dicho grupo islamista que decía: "El islam está preparado. España e Italia son los primeros objetivos. El atentado en Madrid ha sido el inicio de la guerra santa islámica. Muerte a Estados Unidos. Los apóstoles de la muerte están preparados para reemprender la guerra santa". (18 de abril de 2010. *El País*).

Sin embargo, fue el apoyo y la participación en la Guerra de Irak lo que realmente situó a España como objetivo terrorista.

El 16 de marzo de 2003 tuvo lugar la Cumbre de las Azores, en la que se reunieron los presidentes de Estados Unidos, George W. Bush, de Reino Unido, Tony Blair y de España, José María Aznar, con el objetivo de encontrar una solución pacífica al conflicto de Irak. Sin embargo, el primer ministro portugués y anfitrión del encuentro, José Manuel Durao Barroso afirmaba que "la hipótesis de lograr una solución política, sin una intervención militar, es bajísima en este momento [...] incluso si existe una posibilidad entre un millón, tenemos la obligación de intentarlo" (16 de marzo de 2003, *El Mundo*). Tras esta reunión, España se hacía visible en el panorama internacional y

reafirmaba su papel en política exterior, materia que, si bien con el régimen franquista había sido inexistente, llegada la democracia apenas había sido notable.

Tres días después de la reunión en las Azores, Estados Unidos, con el apoyo de Reino Unido, Australia, Polonia y España, iniciaba la llamada “Operación Nuevo Amanecer” e invadía el país oriental con la justificación de la existencia de armas de destrucción masiva⁴ y la relación entre el gobierno de Sadam Hussein y el grupo terrorista *Al-Qaeda*. Para muchos, Bush devolvía el golpe tras los atentados del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York.

A pesar de la fuerte oposición de la opinión pública, que con el lema “No a la guerra” se manifestó de manera masiva en España para evitar la entrada en la Guerra de Irak, el 19 de marzo de 2003, el Presidente del Gobierno anunciaba en el Congreso de los Diputados que un total de 900 efectivos viajarían a Irak para desempeñar tareas de ayuda humanitaria. Teniendo en cuenta lo expuesto por Noya (2004) y Michavila (2005), aunque España participó en misión de paz, visto el triunfo de las tropas estadounidenses, Aznar colocó al país en el lado de los vencedores y, a su vez, en el punto de mira del yihadismo.

En octubre de 2003, el entonces líder de *Al Qaeda*, Osama bin Laden, difundía un mensaje en el que advertía que tomaría represalias contra todos aquellos países que habían participado en la guerra de Irak, entre ellos España.

Según Javier Noya (2004, p.2) “los yihadistas pensaban que, dada la oposición de la opinión pública a la guerra de Irak, el gobierno español no resistiría más que dos o tres golpes, y que si no había sido castigado en las elecciones autonómicas y municipales, era porque los españoles no tenían experiencia directa de las consecuencias de dicha política exterior.”

Eduardo Zaplana, entonces portavoz del Gobierno, restaba importancia a las declaraciones del líder terrorista y aseguraba que no existía ningún motivo para pensar que España podía ser el destino de un ataque terrorista con más facilidad que cualquier otro país también implicado en el conflicto. Así pues, el Gobierno parecía desoír la

⁴ Esto vulneraba la resolución 687 de Naciones Unidas, aprobada en 1991, que obligaba a Irak a destruir o neutralizar todas las armas consideradas de destrucción masiva bajo supervisión internacional.
[http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=S/RES/687%20\(1991\)](http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=S/RES/687%20(1991))

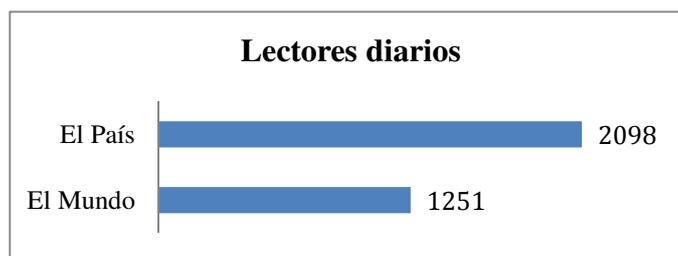
opinión pública y no ser consciente de lo que suponía entrar en un conflicto internacional de tal envergadura y, por supuesto, no contaba con que dicha intervención provocaría unas consecuencias tan graves como fueron los atentados del 11 de marzo.

4. Metodología

Para la realización del presente trabajo de investigación se han utilizado métodos cualitativos articulados en torno a dos líneas: por un lado, el análisis del discurso, para desentrañar el proceso de comunicación, y por otro, la Teoría del Estímulo-Respuesta que va a permitir plasmar los efectos que se producen en la opinión pública.

Para el análisis de discurso (Van Dijk, 1992) se ha seleccionado una muestra comprendida entre los días 11 y 14 de marzo a partir medios de comunicación de comunicación de distinta naturaleza, como son:

- Prensa escrita: *El País* y *El Mundo*, por ser los periódicos con mayor número de lectores en el momento de los atentados según la EGM:



Elaboración propia. Fuente: EGM Octubre 2003-Mayo 2004

- Medios radiofónicos: Cadena SER, que cuenta con una fonoteca específica con la emisión completa de los días 11, 12, 13 y 14 de marzo.
- Medios audiovisuales: El archivo de *RTVE* y *Youtube.com*, donde se han consultado imágenes de los atentados así como diversas comparecencias de los miembros del Gobierno y otros personajes públicos.

A través de estos medios, se han extraído declaraciones e informaciones que, siguiendo lo expuesto en el marco teórico sobre comunicación de crisis, permiten observar aspectos destacados del proceso comunicativo. Después, se procederá a identificar una serie de variables que van a permitir poner de manifiesto el efecto que el proceso comunicativo del Gobierno provocó en la opinión pública con la Teoría del Estímulo-Respuesta (S-R) (McQuail y Windhal, 1984), que explica la existencia de respuestas específicas a estímulos concretos y establece una correspondencia estrecha entre el emisor, el mensaje y el receptor.

5. Análisis del proceso comunicativo del 11-M

Teniendo en cuenta lo desarrollado en el marco teórico y lo expuesto en el contexto e introducción de este trabajo, a continuación se van a analizar varios aspectos relacionados con la gestión comunicativa del Gobierno entre los días 11 y 13 de marzo, para comprobar si lo ocurrido en esos días fue motivo suficiente para que el día 14 el Partido Popular perdiera las elecciones cuando los sondeos electorales le daban la victoria de nuevo. Para ello, el análisis va a dividirse en siete apartados, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: la anticipación, la unidad del mensaje, el protagonismo, la relación con los medios, la verdad, la reacción de otros partidos políticos y la actuación de la opinión pública. Una vez analizados estos aspectos, se enmarcará todo el proceso comunicativo en conjunto teniendo en cuenta el emisor, el mensaje y el receptor.

I. La anticipación.

A las 9.30 de la mañana, Eduardo Zaplana, portavoz del Gobierno, comparecía antes los medios afirmando: “es un asesinato colectivo de esta banda criminal y asesina de ETA”. Apenas se conocían datos sobre lo ocurrido, pero ya existía un culpable. Tras el Pacto Antiterrorista firmado en el año 2000 y el alto al fuego en Cataluña que la banda terrorista había anunciado en febrero de 2004, el Gobierno creía que existía riesgo de que ETA cometiese algún ataque antes de las elecciones. Además, durante la campaña electoral, el PP había destacado su trabajo en la lucha antiterrorista, lo que aumentaba más dicho riesgo de ataque. Horas después, las fuerzas de seguridad encontraban una furgoneta sospechosa con una cinta de audio en árabe, lo que sin duda alejaba a ETA del supuesto ataque. Asimismo, se comprobó que los detonadores de las bombas no eran los que la banda terrorista solía utilizar.

Aunque estas pruebas no eran suficientes para descartar a ETA como culpable, el argumento inicial que sostenía el Gobierno y acusaba a dicha banda terrorista se tambaleaba. Aun así, las sucesivas declaraciones de varios miembros del Gobierno mantenían esa posibilidad. Sin embargo, alrededor de las tres de la tarde, el Presidente del Gobierno, José María Aznar, comparecía oficialmente sin nombrar a la banda terrorista, aunque parecía insinuarlo.

Por otro lado, es importante destacar que la declaración institucional de Eduardo Zaplana no era la primera. A las 8.50 de la mañana, el secretario general del PSOE, José

Luis Rodríguez Zapatero, declaraba en Cadena SER que había sido ETA el autor de los hechos.

II. La unidad del mensaje.

El hecho de crear un mensaje único es sin duda sinónimo de buena gestión. Desde las primeras a las últimas declaraciones que tuvieron lugar entre los días 11, 12 y 13 de marzo, tanto los miembros del Gabinete de Crisis⁵ como otros responsables políticos del PP, aludieron a ETA. Las investigaciones policiales se alejaban cada vez más de esa hipótesis y la prensa internacional empezaba a nombrar a *Al-Qaeda* como autor del ataque. El Gobierno se mostró firme en la posición inicial y creó un único mensaje con el que explicaba lo ocurrido a la opinión pública.

III. El protagonismo.

El Gobierno fue la fuente oficial de todo lo ocurrido. Mantuvo una relación proactiva con los medios, principalmente porque él era el intermediario entre éstos y lo que los exámenes policiales iban investigando.

Dada la magnitud de los acontecimientos, es destacable que el Gobierno pusiese a la sociedad española por encima de intereses electorales, teniendo en cuenta la cercanía de las elecciones. De hecho, el mismo 11 de marzo, el candidato a la presidencia del Partido Popular, Mariano Rajoy, anunciaba la suspensión de la campaña.

Por otro lado, hay que añadir que el Gobierno parecía mostrarse como el único poseedor de la verdad, y rechazaba todos los argumentos que mostraban una posición contraria a la suya.

IV. La relación con los medios: la proactividad.

El Gobierno fue fuente de información de todo lo ocurría. Tanto la televisión y radio pública como otros medios privados afines al Gobierno, apoyaban la versión oficial sobre la autoría del atentado. A pesar de la precipitación con la que se había confirmado la autoría sin apenas pruebas, los medios se volcaron en reflejar que era ETA el culpable, con programación especial y constantes referencias a la banda terrorista.

⁵ Hay que apuntar que el presidente no convocó al Comité de Crisis previsto legalmente para afrontar emergencias. En su lugar, convocó otro comité compuesto por los vicepresidentes Rodrigo Rato y Javier Arenas, el ministro de Interior, Ángel Acebes, el Portavoz del Gobierno, Eduardo Zaplana, el secretario general de la Presidencia, Javier Zarzalejos y el secretario de Estado de Comunicación, Alfredo Timmermans.

Sin embargo, según avanzaban las investigaciones policiales, Cadena SER, comenzó a filtrar informaciones policiales y a plantear otros posibles autores, cuestionando la información que el Gobierno daba por verdadera.

Por otro lado, y a pesar de la insistencia del Gobierno Español, la prensa internacional descartaba a ETA como culpable y apuntaba a *Al-Qaeda* como autor de lo ocurrido. En Francia, *Libération* destacaba que la pista apuntaba a los yihadistas y *Le Figaro* apuntaba que dada la política exterior de José María Aznar era muy probable que los yihadistas hubieran sido los autores. Igualmente, en la prensa estadounidense, *The New York Times* escribía que aunque el gobierno español señalaba a ETA, existía una alta probabilidad de que el atentado fuera realizado por radicales islámicos. En Inglaterra, *The Guardian* y *Financial Times* también señalaban que todas las pruebas apuntaban a *Al-Qaeda* como autor de lo sucedido.

V. La verdad.

El mismo 11 de marzo, la versión que el Gobierno sostenía firmemente sobre la autoría de los atentados comenzó a tambalearse. En Londres, el periódico árabe *Al-Quds* recibía una carta atribuida a *Al-Qaeda*, en la que el grupo terrorista reconocía la autoría de la “Operación Trenes de la Muerte”. En dicha carta, explicaban que el ataque era un ajuste de cuentas por ayudar a Estados Unidos y se aludía directamente al presidente Aznar. El ministro de Interior, Ángel Acebes, restaba credibilidad a las declaraciones y mantenía que ETA era la responsable. También la ministra de Asuntos Exteriores, Ana Palacio, mandaba notas a las embajadas asegurando que ETA estaba detrás de lo sucedido.

Al día siguiente, el diario vasco *Gara* y la cadena de televisión ETB anunciaban una llamada a la redacción en nombre de ETA para asegurar que la banda terrorista no tenía ninguna responsabilidad de lo sucedido en Madrid. Aunque no era la primera vez que ETA recurría a estos medios de comunicación para reivindicar sus acciones terroristas, desde el Gobierno no lo consideraban como una prueba válida. El presidente del Gobierno declaraba ese mismo día en referencia a ETA: “No concedo el beneficio de la duda a quien mantiene su voluntad criminal y ha estado siempre, y lo ha hecho, dispuesto a descargarla sobre personas inocentes.”

Si bien las pruebas e investigaciones policiales se alejaban cada vez más de ETA, el Gobierno mantenía su postura, incluso sugiriendo un atentado conjunto de varios grupos

terroristas. A partir de ese momento, los partidos políticos y la opinión pública comenzaron a preguntarse si el Gobierno estaba contando la verdad.

VI. La reacción de los partidos políticos.

Aunque desde el primer momento todo el espectro político atribuyó a ETA la autoría de lo sucedido, a lo largo del día 11, la aparición de pruebas que descartan esa posibilidad provocó un giro en las reacciones políticas. A partir del día 12, y tras el comunicado que emitió ETA en el que no asumía la autoría de lo sucedido, la oposición comenzó a cambiar el argumento de sus comparecencias exigiendo al Gobierno que contara la verdad a los ciudadanos.

El PSOE, primero en dar declaraciones el día 11, eliminó a ETA de sus discursos para acusar al Gobierno de falta de sinceridad con los ciudadanos. Tras la manifestación del día 12, el portavoz del Partido Socialista, Alfredo Pérez Rubalcaba afirmaba: “los ciudadanos españoles merecen un Gobierno que no les mienta, que les diga siempre la verdad”.

Desde IU, Gaspar Llamazares, utilizaba el término “monstruo” en sus primeras declaraciones para referirse al autor del atentado. Cuando la hipótesis de ETA se tambaleaba, pidió la dimisión de los altos responsables del Gobierno por su incompetencia a la hora de encontrar al autor y por ocultar información.

Los partidos nacionalistas, por su parte, también condenaron a ETA desde el primer momento. Es interesante destacar los argumentos del Partido Nacionalista Vasco, por la relación entre dicha banda terrorista y País Vasco; y de Esquerra Republicana de Cataluña, ya que su líder, Josep Lluís Carod- Rovira había mantenido una reunión con dos líderes de ETA en enero de 2004 en Francia, lo que desató una gran polémica.

El entonces lehendakari y líder del PNV, Juan José Ibarretxe, mostraba su repulsa a “las atrocidades que están cometiendo”, haciendo referencia a ETA. Días después, el portavoz Josu Jon Imaz lamentaba que en plena democracia se estuviese ocultando información por interés electoral y lamentaba que las acciones de gobierno hubieran traído el terrorismo islámico a España.

Por su parte, Carod-Rovira, que se presentaba a las elecciones generales por ERC, lamentaba la existencia de ETA y esperaba “que al final, al lado de la acción policial, al lado de la acción judicial, como ya se ha hecho en Irlanda y ya se ha hecho en Córcega,

alguien con capacidad de decisión tendrá que hablar con los que matan para que dejen de hacerlo”. El día 12, en la concentración contra la banda terrorista, exigía al Gobierno que contase la verdad.

VII. La actuación de la opinión pública.

Es indudable que la opinión pública se vio sobrecogida por lo ocurrido. Hasta ese momento, la sociedad española no había vivido un ataque de tales magnitudes y, por tanto, desconocía ser el objetivo de otros grupos terroristas más allá de ETA. Cuando las investigaciones comenzaron a apuntar a *Al-Qaeda*, entre la opinión pública se despertó un sentimiento de engaño y descontento hacia los responsables políticos, que pedían que las elecciones del día 14 fueran un reflejo del rechazo a esa serie de actos.

La tarde del 12 de marzo, once millones de personas se movilizaron a través de SMS como nunca antes hasta el momento, y se concentraron en las principales ciudades españolas en señal de protesta. La sociedad española condenaba así los atentados y exigía saber la verdad de lo ocurrido. Por otro lado, hubo otras movilizaciones frente a las sedes del Partido Popular, acusando a sus miembros de asesinos y mentirosos, y reivindicando la verdad ante la manipulación informativa que el Gobierno estaba llevando a cabo mediante la televisión pública.

A continuación, se encuadra todo el proceso comunicativo en tres fases, que permiten ver, en conjunto, lo que quería comunicar el emisor, cuál era el mensaje y cómo reaccionó el receptor.

5.1 El proceso comunicativo. Fase inicial: 11-M

Emisor		Mensaje	Receptor
Gobierno (PP)	Eduardo Zaplana, portavoz del Gobierno	<i>Es un asesinato colectivo de esta banda criminal y asesina de ETA.</i>	<p>En un primer momento, todo el panorama político coincide en la autoría de ETA.</p> <p>Aunque no todos citan textualmente a la banda terrorista, existe un consenso general sobre el autor de los atentados.</p> <p>La ciudadanía se encuentra sobrecogida. Nunca había vivido un ataque de tal envergadura y aceptaba por válido el argumento del Gobierno, con posibles efectos en la opinión pública</p>
	Ángel Acebes, ministro de Interior	<i>En estos momentos las Fuerzas y Cuerpos de seguridad y el Ministerio del Interior no tienen ninguna duda que el responsable de este atentado es la banda terrorista ETA.</i>	
	José María Aznar, presidente del Gobierno	<i>Lograremos acabar con la banda terrorista con la fuerza del estado de derecho y con la unidad de todos los españoles. Acabaremos con ellos con leyes fuertes. Con unas fuerzas de seguridad y con unos tribunales de justicia firmemente respaldados y decididamente resueltos a aplicar la ley.</i>	
PSOE	José Luis Rodríguez Zapatero, secretario general	<i>Yo pediría a todos los ciudadanos que el domingo, como reacción a ETA hubiera una masiva participación en las urnas.</i>	
IU	Gaspar Llamazares, coordinador general	<i>El monstruo aunque herido de muerte es capaz de dar coletazos terribles y ha mostrado su cara más nazi matando a trabajadores y estudiantes.</i>	
Partidos nacionalistas	P N V	Juan José Ibarretxe, lehendakari	<i>Que no se hable de terrorismo vasco. El terrorismo es de ETA. Son alimañas, son asesinos. ETA, estoy absolutamente convencido, está escribiendo su final[...]Las atrocidades que están cometiendo nos repugnan.</i>
	E R C	Josep-Lluís Carod Rovira, candidato a las elecciones generales	<i>Yo estoy convencido que al final, al lado de la acción policial, al lado de la acción judicial, como ya se ha hecho en Irlanda y ya se ha hecho en Córcega, alguien con capacidad de decisión tendrá que hablar con los que matan para que dejen de hacerlo.</i>

Fase intermedia: 12-M

Emisor		Mensaje	Receptor
Gobierno (PP)	Ángel Acebes, ministro de Interior	<i>ETA sigue siendo la principal línea de investigación. Así me lo han manifestado las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, es decir, los responsables de la investigación. No hay en estos momentos ningún motivo para que no sea la principal línea de investigación.</i>	<p>El Gobierno mantiene su postura inicial, aunque se han encontrado pruebas que descartan a ETA y ésta ha declarado que no tiene nada que ver con lo sucedido.</p> <p>En la ciudadanía se observa un fenómeno de opinión pública, que cristaliza en manifestaciones multitudinarias en casi todas las ciudades españolas condenando lo ocurrido y exigiendo al gobierno que cuenta la verdad ante las últimas informaciones conocidas.</p>
	José María Aznar, presidente del Gobierno	<i>No concedo el beneficio de la duda a quien mantiene su voluntad criminal y ha estado siempre, y lo ha hecho, dispuesto a descargarla sobre personas inocentes. Este criterio lo comparten la mayoría de los españoles y es el único que puede desarrollar con responsabilidad un gobierno.</i>	
PSOE	Alfredo Pérez Rubalcaba, portavoz	<i>España ha pedido información sobre la barbarie cometida en Madrid, pedían seguridad. Necesitaban confianza y se la tenemos que dar.</i>	
	José Luis Rodríguez Zapatero, secretario general	<i>Si ayer hubiera sido presidente del Gobierno de este país, habría reunido a todos los grupos parlamentarios para dar información, intercambiar diálogo y hacer una declaración conjunta de unidad.</i>	
IU	Gaspar Llamazares, coordinador general	<i>El pueblo de Madrid y las fuerzas políticas democráticas exigimos la verdad en relación al atentado terrorista.</i>	
Partidos nacionalistas	P N V Juan José Ibarretxe, lehendakari	<i>Ayer el gobierno español atribuyó a ETA la autoría de los atentados[...]A lo largo del día vino después la confusión, y hoy existen dudas razonables acerca de la autoría de los atentados.</i>	
	ERC	No se ha encontrado declaración oficial, aunque durante las manifestaciones, Carod-Rovira exigía al Gobierno que contase la verdad.	
<p>La oposición comienza a cuestionar los argumentos del Gobierno ante las últimas pruebas encontradas, entre ellas, la carta que <i>Al-Qaeda</i> envía a un periódico en Londres diciendo que ellos han sido los autores del atentado.</p>			

Fase final: 13-M

Emisor		Mensaje	Receptor	
Gobierno (PP)	Mariano Rajoy, vicepresidente del Gobierno	<i>Tengo la convicción moral de que fue ETA...Hay algunos datos que, en mi fuero interno, me hacen pensar que se trata de ETA.</i>	El Gobierno ya ha reconocido que existen otras vías de investigación, pero mantiene su posición y critica a la oposición por sus acusaciones	
	Ángel Acebes, ministro de Interior	<i>La prioridad en la investigación es la banda que lleva 30 años matando y 900 muertos.</i>		
	Eduardo Zaplana, portavoz del Gobierno	<i>Lamento tener que comparecer, pero lo hago obligado ante las graves acusaciones formuladas por un portavoz que en comparecencia pública ha acusado al Gobierno de mentir a la opinión pública. Eso es falso y el PSOE lo sabe.</i>		
PSOE	Alfredo Pérez Rubalcaba, portavoz	<i>Los ciudadanos españoles merecen un Gobierno que no les mienta, que les diga siempre la verdad.</i>	Tras las movilizaciones del día anterior, la aparición de pruebas que apuntan a <i>Al-Qaeda</i> y las declaraciones de los partidos en la oposición, la opinión pública se siente engañada. No cree los argumentos del gobierno y así lo reflejará en las urnas el día siguiente.	
IU	Javier Madrazo, coordinador IU	<i>A estas alturas, tienen que saber quién es el autor del atentado de Madrid. Si es así, deben dejar sus cargos por ocultar información, y si no lo saben, tendrían que dimitir igualmente por incompetencia.</i>		
Partidos nacionalistas	P N V	Jon Josu Imaz, presidente del órgano ejecutivo		Todos los partidos asumen que <i>Al-Qaeda</i> es el autor de los atentados. Acusan al gobierno de ocultar información y no decir la verdad a los ciudadanos.
	ERC			

6. Conclusiones y reflexiones finales

Tras analizar el proceso comunicativo que tuvo lugar entre los días 11 y 13 de marzo de 2004, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- I. La mentira tiene un castigo que se materializa en las urnas.
- II. La opinión pública es sensible y reacciona ante dicha mentira.
- III. El voto fue un reflejo fiel de la sensación de engaño de la ciudadanía.

Como se ha explicado con anterioridad, diversos motivos habían sacudido al gobierno popular durante la legislatura, alejándole de renovar la mayoría absoluta del 2000. Aun así, los sondeos seguían apuntándole como vencedor. Es por eso que detenerse en la gestión comunicativa del 11-M permite comprender el cambio de resultados. Parece que el Gobierno tenía especial interés en acusar a ETA porque eso legitimaba su trabajo en la lucha antiterrorista, lo que podría explicar la insistencia del Partido Popular en defender esa tesis. Sin embargo, ante la aparición de pruebas que apuntaban lo contrario, lo más conveniente habría sido ser sincero con la ciudadanía ya que, no fue la participación en la guerra de Irak y sus consecuencias lo que el electorado condenó en las urnas, sino el intento de ocultar datos y la mentira.

Asimismo, para quienes consideran que la opinión pública no es un ente autónomo, sino que se ve influenciado constantemente por los medios y el sistema político, los atentados del 11-M fueron la muestra de que este fenómeno puede convertirse en la herramienta que gobierna un país. Tras los atentados la ciudadanía necesitaba saber que estaba pasando; estaba atenta a los medios de comunicación y a Internet -que ya suponía una fuente de información extra-, pero también compartía sus propias opiniones. Así, mientras el Gobierno y los medios nacionales seguían acusando a ETA, la prensa internacional apuntaba a *Al-Qaeda*. Esto permitió que la sociedad española extrajese sus propias conclusiones y tuviera capacidad de reacción. Si bien la magnitud y atrocidad de los atentados ya eran motivo suficiente para movilizarse, el engaño y la desinformación provocaron una reacción sin precedentes, que cristalizó en las manifestaciones del día 12 y en las movilizaciones frente a las sedes del Partido Popular, actos que se reflejaron después en las urnas.

Con una participación histórica, la sociedad española acudió a las urnas el 14 de marzo dispuesta a cambiar las cosas. El PP perdió más de medio millón de votos, pero no fue esta pérdida lo que le apartó del gobierno, sino los cuatro millones más que obtuvo el PSOE con respecto a las elecciones anteriores. Esto podría explicarse teniendo en cuenta dos motivaciones de voto: el voto racional y el voto de ira. Racional, porque los ciudadanos interpretaron que un gobierno nuevo solucionaría los problemas que había cometido el anterior y eliminaría a España como objetivo yihadista; y de ira, porque es evidente que existía un clima de descontento e irritación social tras la mentira y desinformación del Gobierno.

Por otro lado, el análisis realizado permite especular y comparar lo sucedido con los atentados del 11-S en Estados Unidos. Si desde un primer momento, el Gobierno hubiese comunicado a la sociedad española lo que suponía entrar en un conflicto armado como lo era el de Irak, es posible que la reacción de la opinión pública hubiese sido distinta después de los atentados del 11-M. Cabe preguntarse si se hubiese provocado el mismo efecto que en Estados Unidos después del 11-S, que reafirmó el papel del presidente Bush y del partido republicano. Si el gobierno no hubiera ocultado la amenaza terrorista, tal vez los ciudadanos habrían mantenido el voto en el Partido Popular y confiado en su Gobierno, sin dejarse manipular por las amenazas de *Al-Qaeda*.

Más allá de las múltiples conclusiones que pueden extraerse sobre este tema, es importante hacer una reflexión sobre la comunicación política y el gran papel que desempeña la opinión pública en los sistemas democráticos. Dado un contexto como el actual, en el que la amenaza terrorista es internacional y la mayoría de países occidentales están alerta ante un posible ataque, conviene tener en cuenta los aspectos analizados para evitar que se repita una situación similar.

7. Referencias

Aguilar, P., & Sánchez-Cuenca, I. (2007). ¿Gestión o representación? Los determinantes del voto en contextos políticos complejos. *Reis*, 117, 61-86.

Arceo Vacas, J. L. (2005). El modelo de comunicación del gobierno del PP en la última legislatura y en la crisis del 11-14M. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, 32, 15-24.

Boin, A. (2007). La política de la gestión de crisis: el liderazgo público bajo presión. Instituto Nacional de Administraciones Públicas. Madrid

Camacho, A. P. (2013). La comunicación corporativa en tiempos de crisis: gestión de la confianza. *Prospectivas y tendencias para la comunicación en el siglo XXI*, 495-511.

Canel, M. J. (1999). Comunicación política. *Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*. Madrid: Tecnos.

Castro Toledo, F. J. (2013). El terrorismo yihadista: fundamentos filosóficos e investigación criminológica. Trabajo de Fin de Máster. Universidad Nacional de Educación a Distancia

Dader, J. L. (2008). La adolescente investigación en Comunicación Política: Estructura del campo y tendencias prometedoras. *Para investigar la comunicación: propuestas teórico-metodológicas*. Madrid: Tecnos.

Del Rey Morató, J. (2011). La comunicación política en la sociedad del marketing y de internet. Encuadres, relatos y juegos de lenguaje. *Revista de Comunicación*, 10, 102-128.

Elorza, A. (2004) Los dos mensajes del Islam. Barcelona: Ediciones B.

Enrique, A. M., & Puig González, J. (2008). La Comunicación empresarial en situaciones de crisis. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.

Galende, A. A. (2011). El desafío de los terrorismos fundamentalistas Islámicos: una aproximación necesaria. *Boletín de Información*, (322), 68-88.

Gangas, P. (2005) La nueva política de campaña en las elecciones del 14-M. CEACS. Instituto Juan March.

García, J. L. D. (1984). El marco interdisciplinar y específico de la investigación sobre "opinión pública". *Revista de estudios políticos*, (39), 209-228.

González Herrero, A. (1998): Marketing Preventivo: La comunicación de crisis en la empresa. Barcelona: Bosch Casa Editorial, S.A.

Guevara Castillo, M. (2009) Información política y opinión pública en la prensa: actores, polifonía y estrategias en la construcción del temario. Tesis Doctoral. Universidad de Santiago de Compostela.

López Belloso, M. (2003) El terrorismo islámico ¿terrorismo global?. Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional. Universidad País Vasco. Recuperado de: http://www.hegoa.ehu.es/congreso/bilbo/komu/5_Conflictos/5_Maria-Lopez.pdf

Madariaga, G. T., & Pardo, V. S. P. (2004). La gestión de la comunicación en tiempos de crisis. *Zer: Revista de estudios de comunicación= Komunikazio ikasketen aldizkaria*, (17), 11-26.

Mazzolenni, G. (2010). La comunicación política. Madrid: Alianza Editorial, S.A.

Meza Castillo, M. J. (2011). Nuevas propuestas metodológicas para la implementación de la comunicación interna y externa en situaciones de crisis. Universidad Pompeu i Fabra, Barcelona.

Michavila, N. (2005). Guerra, terrorismo y elecciones: incidencia electoral de los atentados islamistas en Madrid. *Boletín Elcano*, (63), 34.

Montoya, L. H. B. (2006). Teoría de públicos: lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación. Universidad de Medellín.

Muñoz, R. D. (2005). La caverna en tiempo de crisis y elecciones. Del 11m al 14m en tve. *RIPS*, 4(2), 219-239.

Noya, J. (2004). Del 11-M al 14-M: estrategia yihadista, elecciones generales y opinión pública. *Boletín Elcano*, (50), 7.

Pallarés, F., Bosso, A., & Muñoz, J. (2004). Las elecciones generales de 2004 en España. *Instituto de Derecho Público, Informe Comunidades Autónomas*.

Pauchant, T. C., & Mitroff, I. I. (1992). Transforming the crisis-prone organization: Preventing individual, organizational, and environmental tragedies. Jossey-Bass.

Pérez, P. S., & García, F. G. (2012). La comunicación de crisis como elemento clave de la comunicación empresarial. *Revista ICONO14. Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes*, 8(2), 42-56.

Piñuel J.L. (1997). Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones. Madrid: Síntesis.

Reinares, F. (1998) Terrorismo y Antiterrorismo. Barcelona: Paidós.

Rosental, U., Charles, M.T., T'hart, P. (1989) Coping With Crisis : The management of disasters, riots and terrorism. Springfield : Charles C. Thomas

Sánchez Calero, M. L. (2002). Importancia de la gestión de la comunicación en períodos de crisis empresariales. *Ámbitos: revista andaluza de comunicación*, (7-8), 165-179.

Stern, E. K. (2003) Crisis Studies and Foreign Policy Analysis : Insights, Synergies and Challenges. *International Studies Review*, (5), 183-202.

Stiglitz, J. (2003) El malestar en la globalización. Madrid: Taurus.

Van Dijk, T. A (1992). La ciencia del texto. Barcelona: Paidós Comunicación.

Van Dijk, T. A. (2005). Política, ideología y discurso. *Revista especializada en temas de la comunicación y la información* Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela, 2(2), 15-47.

Van Dijk, T. A. (2007). La contextualización del discurso parlamentario: Aznar, Iraq y la pragmática del mentir. *Discurso y oralidad: homenaje al profesor José Jesús de Bustos Tovar* , 137-166. Arco Libros.

Westphalen, M. H. & Piñuel, J.L. (1993). *La Dirección de Comunicación. Prácticas profesionales. Diccionario técnico*. Madrid: Del Prado.

Wilcox, D. T. & Cameron, G. T. & Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas: estrategias y tácticas*. Madrid: Pearson Educación.

Wolton, D. (1989) Comunicación política: La construcción de un modelo. *Hermès*, Folleto temático "El nuevo espacio público", (4), 27-41.

Yanes Mesa, R. (2007). La comunicación política y los nuevos medios de comunicación personalizada. *Ambitos: Revista internacional de comunicación*, (16), 355-365.

Zepeda, A. V., & Franco, D. A. H. (2011). ¿Qué mueve a los votantes? Un análisis de las razones y sinrazones del comportamiento político del elector. *Razón y palabra*, (75), 51-84.

7.1 Noticias

AGENCIAS & ELMUNDO.ES (2003, 16 de marzo) Bush, Blair y Aznar dan la última oportunidad a la vía diplomática. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2003/03/16/internacional/1047790754.html>

AGENCIAS & ELMUNDO.ES (2004, 13 de marzo) Acebes apunta a ETA, los terroristas niegan su participación. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/12/espana/1079113329.html>

AGENCIAS. (2004, 13 de marzo) El Gobierno asegura que "no ha ocultado información" ante las dudas de la oposición. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/13/espana/1079187682.html>

AGENCIAS. (2003, 19 de octubre) Bin Laden amenaza a España en un nuevo mensaje atribuido al líder de la red terrorista Al Qaeda. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2003/10/18/internacional/1066492554.html>

Aizpeolea, L. (2010, 18 de abril) El atentado terrorista más olvidado. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2010/04/18/domingo/1271562760_850215.html

Cembrero, I. (1985, 14 de abril). Jihad Islámica se atribuye en Beirut la responsabilidad del supuesto atentado. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/1985/04/14/espana/482277616_850215.html

EFE. (2004, 12 de marzo) ¿Quién os protegerá de nosotros? *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/12/espana/1079048160.html>

EL MUNDO. (2014) Especiales: 11-M: La década. *El Mundo*.

-Escrivá, A. (2014) España, bajo la amenaza del islamismo radical. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/especiales/11-m/la-decada/4.html>

-Sahagún, F. (2014) El triunfo de la seguridad sobre la libertad. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/especiales/11-m/la-decada/5.html>

- Zaplana, E. (2014) El Gobierno más transparente. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/especiales/11-m/cuatro-dias-marzo/2.html>

ELMUNDO.ES (2004, 12 de marzo) El Gobierno sospecha de ETA pero no descarta a Al Qaeda. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/12/espana/1079058111.html>

ELMUNDO.ES (2004, 12 de marzo) El Gobierno no descarta que grupos islámicos estén detrás de la masacre de Madrid. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/11/espana/1079034363.html>

ELPAIS.ES (2004, 12 de marzo) Una llamada al diario 'Gara' y a ETB en nombre de ETA niega la autoría de los atentados. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/elpais/2004/03/12/actualidad/1079083030_850215.html

ELPAIS.ES (2004, 13 de marzo) 11 millones de españoles se echan a la calle. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2004/03/13/espana/1079132478_850215.html

González, M. (2013, 17 de marzo). España en Irak: del error al horror. *El País*. Recuperado de: http://politica.elpais.com/politica/2013/03/15/actualidad/1363371190_083683.html

González, M. (2004, 20 de junio) Aznar eludió reunir al Gabinete de Crisis. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2004/06/20/espana/1087682401_850215.html

Labari, N. & Bécares, R. & Figueras, A. & Antón, A. (2004, 13 de marzo) Miles de personas se manifiestan contra el terrorismo. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/12/espana/1079113316.html>

Martín, J.L. (2004, 15 de marzo) Los españoles castigan al PP y dan el poder al PSOE. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/14/enespecial/1079289179.html>

Ordaz, P. (2004, 13 de marzo) "¿Quién ha sido?". *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2004/03/13/espana/1079132424_850215.html

Rodríguez, J.A. & Mercado, F. & Yoldi, J. & Duva, J. (2004, 13 de marzo) Aznar y Acebes insisten en apuntar a ETA y la banda lo desmiente. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2004/03/13/espana/1079132401_850215.html

Romero, J.M. (2004, 15 de marzo) Zapatero derrota a Rajoy en un vuelco electoral sin precedentes. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2004/03/15/espana/1079305201_850215.html

Romero, P. & Marcos, C. (2003, 19 de marzo) Aznar asegura que España enviará tropas de apoyo logístico a Irak pero no participará en el ataque. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2003/03/18/enespecial/1047998533.html>

Valerio, M. & Bécares, R. & Fernández, H. (2004, 15 de marzo) Miles de personas protestan en toda España contra el PP. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/13/espana/1079200520.html>

Viana, I. (2010, 11 de mayo) 1985: El primer gran atentado islámico en España. *ABC*. Recuperado de: <http://www.abc.es/20100413/historia/-atentado-torrejon-1985-islamismo-201004121803.html>

7.2 Otras referencias y enlaces

- "11-M: La masacre" Documento especial de El Mundo. Consultado en: <http://www.elmundo.es/documentos/2004/03/espana/atentados11m/>
- Archivo RTVE. Consultado en www.rtve.es
- Barómetro CIS Diciembre 2003, Enero 2004 y Febrero 2004. Recuperado de: http://www.cis.es/cis/open/cm/ES/11_barometros/depositados.jsp?pagina=5&orden=1&desc=nul1
- Encuesta General de Medios Octubre 2003- Mayo 2004. Recuperado de: <http://www.aimc.es/-Datos-EGM-Resumen-General-.html>

- Fonoteca de CADENA SER. Consultada en:
http://www.cadenaser.com/static/especiales/2005/sonidos11_14/dia11.html

- Vídeos de comparencias de responsables políticos, consultados en:
www.youtube.com
 - Declaración de Pérez Rubalcaba, 13 de marzo de 2004. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=KuJDrJWgqKo>

 - Declaración de Gaspar Llamazares. 12 de marzo de 2004. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=ETT0MbeJS-M>

 - Declaración de Rodríguez Zapatero. 11 de marzo de 2004. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=dUYQ3TZCZx4>

 - Declaración Rajoy. 11 de marzo. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=ssxLCig3ocE>

 - Declaración Acebes. 11 de marzo de 2004. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=6gWiy1Gm-yA>

 - Declaración Aznar. 12 de marzo de 2004. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=no5Nch2Rp2g>