



Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Bachelor in Global Communication / Grado en  
Comunicación Internacional

Trabajo Fin de Grado

**Gestión de la  
comunicación en el  
atentado terrorista del  
11M y sus consecuencias  
en las elecciones del  
14M.**

Estudiante: **Inés Lozano Fernández de Santaella**

Director: Prof. Paz Villanueva Núñez-Lagos

Madrid, mayo 2021



## **Resumen**

El atentado que tuvo lugar el día 11 de marzo de 2004 en la ciudad de Madrid dio lugar a uno de los momentos más duros que ha vivido la sociedad española. Una situación tan complicada como es un ataque terrorista provocó una gran crisis comunicativa en el país, más en concreto dentro de la democracia española y con los diferentes medios de comunicación. La intención de este trabajo es analizar el proceso comunicativo que siguieron, tanto los diferentes partidos políticos activos en el momento, como los medios de comunicación que intervinieron. Además, se mostrará la importancia que tiene una buena gestión de comunicación de crisis, en un contexto político como el de 11M, a 3 días de unas elecciones generales.

**Palabras clave:** 11M, atentado, democracia, medios de comunicación, comunicación de crisis.

## **Abstract**

The attack that took place on March 11, 2004 in the city of Madrid was one of the hardest moments that Spanish society has ever experienced. A situation as complicated as a terrorist attack provoked a great communicative crisis in the country, more specifically within the Spanish democracy and with the different media. The intention of this work is to analyze the communicative process followed by the different political parties active at the time, as well as the media that intervened. In addition, it will show the importance of a good crisis communication management in a political context such as the 11M, 3 days before a general election.

**Keywords:** 11M, terrorist attack, democracy, media, crisis communication.



# ÍNDICE

## **1. INTRODUCCIÓN**

1.1 Introducción y justificación

1.2 Motivación y objetivos

## **2. ESTADO DE LA CUESTIÓN Y METODOLOGÍA**

## **3. MARCO TEÓRICO**

3.1 Comunicación de crisis y comunicación política

3.2 Terrorismo

3.2.1 Euskadi Ta Askatasuna (ETA)

3.2.2 Al Qaeda

3.3 Panorama social y político en España

## **4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

4.1 Los medios de comunicación durante la crisis

4.2 Respuesta del gobierno

4.2.1 José María Aznar

4.2.2 Mariano Rajoy

4.2.3 José Luis Rodríguez Zapatero

4.3 Gestión de la comunicación de los diferentes medios de comunicación

4.3.1 Televisión

4.3.2 Prensa

4.4 Consecuencias tras una mala gestión de crisis

## **5. CONCLUSIÓN**

## **6. REFERENCIAS**

## **7. ANEXOS**

## **ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

<b>CIS</b>	Centro de Investigaciones Sociológicas
<b>CIU</b>	Convergència i Unió
<b>CC</b>	Coalición Canaria
<b>EAJ-PNV</b>	Euzko Alderdi Jeltzalea-Partido Nacionalista Vasco
<b>ERC</b>	Esquerra Republicana de Catalunya
<b>ETA</b>	Euskadi Ta Askatasuna
<b>FAPE</b>	Federación de Asociaciones de Periodistas de España
<b>IU</b>	Izquierda Unida
<b>PP</b>	Partido Popular
<b>PSOE</b>	Partido Socialista Obrero Español
<b>PNV</b>	Partido Nacionalista Vasco
<b>TVE</b>	Televisión Española
<b>11M</b>	Atentado del 11 de marzo de 2004 en Madrid, Atocha

## **ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS**

- Figura 1: El modelo de “activación en cascada” de Entman.
- Figura 2: Barómetro de los principales problemas considerados por los españoles.
- Figura 3: Intención de voto entre los partidos de las elecciones.
- Figura 4: Resultado de las elecciones del 14M.
- Figura 5: Espectadores de TVE, Telecinco y Antena 3 antes y durante el atentado.
- Figura 6: Modificaciones en la parrilla de programación de las cadenas de televisión.
- Figura 7: Portadas de la edición especial de El País y El Mundo el día 11/03/2004.
- Figura 8: Portadas de El País y El mundo el día 12/03/2004
- Figura 9: Portadas de El País y El mundo el día 13/03/2004
- Figura 10: Portadas de El País y El mundo el día 14/03/2004

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El atentado de Madrid del 11 de marzo de 2004 tuvo lugar tres días antes de las elecciones generales en España. El Partido Popular (PP), en ese momento en el gobierno, era dirigido por José María Aznar<sup>1</sup>. Los principales oponentes del PP en las elecciones eran los socialistas, el Partido Socialista Obrero Español (PSOE) que estaba dirigido por José Luis Rodríguez Zapatero.

La campaña seguida por el Partido Popular a lo largo del periodo antes de las elecciones había estado centrada en la lucha contra el terrorismo que había en España. Se centró en el enfrentamiento contra el grupo terrorista Euskadi Ta Askatasuna (ETA), grupo que defendía el independentismo vasco. Una semana antes de las elecciones, las encuestas situaban al PP en el gobierno con ventaja sobre los socialistas. No obstante, el día 14 de marzo de 2004, tuvo lugar la destitución del partido gobernante, el PP, de centroderecha, en favor del partido de la oposición, el PSOE, de centroizquierda (Adarraga, 2004).

Tanto el día del ataque, como los días posteriores hasta el día de las elecciones, todo fue clave y determinante para la resolución de las mismas. Tras los ataques existía una incertidumbre global sobre el autor de dicho atentado. A medida que iban pasando las horas iba llegando nueva información y nuevas pruebas sobre lo ocurrido, pero no había nada claro y no se sabía cuál era la verdad de lo sucedido. Durante las primeras 48 horas posteriores a la explosión de las bombas se produjo un intenso debate en torno a la autoría de los atentados. Los dirigentes del Partido Popular dejaron claro desde el principio que creían que ETA era la responsable. El ambiente político de la época estaba especialmente cargado, con unas elecciones generales pendientes y una guerra en Irak profundamente impopular (Vacas, 2005). En las horas posteriores a los atentados, fuentes gubernamentales intentaron establecer una clara relación entre el atentado y ETA. Según las comunicaciones del gobierno, el explosivo utilizado en el atentado coincidía con el utilizado por el grupo vasco. Sin embargo, a pesar de que el Gobierno afirmara que era un acto cometido por ETA, tanto los servicios de

---

<sup>1</sup> José María Aznar sería sustituido de cara a las próximas elecciones por Mariano Rajoy. (CIDOB, 2004)

inteligencia española como muchos internacionales pensaban que el autor del atentado no era ETA, sino que había sido cometido por el grupo de carácter yihadista (Martínez Solana, 2005).

A medida que iban pasando los días la situación comunicativa en el país se encontraba más en un limbo informativo. Todos los medios de comunicación, tanto los periódicos, como la radio, las diferentes cadenas de televisión o el propio gobierno dejaban ver irregularidades en la información que ofrecían y por lo tanto salió a relucir un problema en la gestión de la crisis que estaba sufriendo España en ese momento. Los sentimientos que circulaban por todo el país eran de manipulación, engaño y desinformación. Sentimientos que llevaron a la población a salir a la calle a manifestarse, con la intención de reclamar información veraz y transparente (Troitiño, 2004).

Los atentados del 11M fueron concebidos para infligir bajas civiles masivas. Esta táctica era prácticamente inédita para el grupo ETA y no encajaba con la estrategia militar y política de doble vía que la organización había seguido durante muchos años. Fueron un conjunto de acontecimientos los que hicieron sospechar que otros grupos terroristas diferentes de ETA podían estar implicados en el atentado. Sin embargo, todos los partidos tenían claro que el resultado de las elecciones estaba ligado a cómo el electorado español valorará tanto la responsabilidad como las razones de los atentados. Por ello, un atentado contra Madrid perpetrado por ETA podría ser letal para las posibilidades electorales de Zapatero. Por el contrario, un atentado de Al Qaeda perjudicaría al partido en el gobierno, el Partido Popular, ya que podría ser tomado como un castigo de los grupos islamistas en respuesta a la implicación de Aznar en La Guerra de Irak<sup>2</sup> (Vacas, 2005).

Por lo tanto, en el espacio de tiempo de unos pocos días, los atentados tuvieron una serie de consecuencias sociales y políticas inesperadas. España experimentó el mayor ataque terrorista de su historia, la movilización de millones de

---

<sup>2</sup> Guerra de Irak (2003-2011) fue un prolongado conflicto armado que comenzó con la invasión de Irak por una coalición liderada por Estados Unidos que derrocó al gobierno de Saddam Hussein. “El presidente del Gobierno, José María Aznar, afirmó el 2 de febrero de 2004 que apoyó la guerra de Iraq por el interés nacional de España, por su deseo de contribuir a un mundo más estable y más seguro y para que se cumplieran las resoluciones de Naciones Unidas.” (García Regueiro, 2004)



ciudadanos en todo el país en manifestaciones, y unas elecciones que dieron lugar a cambios significativos tanto en la política nacional como internacional. Por consiguiente, la intención de este trabajo es analizar cómo se gestionó la comunicación en una situación de crisis como la que había en España después de haber sufrido un atentado más aún a las puertas de unas elecciones (Malalana Ureña, 2008).

## 1.2. MOTIVACIÓN Y OBJETIVOS

La capacidad de cubrir una catástrofe como es el caso del atentado del 11M es una prueba que lleva al límite a todos los profesionales dedicados al sector de la información. Para los expertos de los medios de comunicación centrados en el área informativa, una catástrofe de esa índole supone un reto ya que tienen que esforzarse por tener acceso al mayor número de fuentes de información y así poder comunicar la verdad en su estado más puro, información real y contrastada. Saber hablar, debatir y escuchar es un factor muy relevante a la hora de evitar desde pequeños malentendidos hasta graves problemas que puedan crear una crisis de comunicación (López García, 2009). Afortunadamente, los medios de comunicación cuentan con la presencia de las nuevas tecnologías, que les permiten realizar este trabajo de una manera ágil; pueden acceder a varias fuentes de distinta naturaleza, de manera simultánea, a la vez que pueden publicarla e incluso medir su reacción en tiempo real.

Es por eso por lo que tanto los gobiernos como los medios de comunicación deberían centrarse en mostrar transparencia y compromiso a su público. “ (...) la profesión periodística entiende que le corresponde mantener, colectiva e individualmente, una conducta responsable en cuanto se refiere a la ética y la deontología de la información.” (FAPE, 2021). Una crisis como fue la provocada por el atentado del 11M supone un periodo muy complicado a la hora de ofrecer información. A pesar de la situación que se vivió durante el atentado los medios de comunicación y el gobierno debieron dar información de manera rápida y útil. A lo largo de este estudio nos vamos a centrar en analizar cómo actuó el gobierno y los medios de comunicación durante el periodo desde que se cometió el atentado hasta que tuvieron lugar las elecciones y sus posteriores resultados. La intención es llegar a entender por qué se actuó cómo se actuó y por qué se hicieron las cosas que se hicieron a lo largo de esos días.

Los atentados de Madrid se convirtieron en una tragedia sin precedentes en España. No sólo por la dimensión humana del suceso sino porque, desde el punto de vista del análisis de la comunicación pública, surgió una crisis política para el gobierno conservador español relacionada con la gestión del proceso informativo teniendo en cuenta la proximidad del día de las elecciones generales. Cualquier paso dado por el gobierno español podía ser interpretado por la opinión pública con intenciones electorales, por lo que el control del flujo informativo era crucial para la gestión de la crisis. De hecho, siguiendo lo que sugieren los investigadores de la gestión de crisis, la forma en que el comité de crisis desarrolla el contacto con los medios de comunicación es determinante para la percepción pública de los acontecimientos. Sin embargo, bajo este supuesto, deben tenerse en cuenta las particularidades de cada medio de comunicación si queremos alcanzar el mejor rendimiento de los medios, deben considerarse todos los límites relativos a la definición del tiempo para un problema o incluso el espacio necesario para la construcción de un evento que caracteriza a cada medio (López García, 2013).

En la información que llega a los ciudadanos se recoge en mayor o menor medida el interés político. En el sistema español de los medios de comunicación, cada uno tiene su propia identidad política. Es por eso por lo que se deduce que cada medio muestra su apoyo a un partido en concreto desde que surge hasta el final del mismo. Sin embargo, los ciudadanos siguen confiando que en ocasiones como los atentados, que no dejan de ser crímenes contra los habitantes, estos sean menos subjetivos y que se centren en los hechos y no en las intervenciones políticas.

El 11-M dados sus efectos, sirve como tema interesante para un estudio de caso que profundiza en la relación entre los medios de comunicación y situaciones límites o de crisis que se viven en un país. El atentado recibió una amplia atención mediática en toda España y a nivel internacional. Aunque fuera un tema mediático a nivel internacional, a lo largo de este análisis nos centraremos específicamente en los medios de comunicación españoles. Por lo tanto, en este trabajo se pretende analizar los diferentes medios de comunicación que había en España en 2004 y como estos intervinieron durante el día del atentado y los días posteriores del mismo.

## 2. ESTADO DE LA CUESTIÓN Y METODOLOGÍA

Este artículo es una reflexión sobre los medios de comunicación y su repercusión en la política y en la comunicación de crisis. También pretende hacer un análisis de los medios de comunicación y cómo debido a ellos, las personas se ven sometidas en ocasiones a fuerzas de influencia colectiva. También se propone un análisis más detallado de lo que se denomina el área de impacto de la comunicación de crisis, con el fin de mejorar nuestro conocimiento sobre las relaciones de los individuos con los medios de comunicación (Aruguete, 2015).

El análisis que se pretende realizar en este trabajo es una investigación tanto descriptiva como correlacional. Es descriptiva porque pretende especificar cómo estaba la situación política en España en ese momento y además explicar en qué consiste el concepto de crisis, comunicación de crisis y, por otro lado, también el concepto de terrorismo. Así mismo, decimos que esta investigación es correlacional por la intención que existe de relacionar el atentado del 11M con la crisis de comunicación que sufrió el país después del ataque. Es por ello por lo que de alguna manera lo que se pretende es poder responder a diferentes preguntas, tales como: ¿Cuál es la estrategia seguida en la gestión comunicativa seguida por parte del Gobierno tras los atentados de Madrid en marzo de 2004? ¿Podemos considerar que los medios de comunicación españoles se precipitaron cuando acusaron a ETA de ser los responsables del ataque? ¿Fue la gestión de la comunicación la causante del giro que hubo en el resultado de las elecciones? ¿Qué falló en la comunicación llevada a cabo para acabar en una situación de crisis comunicativa?

Para comenzar a responder a las diferentes preguntas, en este ensayo se analizará cómo el gobierno español reaccionó estratégicamente ante un atentado terrorista, centrándose en la manera de actuar que tuvieron en los diferentes actores comunicativos que intervinieron. Lo primero que se estudiará es el concepto de crisis y de comunicación de crisis y para ello se utilizará como fundamento las ideas propuestas por Alfonso González Herrero (1998) y Miguel Túñez López (2005). Además, se utilizará el modelo de "activación en cascada" sugerido por Entman para el análisis sobre la comunicación política. Este autor utiliza la metáfora de una cascada formada por diferentes niveles de redes de asociaciones entre ideas, personas y símbolos comunicantes.

Después de haber realizado el análisis de la parte comunicativa del estudio pasaríamos al apartado del terrorismo. En dicho apartado se comenzará con una breve introducción sobre el término ayudándonos con las ideas propuestas por los autores Alex P. Schmid (2011), Fernando Reinares (2004) y Tania Gabriela Rodríguez Morales (2012) principalmente. Una vez introducido el término se procederá a un análisis más detallado de los dos grupos terroristas relevantes en este trabajo, ETA y Al-Qaeda. Para el análisis de ambas organizaciones se obtendrá la información de los autores Francisco José Llera Ramo (1992), Iker Casanova (2007) y Benjamín Tejerina (2005) para ETA y David C. Rapoport (2004), Erin Walls (2017) y Santiago Velasco Tuduri (2017) para Al-Qaeda. Habiendo finalizado con el análisis del terrorismo y los grupos implicados, se procederá al análisis de la situación tanto política como social en España en 2004. El estudio estará fundamentado con las ideas propuestas por Francesc Pallarés, Alex Boso y Jordi Muñoz (2005), Alberto Sanz y Ana Sánchez-Sierra (2005), Antonio J. Porras Nadales (2004), Pilar Gangas (2005) y la base de datos del CIS (2004).

La mayoría de los métodos de investigación utilizados en este trabajo son cualitativos. Debido al carácter histórico y político de este trabajo, se pretende obtener respuestas tanto a las causas como a los métodos de este fenómeno. A través de este tipo de investigación, se recogen datos no numéricos, como el significado, los conceptos, las definiciones, las características, los símbolos y las descripciones de los fenómenos que se producen y tienen lugar. A través de los datos cualitativos se obtiene información detallada, descripciones diversas y explicaciones para analizar la evolución de la comunicación a medida que iban pasando los días y se iban acercando las elecciones. La investigación cualitativa de este trabajo se basa básicamente en la investigación bibliográfica, especialmente en la recopilación de información publicada y verificada. Para ello, se utilizarán diversos recursos académicos, como libros, diversas revistas, multitud de artículos y otros muchos trabajos académicos, así como también se han utilizado las opiniones de expertos en la materia. Además, la continuación de los métodos cualitativos, mediante el uso de datos digitales, refuerza las aportaciones de la investigación de la literatura, las ideas y las teorías, y proporciona pruebas de estas (Pelekais, 2002). La combinación de la investigación cualitativa y la investigación cuantitativa puede ayudarnos a conseguir a un análisis más profundo, aunque detallado y preciso.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. COMUNICACIÓN DE CRISIS Y COMUNICACIÓN POLÍTICA

En primer lugar, un atentado terrorista cumple las características de una crisis. Crisis, por definición, puede significar amenaza, emergencia, impacto, desastre o catástrofe. Para poder entender la situación concreta que se vivió en España en marzo de 2004 es necesario tener presente una definición concreta sobre la palabra crisis, como, por ejemplo:

Cualquier situación natural o provocada, previsible o súbita, propia o ajena, que amenaza la imagen de la organización y pone en riesgo sus actuaciones futuras; además, altera sus relaciones internas y/o externas, entre ésta y sus públicos o entre ésta y sus miembros, y necesita de la ejecución de estrategias de comunicación para evitar dicho impacto sobre la imagen o, de producirse, minimizar el daño e intentar revertirlo como un acto positivo (Túñez, 2005).

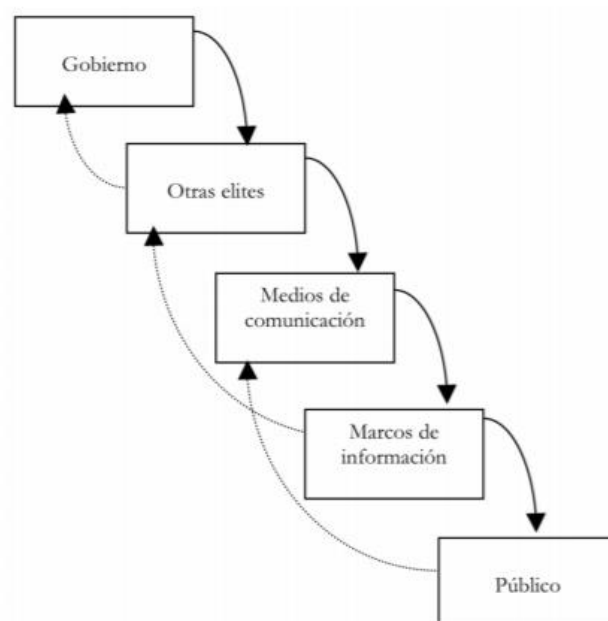
En segundo lugar, los atentados terroristas implican una importante dimensión de comunicación. Con los atentados podemos decir que tanto el terrorismo como los terroristas han conseguido entrar en la compleja red de las influencias de la comunicación. En consecuencia, un atentado terrorista, de forma similar a una crisis, implica la reputación de las organizaciones, ya que se pone a prueba la forma en que las autoridades y los funcionarios públicos responden a la crisis. El hecho de que los terroristas planifiquen sus atentados en parte para afectar a la opinión pública y repercutir en la reputación de un gobierno, subraya la necesidad de que los gobiernos y las autoridades desplieguen técnicas de relaciones públicas para gestionar eficazmente su respuesta a los atentados terroristas (Canel & Sanders, 2010). Una clara definición del concepto de comunicación de crisis nos la ofrece Alfonso González Herrero.

La capacidad de una organización de reducir o prever los factores de riesgo e incertidumbre respecto al futuro, de forma que se capacite a la misma para asumir de manera rápida y eficaz las operaciones de comunicación necesarias que contribuyan a reducir o eliminar los efectos negativos que una crisis puede provocar sobre su imagen y reputación (Jiménez, 2013).

Los atentados terroristas, por tanto, ponen en juego la reputación de los gobiernos, lo que exige estrategias retóricas específicas para gestionar la crisis. Además, la comunicación gubernamental orienta a la sociedad a través de la definición de objetivos y problemas en línea con las narrativas integradoras. Para ello, sostienen estos autores, los gobiernos deben ser capaces de tener una imagen de confianza ante los ciudadanos, una reputación que demuestre competencia en la gestión y además una retórica consistente y coherente que coordine las percepciones políticas de los diversos públicos (González, 2019). Por lo tanto, la confianza, la competencia y la coherencia son, tres dimensiones esenciales para llevar a cabo la comunicación gubernamental.

Este artículo analiza cómo el gobierno español reaccionó estratégicamente ante un atentado terrorista. Para poder analizar la comunicación política de manera más detallada tendremos en cuenta el modelo de “activación en cascada” propuesto por Entman. “Los nuevos modelos analizan cómo las asimetrías de poder influyen en el proceso de encuadramiento y prestan especial atención a la capacidad de la ciudadanía para impactar en el proceso de framing mediático y, por tanto, desafiar las estructuras de poder político.” (Martínez Avidad, 2011). Entman utiliza la metáfora de una cascada formada por diferentes niveles de redes de asociaciones entre ideas, personas y símbolos comunicantes.

Figura 1: El modelo de “activación en cascada” de Entman



Fuente: Mayra Martínez Avidad (2011)

Como podemos ver en la figura, la administración se sitúa en la parte más alta, la cúspide de la cascada. Por un lado, el segundo nivel está formado por las otras élites que en este caso pueden ser líderes opinión, la oposición, expertos, grupos de presión y, por otro lado, los reporteros, columnistas, productores, redactores y editores constituyen que son lo que identificamos como el tercer nivel. A este nivel le sigue el de los marcos informativos, que consiste en enmarcar las palabras y las imágenes y, por último, al final de la cascada, tenemos el público. Por lo tanto, como su propio nombre indica, es necesario que todos los niveles de la cascada funcionen para que la comunicación que se lleve a cabo sea fructífera. “La estrategia es decisiva para ENTMAN, porque si se hace bien, se penetra con facilidad en el resto de los niveles, pero si no se hace o se hace mal, aparece la oportunidad para la oposición o los periodistas de ofrecer una narrativa alternativa completa.” (Castro y Rodríguez, 2012).

### 3.2. TERRORISMO

Los países del mundo no pueden permitirse pensar que alguno de ellos va a poder ser capaz de escapar del terror y el miedo que causa el terrorismo (Vásquez, 2010). “El terrorismo, como pocos términos en la historia reciente de la humanidad, ha logrado crear debate a nivel global, pero al mismo tiempo como comportamiento ha cambiado nuestra forma de enfrentar la vida.” (Morales, 2012). Por lo tanto, el terrorismo es algo que golpea a todos los países del planeta en mayor o menor medida sin opción a escapatoria.

Como en todo hoy en día, existen diferentes definiciones acerca de lo que se considera terrorismo en la actualidad. Los especialistas que se dedican al estudio del terrorismo no han sido capaces de llegar a un consenso sobre la definición de dicho término, pero todos comparten una idea común. Fue Alex Schmid el autor que creó una tabla donde se identificaban los conceptos más repetidos en las diferentes definiciones existentes sobre el concepto de terrorismo<sup>3</sup>. Los elementos más repetidos son violencia, política, miedo, amenazas. Por lo tanto, como visión general, para los especialistas, el terrorismo es considerado una herramienta utilizada para imponer,

---

<sup>3</sup> Para más información sobre el estudio elaborado por Alex P. Schmidt a cerca de los conceptos más repetidos en la definición de terrorismo consultar: LEONARD WEINBERG, AMI PEDAHZUR & SIVAN HIRSCH-HOEFLE (2004): The Challenges of Conceptualizing Terrorism, Terrorism and Political Violence, 16:4, 777-794.

mediante la fuerza o la violencia, sobre un territorio, un determinado proyecto u objetivo (Schmid, 2011).

### 3.2.1 EUSKADI TA ASKATASUNA (ETA)

Euskadi Ta Askatasuna<sup>4</sup>, mejor conocido como ETA, fue una organización independentista vasca que surgió en España y que decidió usar el terrorismo para luchar por su idea de un estado vasco que fuera independiente. Fue en 1959 cuando un grupo de jóvenes, que estaban molestos por el continuo rechazo del Partido Nacionalista Vasco (PNV) hacia la lucha armada y a la violencia, decidieron separarse del partido y tomaron la decisión de fundar lo que hoy en día conocemos como ETA (Ramo, 1992). Desde sus inicios, los principales objetivos de la banda ETA han sido bastante claros. Dichos objetivos podemos recopilarlos en cuatro pilares principales ya que desde el principio ETA basó toda su política en ellos. Sin lugar a duda, la independencia del País Vasco es el principal objetivo que pretendían conseguir, pero para conseguir necesitaban a su vez conseguir los otros tres objetivos restantes. El segundo y el tercero eran la recuperación de lo que ellos consideraban la cultura y la lengua vasca. Muy de la mano del segundo y tercer pilar tenemos el cuarto que tenía como objetivo promover el sentimiento antiespañol entre la población (Casanova, 2007).

Para lograr sus objetivos, durante sus primeros años, se dedicaron a colocar pequeños artefactos sin apenas consecuencias, realizaban pintadas en las cuales ponían "Gora Euskadi o Gora ETA"<sup>5</sup> y además colocaban "ikurriñas"<sup>6</sup> por los espacios públicos de las diferentes localidades (Casanova, 2007). Las bases de la organización fueron consolidadas en mayo de 1962, más en concreto en la celebración de su Primera Asamblea que tuvo lugar en el monasterio de Belloc. Es aquí y a partir de este momento donde se empiezan a definir como una organización clandestina revolucionaria. Además de eso, en ese mismo momento, ETA defiende que la lucha

---

<sup>4</sup> Euskadi Ta Askatasuna traducido al español significa; País Vasco y Libertad.

<sup>5</sup> Gora Euskadi o Gora ETA traducido al español significa; Viva Euskadi o Viva ETA.

<sup>6</sup> Ikurriña es el termino utilizado en euskera para hacer referencia a la bandera del País Vasco. "A comienzos del siglo XX la ikurriña fue perdiendo su connotación territorial bizkaina y acabó siendo considerada como la bandera de todos los vascos." (Fundación Sabino Arana) Para más información sobre la ikurriña y los símbolos de origen vasco consultar la obra Preguntas Frecuentes sobre símbolos vascos creada por la Fundación Sabino Arana.



armada es medio para poder lograr uno de sus pilares principales que es la independencia de Euskadi (De Pablo Contreras, 2018). «La organización vasca ETA ha sido la protagonista de la actividad terrorista entre 1968 y 1992, con más de seiscientos muertes atribuibles a dicha organización en este período.» (Ramo, 1992). En sus orígenes la organización no tenía un carácter tan violento como el que desarrolló con el paso de los años.

La primera de las muchas acciones violentas que realizó ETA durante sus años de actividad tuvo lugar el 18 de julio de 1961. Dicho ataque fue un intento fallido de descarrilar un tren. El tren que pretendían descarrilar era un tren que viajaba lleno de los que en su momento eran los voluntarios de Franco, que se dirigían durante ese viaje a San Sebastián para celebrar el Levantamiento (Casanova, 2007). Ese fue el primer ataque de los muchos que vinieron posteriormente, que por desgracia no fueron fallidos como el primero.<sup>7</sup> Durante todos sus años activos, los cuales terminaron en 2018 cuando el grupo terrorista decidió anunciar su disolución y por tanto su alto al fuego, ETA consiguió arrebatarnos la vida cientos de personas, dejaron multitud de heridos y además destrozaron la vida de cientos de familias que vieron sus vidas afectadas en todos los aspectos debido los ataques. “Según fuentes de la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional, 864 víctimas mortales ocurridas por la actividad de la banda terrorista ETA.” (Santamaría, 2018).

### 3.2.2 AL QAEDA

Un punto de partida para el análisis de Al Qaeda lo proporciona David C. Rapoport, cuando agrupa el terrorismo moderno en cuatro “oleadas”. En consecuencia, este artículo utiliza la teoría de las “olas” de David C. Rapoport (2004) para poder situar a Al Qaeda dentro de la ola contemporánea de terrorismo religioso. Por lo tanto, para poder entender el momento en el que nos encontramos hoy en día, es necesario tener en cuenta las cuatro diferentes olas establecidas por Rapoport. La Primera Ola es conocida como “La Ola Anarquista”, la Segunda Ola como “La Ola Anticolonial”, la

---

<sup>7</sup> Para más información sobre la historia de ETA y sus atentados consultar “ETA en el contexto sociopolítico vasco: síntesis histórica 1960-2018” realizado por la Unidad Didáctica Herenegun!- Cuaderno 1. Para información más concreta mirar el *Anexo 1. Historia de ETA. (página 20)*

Tercera Ola como “La Ola de la Nueva Izquierda” y finalmente la Cuarta Ola, “La Ola Religiosa”.<sup>8</sup> (Walls, 2017) En efecto, cada ola dura aproximadamente una generación humana, y tiene su propia técnica característica: la primera ola se distinguía por los asesinatos, la segunda por los objetivos militares y la tercera por la toma de rehenes. La actual, la cuarta ola, se distingue por los atentados suicidas y por su carácter religioso. Al-Qaeda está claramente marcado por el islam. Está formado por los musulmanes del mundo, y los medios que utiliza para movilizar el apoyo derivan del islam (Alonso, 2017).

En el nacimiento inicial del yihadismo y también de Al Qaeda, se ha utilizado la narrativa ligada a la injerencia occidental en el mundo árabe a lo largo del siglo xx, especialmente en Oriente Medio, lo que unido a la mala imagen de los Estados Unidos en el mundo árabe, fundamentalmente por su apoyo a Israel, hizo de catalizador para que Bin Laden se convirtiera en un héroe y Al Qaeda en una referencia (Tudui, 2017).

La religión define varios aspectos importantes de Al Qaeda. Lo primero es su objetivo final, el cual consiste en crear un estado o estados gobernados por el islam. El segundo es el grupo al que pretende apelar, los musulmanes del mundo, y por último, los conocidos conceptos religiosos que utiliza para motivar a sus agentes. Los conceptos que utiliza son: deber, devoción ascética y piedad. Por lo tanto, los objetivos últimos de Al-Qaeda se definen desde el punto de vista religioso (Ghotme, 2012). Al-Qaeda es también un movimiento islámico en el sentido de que se dirige y recluta a partir de un electorado ya hecho y consciente de sí mismo, sin necesidad de crearlo. La organización es también un movimiento religioso en el sentido de que su grupo potencial es muy amplio, al igual que el de cualquier religión importante del mundo. Si nos paramos a analizar los ataques que han realizado a lo largo de los años, nos damos cuenta de que estos han tenido lugar en una multitud de sitios empezando por Madrid, siguiendo por Nueva York, Bali, Londres y en otros muchos países.<sup>9</sup> (Priego Moreno, 2018).

---

<sup>8</sup> Para información más detallada sobre las tres primeras “olas” del terrorismo creadas por Rapoport consultar: Rapoport, David C. “The Four Waves of Modern Terrorism.” In *Attacking Terrorism: Elements of a Grand Strategy*, edited by Audrey Kurth Cronin and James M. Ludes, 46-73. Washington, DC: Georgetown University Press, 2004

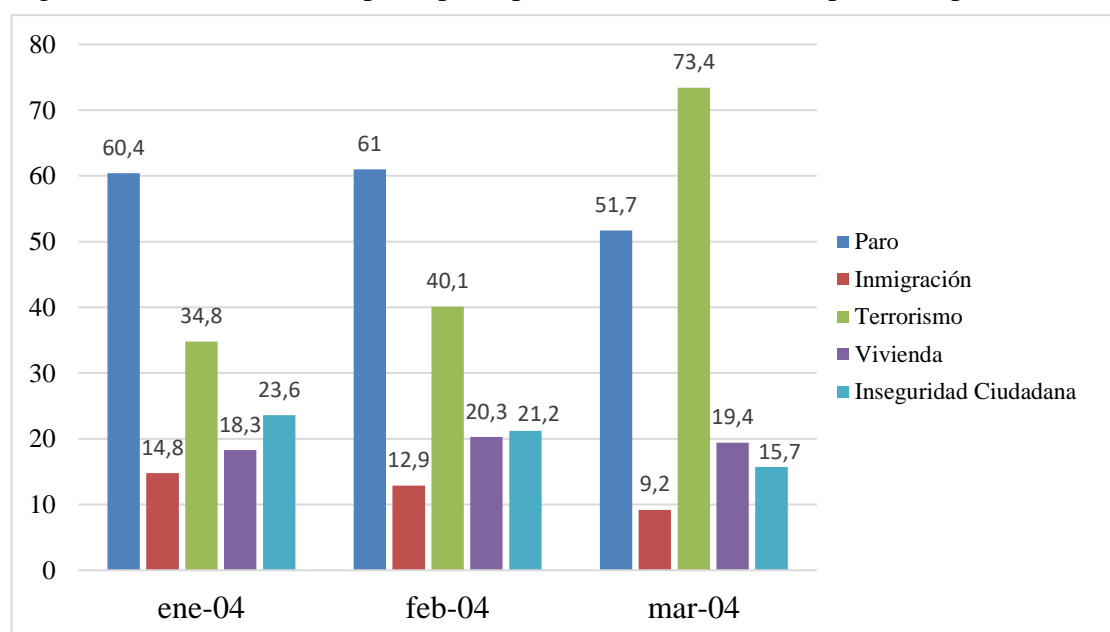
<sup>9</sup> Consultar Anexo 1. Principales Atentados de Al Qaeda de la obra *La Evolución del Terrorismo de Al Qaeda al ISIS: Organización, Metodología y Perfiles*, elaborada por Alberto Priego Moreno en 2018 para una información más completa sobre los atentados cometidos por Al Qaeda a lo largo de la historia.

Hoy por hoy, Al Qaeda hace uso de los diversos componentes de la globalización, para llevar a cabo tanto su organización, como su financiación y comunicación. Los nuevos medios de transmisión contribuyen a generar una nueva estructura en red, suponen una tendencia. En el punto en el que nos encontramos, los medios de comunicación se han vuelto clave en el establecimiento de redes internacionales. Sin embargo, el poder de otras organizaciones y la división de organizaciones terroristas han debilitado gradualmente el poder de Al Qaeda, pero aún así el grupo sigue contando con una infraestructura sólida y con las herramientas necesarias para lograr sus objetivos. (Ministerio de Defensa, 2009).

### 3.3 PANORAMA SOCIAL Y POLÍTICO EN ESPAÑA

Días después de que ocurriera el atentado, los ciudadanos españoles tenían una convocatoria de gran relevancia, las elecciones del 14M. Todos los procesos electorales son momentos decisivos e importantes, pero estas elecciones causaron mayor impacto y fueron objeto de estudio debido a la particular situación por la que estaba pasando el país (Sanz y Sánchez-Sierra, 2005). Para poder entender en su totalidad la resolución de las elecciones es necesario conocer los antecedentes de las mismas.

Figura 2: Barómetro de los principales problemas considerados por los españoles



Fuente: Barómetros CIS, Elaboración propia.

Como podemos ver en la gráfica anterior hay varios problemas que conciernen a los españoles. Si prestamos atención a los resultados nos damos cuenta que las áreas que mayor índice tienen en todos los meses suelen ser el paro y el terrorismo. Por un lado, el paro tiene un índice de preocupación muy elevado debido al crecimiento económico de España ya que eso conllevaba a la subida de los precios en los diferentes sectores como por ejemplo el inmobiliario. Por otro lado, tenemos la preocupación del terrorismo y eso se debe a la presencia de ETA en el país en los últimos años. “Estos eran los temas centrales de preocupación de los ciudadanos, que como se comprobará, coincidieron en gran medida con los temas centrales de los programas y el discurso político de las campañas de los partidos estudiados.” (Gangas, 2005).

Durante su campaña el PP tuvo un cambio en el poder de cara a las elecciones de 2004. Se estuvo debatiendo entre diferentes candidatos, Mariano Rajoy, Rodrigo Rato y Jaime Mayor Oreja, pero finalmente salió elegido Mariano Rajoy. “Es más, en marzo de 2004, al final de la campaña electoral, pidió a los electores que "no me soportan" que no hicieran "pagar a España" el "enfado" que pudieran tener con él, y que tomaran en consideración que el cabeza de lista era Rajoy.” (CIDOB, 2004). El PP como partido quería promover la idea de una España que fuera libre, próspera y, a la vez, solidaria. A lo largo del año y en el periodo de antes de las elecciones, el PP había hecho hincapié en su trayectoria de gobierno en la lucha contra el terrorismo ya que suponía una amenaza real para el país a la hora de conseguir esa libertad de la que ellos mismos hablaban (Pallarés, Boso y Muñoz, 2005).

El PSOE por otro lado se centró en las áreas que sabía que podía tener ventaja ante su adversario. Hizo hincapié en temas de vivienda, educación, los derechos de los trabajadores y de las mujeres, y la guerra de Irak. La intervención de España en la guerra de Irak<sup>10</sup> fue una baza a favor del PSOE ya que fue un movimiento muy criticado por los ciudadanos. Por otro lado, al tener que defenderse frecuentemente de las acusaciones sobre su posicionamiento con respecto a ETA y el nacionalismo vasco,

---

<sup>10</sup> “La situación política generada a partir de la involucración activa del gobierno de Aznar en la decisión de invadir Irak junto con los EEUU y el Reino Unido. Esta decisión generó una amplísima y continuada contestación social durante la primavera de 2003 y se celebraron en muchas ciudades algunas de las mayores manifestaciones que se recuerdan.”. “El tema de la guerra de Irak posibilitó al PSOE el terreno para empezar a desarrollar una interpretación alternativa de los intereses de España.” (Pallarés, Boso y Muñoz, 2005)

el PSOE estuvo obligado a evitar centrarse en le tema del terrorismo durante su campaña (Gangas, 2005). Durante uno de sus discursos, el candidato del PSOE, Zapatero, nos dejó estas palabras que dejan claro cuáles fueron las ideas principales que quiso comunicar a los ciudadanos a lo largo de la campaña.

“[...] cinco ejes que he definido durante la campaña electoral: la renovación de la vida pública; una política exterior marcada por una visión europea y europeísta; un desarrollo económico sustentado en la educación, la investigación y la innovación que permita la creación de empleo estable; la puesta en marcha de nuevas políticas sociales para las nuevas necesidades de personas y familias; desarrollo y extensión de los derechos civiles y políticos, y del valor de la igualdad, para lograr una convivencia avanzada. [...] respeto a los principios de la Carta de las Naciones Unidas frente a la guerra preventiva y al unilateralismo” (Sanz y Sánchez-Sierra, 2005).

Durante el periodo de campaña, justo antes de las elecciones, se realizaron unas encuestas preelectorales para predecir el resultado de las elecciones. Antes de la masacre de Madrid, las encuestas preelectorales pronosticaban unánimemente la victoria del PP. De media, en las principales encuestas<sup>11</sup>, se preveía que por un lado el PP ganaría alrededor del 42% de los votos, y, por otro lado, el PSOE ganaría alrededor del 36%.

Figura 3: Intención de voto entre los partidos de las elecciones

	ESTIMACIÓN CIS		
	Voto directo en la encuesta (en %)	Estimación de voto CIS (en % sobre voto valido)	Escaños
PP	26,2%	42,2%	176
PSOE	22,8%	35,5%	131
IU	4,0%	6,6%	10
CiU	2,1%	3,7%	12
ERC	1,5%	1,9%	6
PNV	0,8%	1,8%	7
BNG	0,5%	1,2%	3
CC	0,4%	1,0%	3
EA	0,1%	0,5%	1
CHA	0,1%	0,3%	1
Otros	1,5%	3,5%	--
En blanco	2,2%	1,8%	
Abstención	6,8%		
No sabe	23,6%		
No contesta	7,4%		

Fuente: Fuente: Barómetros CIS (2004)

<sup>11</sup> Las encuestas fueron realizadas por medios de comunicación como por ejemplo El País, El Mundo, El ABC, La Razón, Tele-5, Antena 3, Cadena SER y además el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) realizó también su propia encuesta.

Contra todos los pronósticos publicados hasta una semana antes de las elecciones y contra las expectativas generalizadas del jueves y el viernes anterior, el domingo 14 de marzo el PSOE obtuvo 11 millones de votos. Los datos ofrecidos por el Ministerio del Interior nos indican que participación en las elecciones alcanzó el 75,66%, lo que supone un aumento de 8,5 puntos porcentuales respecto a las elecciones de 2000. Los atentados terroristas animaron a votar a 1,6 millones de personas que habían decidido abstenerse; además, otro millón de personas cambiaron su voto, en su mayoría de partidos como IU en favor del PSOE. En total, 2,6 millones de votantes, lo que corresponde a más del 10%, cambiaron su comportamiento como consecuencia de los atentados (CIS, 2004). Aun así, aunque el PSOE salió victorioso, le faltaron 12 escaños para alcanzar la mayoría absoluta en el Congreso de los Diputados.

Figura 4: Resultado de las elecciones del 14M

<b><u>Partido</u></b>	<b><u>Escaños</u></b>	<b><u>Porcentaje (%)</u></b>	<b><u>Votos</u></b>
PSOE	164	42,59%	11.026.163
PP	148	37,71%	9.763.144
CIU	10	3,23%	835.471
ERC	8	2,52%	652.196
EAJ-PNV	7	1,36%	420.980
IU	5	4,96%	1.284.081
CC	3	0,91%	235.221

Fuente: Ministerio del Interior (2004), Elaboración propia.

Hay que tener en cuenta que las elecciones españolas de 2004 sugieren que un atentado terrorista mortal, como reacción a una política llevada a cabo por el partido en el poder, unido a la percepción de manipulación y desinformación de la situación por parte del gobierno, sirvió de catalizador para influir en aquellos que se habrían abstenido, en los votantes más jóvenes, así como en otros que buscaban votar estratégicamente para ayudar a destituir al gobierno (Gangas, 2005). Los resultados electorales tras el atentado del 11M sorprendieron a los dirigentes de los partidos, a los

ciudadanos y a los observadores. Aunque el PSOE fue reduciendo la distancia con el PP a medida que avanzaba la campaña, todos los indicadores antes de la votación seguían apuntando a una victoria clara para PP. Según El País, el PP se estaba preparando para un gobierno en minoría fuerte, dados los resultados que aparecían de las encuestas internas finales realizadas los días antes del 11-M.

Los atentados pueden entenderse pues, en el sentido que Kinder y Kiewiet (1981) otorgan a un “acontecimiento inesperado”, y que en este caso condujo a un importante pulso entre el Gobierno del PP -incumbent- y el electorado que demandaba información (Sanz y Sánchez-Sierra, 2005).

## 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 4.1. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DURANTE LA CRISIS

En las democracias contemporáneas, debido a las excesivas censuras y regulaciones legales en los diversos medios de comunicación se producen múltiples denuncias a causa de la violación tanto de la libertad de prensa como de la libertad de regulación indebida. A pesar de la existencia de dichas normas, sigue estando presente el problema de la sobreinformación que tiene lugar en los medios de comunicación de nuestro país. La presencia de dicha sobreinformación se produce como consecuencia de la intención que tienen los medios de comunicación de informar a su público de todo lo que ellos consideran interesante (Casero, 2004).

Debe existir una conciencia sobre la importancia que tienen el papel de los medios de comunicación en relación con la teoría sociológica del riesgo. Los medios de comunicación son los encargados de hacer pública la información, aumentando de esta manera el conocimiento colectivo sobre los peligros, riesgos y sobre la posible inseguridad. “Nada menos que la sociedad global, y en su vertiente más escurridiza, la que viene sombreada por la incertidumbre, el riesgo y la inseguridad que alimentan la alarma y el miedo colectivos.” (Calvo, 2004). Numerosas transmisiones de los medios de comunicación contribuyen al alarmismo en los ciudadanos. Las noticias sobre una crisis, un ataque terrorista, o un desastre, se transmiten a gran velocidad entre los ciudadanos.

Los terroristas con sus actos tienen la intención de comunicarse con el mundo. Quieren hacer saber a su audiencia que estos existen y que en cualquier momento pueden realizar un ataque dañino contra la sociedad. El problema reside en el momento en el que los medios de comunicación entran en juego. Estos, en numerosas ocasiones, al comunicar a los seguidores las noticias sobre terrorismo de manera dramática hacen que de menara indirecta el objetivo de causar el miedo que tienen los terroristas se cumpla. Los medios de comunicación solo tienen la intención de dar a conocer lo ocurrido, pero en ocasiones no se realiza de la manera correcta (López- Sáenz y Martínez-Rubio, 2005). En contadas ocasiones ocurren acontecimientos del calibre que tiene el 11M como para que los medios de comunicación deban adoptar una pose tanto de ayudar, informar, de consolar y de dar apoyo emocional a la sociedad al mismo tiempo.



Como nos indican López García, Merelo Guervós y Tricas García, (2006), los medios de comunicación durante el día del atentado y los días posteriores tenían unas funciones principales que llevar a cabo. La primera idea que proponen es que los medios de comunicación debían tener capacidad de seleccionar la información con mayor relevancia sobre lo ocurrido en el atentado y además, quien es el autor en el caso del ataque. Lo segundo que deben hacer los medios es explicar las acciones de los diferentes actores sociales en torno a los ataques. Conseguir una interacción y una conversación multidireccional con los mismos sobre la información de lo ocurrido es la tercera función y por último, pero no menos importante, tenemos la necesidad de promover la creación y aparición las opiniones de los ciudadanos. “Todo ello sin ignorar que estos espacios resultaron claramente partidistas en muchos casos, probablemente más en lo que respecta a la participación que a la lectura de artículos y mensajes en los debates.” (López, Merelo y Tricas, 2006). El conjunto de estas cuatro funciones son las que ayudarían a los medios de comunicación a seguir un buen orden para realizar su trabajo de la manera más acertada ante una situación tan complicada como fue el atentado que sufrió la capital española el 11 de marzo.

En el caso concreto del 11-M, no solo primó la información de los medios de comunicación, sino que las opiniones de los políticos también formaron una parte importante de los programas informativos. Las diferentes cadenas de televisión transformaron su espacio informativo en un escenario político. Este método resultó en la exageración de la información política en los posteriores días del ataque. La presencia de otros actores como expertos en terrorismo nacional e internacionales, expertos en desastres, médicos, académicos, analistas políticos, analistas financieros, representantes de la sociedad civil y representantes de organizaciones no gubernamentales no fueron más que simples testimonios en las cadenas de televisión. Fue la falta de iniciativa de los periodistas lo que provocó que se produjeran intervenciones repetitivas por parte de autoridades y políticos. (Casero, 2004).

#### 4.2. RESPUESTA DEL GOBIERNO

La gestión de una crisis por parte de un partido puede llegar a ser determinante a la hora de decretar hasta que punto el gobierno cuenta con un sistema eficaz en términos de comunicación estratégica y de crisis. Los acontecimientos de Madrid

demonstraron la importancia de desarrollar un plan y una estrategia clara de comunicación de crisis. En todo momento, todas las partes deben considerar lo impensable y estar preparados para ello. Ante la devastación, las muertes, el dolor y la ansiedad, el gobierno español, tenía como deber responder con hechos realistas y respuestas simbólicas, que tranquilizarán a la opinión pública española y a su vez conseguiría mantener el apoyo de los mismos. Los ministros del Gobierno jugaron un papel muy importante ante la respuesta comunicativa a los atentados (Jáimez Esteves, 2009).

Uno de los primeros actos que se llevaron a cabo el día del atentado por parte del gobierno fue, tras un acuerdo con la oposición, proceder a la suspensión de toda actividad que tuviera relación con la campaña electoral y además que desde ese mismo momento se iniciaría un periodo de tres días de luto oficial en el país (El País, 2004). Gracias a la toma de dicha decisión el gobierno demostró que los políticos eran capaces de anteponer la preocupación ciudadana después del ataque antes que sus intereses electorales propios.

Para poder analizar más en detalle como decidieron los diferentes miembros del gobierno afrontar la crisis, estudiaremos las declaraciones de varios de los componentes. Los políticos de los cuales se procederá a realizar el estudio de su primera declaración ante la sociedad española después de los atentados son: José María Aznar, Mariano Rajoy y José Luis Rodríguez Zapatero<sup>12</sup>. Los líderes gubernamentales, además de los líderes de la oposición, recibieron con firmeza la atención de los medios de comunicación cuando intentan responder a la demanda de información sobre el ataque. Los primeros en realizar apariciones y prestar declaración fueron los miembros del Partido Popular. Es complicado comprender en su totalidad el objetivo final y diversos de los argumentos planteados por el ex presidente del gobierno José María Aznar durante varias de sus apariciones públicas. (Pozas Pardo y Toral Madariaga, 2004).

---

<sup>12</sup> El primero de todos, José María Aznar, en aquel momento presidente del gobierno español. El segundo es Mariano Rajoy persona que sustituirá a Aznar en su cargo dentro del PP y tercero el candidato de la oposición, José Luis Rodríguez Zapatero.

#### 4.2.1 JOSÉ MARÍA AZNAR

En la primera declaración de Aznar<sup>13</sup>, este comenzó con una amplia declaración inclusiva de la solidaridad de todos con las víctimas contra los que habían perpetrado los atentados. “Quiero decirles que siento como propia su terrible angustia.”; “(...) Estamos y vamos a estar con todas ellas para todo lo que necesiten, hoy y siempre, y no olvidaremos lo que ha pasado.” (El Mundo, 2004). Además, el discurso de Aznar está lleno de referencias a la identidad española. Encontramos frases como, por ejemplo: “(...) que hoy compartimos todos los españoles de bien.”, “(...) con la fuerza del Estado de Derecho y con la unidad de todos los españoles.” (El Mundo, 2004). Las frases de Aznar tenían como intención sugerir la unión entre los ciudadanos españoles para hacer frente a la crisis existente, teniendo en cuenta el contexto de la política nacionalista y fracturada que existía en el país.

Sin embargo, la idea de un "nosotros", de la unión de todos, que nos muestra a lo largo de la primera parte del discurso, se fue modificando rápidamente a medida que iba avanzando la declaración. Cada vez se hacía más evidente que el concepto del “nosotros” había pasado a ser la noción de "ellos". Esto nos queda claro en el momento en que la declaración empieza a llenarse de connotaciones como pueden ser: “Han matado a muchas personas por el mero hecho de ser españoles.”; “Su instinto asesino y su voluntad de someter a España (...).”; “Serán juzgados y condenados por tribunales que sólo están sometidos al imperio de la Ley.” (El Mundo, 2004). Además, durante la declaración también empieza a realizar una vinculación con la Constitución. Se convocó a todos los españoles y a todos los partidos políticos a marchar por toda España con pancartas con el bajo el mismo lema: "Con las víctimas, con la Constitución y por la derrota del terrorismo". (El Mundo, 2004). El gobierno intentó enmarcar el problema del terrorismo como un problema de identidad española que debía ser derrotado con la Constitución. Dicha vinculación entre el gobierno y la constitución provocó una gran polémica entre diversos grupos de ciudadanos que harían perder al PP parte del apoyo que tenían de cara a las elecciones. La estrategia inicial de inclusión terminó en una división. Por lo tanto, a pesar del buen comienzo

---

<sup>13</sup> Acceso a la declaración completa en la noticia publicada por El Mundo el jueves 11 de marzo de 2004, “Declaración íntegra de Aznar” (Ver Anexo 11).

que tuvo en la declaración apelando a un “nosotros” y a una España unida ante la devastadora situación, con el final de su discurso consiguió causar polémica.

#### 4.2.2 MARIANO RAJOY

Por otro lado, tenemos a Mariano Rajoy. A pesar formar parte del mismo partido e ideología que Aznar, el discurso producido por ambos cuenta con bastantes diferencias. La principal diferencia la tenemos en la duración de este y en segundo lugar el tono en el cual Rajoy realiza su primera declaración<sup>14</sup>. Rajoy apela a la misma idea que Aznar en cuanto a comunicar a la sociedad que es un problema y una batalla que se tiene que luchar desde la unión, pero lo hace en un tono más emotivo del que hemos podido ver en Aznar. “Están desafiando a todos los españoles; y los españoles no vamos a ceder. No van a doblegarnos. No van a conseguir nada. No van a quedar sin castigo. Puedo asegurarles que España acabará con esta lacra asesina del terrorismo.” (El Mundo, 2004). Además, Rajoy decide tomar un camino el cual su compañero no menciona con tanto ímpetu. Este deja claro qué es lo importante en ese precio momento, “No es momento de hablar de nada que no sea del dolor que todos sentimos, de la rabia que nos produce esta salvajada y del apoyo a las familias de las víctimas.” (El Mundo, 2004), hace hincapié en que las elecciones desde ese momento para el pasaban a estar en un segundo plano y que lo primordial en ese momento eran los ciudadanos, tanto las víctimas como sus familiares. De esta manera, al contrario que Aznar, Rajoy hizo un discurso más sencillo y breve con el que pretendía llegar a los ciudadanos sin intención de causar inestabilidad de cara a las elecciones.

#### 4.2.3 JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ ZAPATERO

En cuanto a la oposición, tuvo un mensaje diferente a los que se acaban de analizar. El mensaje que adopto Zapatero durante su primera declaración<sup>15</sup> como representante del PSOE fue un mensaje que apelaba a la acción. Podemos ver dicho llamamiento a la acción en frases como, por ejemplo, “Lo que quieren los asesinos es hacernos perder la calma, buscan el enfrentamiento entre nosotros. Hagamos lo contrario.”, “Vamos a acabar con los terroristas.”; “Nuestra unidad es la derrota del

---

<sup>14</sup> Acceso a la declaración completa en la noticia publicada por El Mundo el jueves 11 de marzo de 2004, “Texto íntegro de la declaración de Mariano Rajoy” (Ver Anexo 12).

<sup>15</sup> Acceso a la declaración completa en la noticia publicada por El Mundo el jueves 11 de marzo de 2004, “Texto íntegro de la declaración de José Luis Rodríguez Zapatero” (Ver Anexo 13).

terror.” (El Mundo, 2004), con las cuales Zapatero deja claro que su intención es derrotar al enemigo como una fuerza unida. Además, durante el discurso, el mensaje utilizado por la oposición estuvo compuesto por palabras que van dirigidas al bien común de los españoles. Destacan a lo largo de la declaración unos valores vitales como son la serenidad, la democracia, la solidaridad y la unidad. Por otro lado, habla con solidez sobre el terrorismo, “Les quiero transmitir mi firmeza y determinación para acabar con el terrorismo.” (El Mundo, 2004), dejando claro de esta manera cuales serían sus intenciones y el camino a seguir si salía elegido en las elecciones. Por lo tanto, Zapatero durante su declaración recurre tanto a la acción conjunta de los españoles como a dejar claro que si llegara al poder en las urnas los días siguientes luchará porque no ocurra nada similar a lo que sucedió.

A pesar de que las declaraciones se produjeron el mismo día y sobre el mismo tema, como hemos podido comprobar entre ellas hay bastantes diferencias que serán claves para la resolución de las elecciones. Es verdad que en todas hemos podido comprobar como los políticos tenían la misma idea común sobre una lucha conjunta y la unión de los españoles para hacer frente a la catástrofe. Además, también hemos podido ver que intentan transmitir su apoyo tanto a todas las víctimas como sus familiares lo cual les hace mostrar simpatía y acercamiento a sus votantes. Pero el punto clave que marcó la diferencia en estos primeros acercamientos después del atentado fue el punto de controversia causado por Aznar apelando a la constitución. Este gesto, como hemos podido comprobar, fue el que marcó la mayor diferencia entre el PP y el PSOE.

#### 4.3 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Cuando se produce una catástrofe los periodistas deben dar prioridad a las personas y a la atención de las víctimas. En situaciones de crisis, los periodistas tienden a utilizar en exceso las fuentes de información políticas en detrimento de las fuentes expertas, pero en situaciones de emergencia estos deben dar voz a los expertos y científicos y evitar el periodismo basado en declaraciones de políticos. Además, deben ejercer una mayor capacidad crítica a la hora de elegir sus fuentes. Durante el tratamiento de la información en el 11M, la imagen general fue la de un periodismo

sumiso y deferente con la clase política, y desbordado por la magnitud de los acontecimientos (Cortiñas y Pont, 2006). Por lo tanto, a continuación, se procederá a realizar un análisis de los diferentes medios de comunicación y de su actuación durante el periodo de crisis después del atentado.

#### 4.3.1 TELEVISIÓN

Tras ocurrir el atentado todos los canales de televisión se concentraron en informar sobre lo ocurrido dejando a un lado la programación prevista. Las diferentes cadenas inicialmente no tenían a su disposición imágenes del ataque para mostrar por lo que optaron por recursos gráficos como podían ser mapas e infografías para empezar a ofrecer información a los ciudadanos. Por lo tanto, es necesario realizar un estudio de cómo los diferentes canales de comunicación decidieron afrontar el periodo de crisis ya que las cadenas tienen diferentes valores de parámetros y por lo tanto, estos canales también difundirán mensajes dispares. (Quintana Paz, 2007). Las cadenas de televisión que se van a analizar a continuación son TVE, Antena 3 y Telecinco<sup>16</sup>.

Las primeras diferencias que encontramos entre las cadenas están relacionadas con el tiempo de reacción que tuvieron cada una para dar la primera noticia sobre lo ocurrido. Por un lado, tenemos a Telecinco que fue la primera en actuar con un periodo de reacción de solamente 9 minutos hasta el primer contacto. Por otro lado, muy seguido de Telecinco tenemos a TVE, con un tiempo de 11 minutos en establecer conexión. Por último, tardando 31 minutos en tener contacto con el lugar del incidente se encuentra Antena 3. Este último tiene una mayor demora a la hora de activarse y empezar a realizar toda la comunicación del atentado (Tresserras, 2004).

Durante el periodo de crisis, la presencia del gobierno español en los medios de comunicación fue casi permanente, hablaban diariamente tanto en las noticias como en los diferentes programas dedicados al atentado. Sin embargo, la presencia de actores que no fueran del ámbito político, ya fueran expertos de terrorismo, organismos internacionales, los cuerpos de seguridad del estado, es algo que marcó la estrategia

---

<sup>16</sup> En primer lugar, está Televisión Española (TVE), canal de televisión público con su inicio en 1956. En segundo lugar, encontramos a Antena 3 y Telecinco que son dos cadenas privadas que tiene su inicio en 1990.

informativa de las diferentes cadenas “Se evidenció un periodista sumiso ante la clase política, falta de reflejos y algo desbordado por la magnitud de los acontecimientos.” (Cortiñas y Pont, 2006). Por lo tanto, la comunicación estaba en manos del gobierno. En cuanto a la presencia de grupos de actores políticos, hubo dos tendencias informativas diferentes, que implicaron a TVE y Antena 3, por un lado, y Telecinco, por otro.

TVE y Antena 3 siguieron una estrategia informativa similar en cuanto a la distribución de apariciones, intervenciones y tiempo de palabra de los grupos de actores más presentes en los informativos y en los diferentes programas. En cuanto a los partidos españoles, ambas emisoras concedieron más tiempo de palabra al PP que a los demás grupos políticos. En cuanto al sistema de partidos catalán, la única formación política que tuvo tiempo de palabra en los programas de TVE y Antena 3 fue CiU. Y, a pesar de la hipótesis preliminar de que los atentados eran obra de la banda terrorista ETA, no contaron con intervenciones abundantes de los grupos políticos vascos. TVE llegó a incluir en una ocasión una intervención del lehendakari en sus informativos. (Muñoz, 2006)

Por su parte, Telecinco concedió al PSOE más tiempo de palabra que al resto de grupos del sistema de partidos español. Además, a diferencia de los mencionados anteriormente, este incluyó en sus informativos una intervención del Gobierno catalán y otra de ERC. En cuanto a las intervenciones de los grupos de actores políticos vascos, Telecinco optó por darles intervenciones ya que consideraba que era de vital importancia hacerlo teniendo en consideración la primera acusación que se hizo contra ETA. En consecuencia, Telecinco dio tiempo de palabra en sus informativos a los grupos políticos PNB y Sozialista Abertzaleak. Así pues, no solo el Gobierno Catalán tuvo más presencia en Telecinco, sino que el Gobierno Vasco también apareció con más frecuencia en esta cadena (Gonzalo y Fernández, 2006).

Además de las diferencias en la gestión de la comunicación entre las tres cadenas mencionadas, sí que cabe mencionar brevemente dos factores en común. El cambio en el consumo de TV por parte de la audiencia y el cambio en la parrilla de programación. Dichos cambios significaron la ampliación de reportajes especiales con todas las noticias de última hora, programas de televisión analizando lo ocurrido y contenidos

similares. (Gonzalo y Fernández, 2006). Fue debido a los atentados y al cambio en las parrillas de programación de los diferentes canales lo que propulsó a los ciudadanos a consumir que los ciudadanos consumieran más el contenido producido por cualquiera de las cadenas (Ver la figura 5<sup>17</sup> en el anexo).

**Figura 6:** Modificaciones en la parrilla de programación de las cadenas de televisión

Cadena	Duración minutos	Título / Descripción	Cuota	Miles	Tiempo de información desde las 08:00h.	Tiempo de publicidad desde las 08:00h.
<b>TELECINCO</b>	76	Informativos T5 matinal	18,5	312	<b>973</b>	<b>430</b>
	109	La mirada crítica	12,4	516		
	195	Día a día	18,3	1.227		
	65	Informativos T5 14:30	18,8	2.669		
	260	A tu lado / 11 de marzo de 2004, masacre en Madrid	15,5	1.616		
	120	Informativos T5 20:30	17,2	2.598		
	96	Crónicas marcianas / 11M Masacre en Madrid	40,1	3.074		
<b>Antena 3</b>	52	Informativos T5 noche	48,5	1.254	<b>1.054</b>	<b>307</b>
	347	Noticias de la mañana	20,3	712		
	59	Antena 3 noticias avance / Matanza en Madrid	19,2	2.375		
	52	Antena 3 noticias 1	23,4	3.386		
	214	Especial Sabor a ti / 11M Masacre en Madrid	19,5	1.969		
	57	Especial informativo / Masacre de ETA en Madrid	17,7	1.946		
	75	Antena 3 noticias 2	21,7	3.406		
<b>TVE1</b>	118	Especial informativo / 11M Masacre en Madrid	15,3	2.770	<b>1.110</b>	<b>0</b>
	102	Especial 7 días 7 noches / 11M Masacre en Madrid	17,7	1.224		
	29	Antena 3 noticias 3	15,7	326		
	91	Telediario matinal	36,7	922		
	12	Los desayunos de TVE / José Luis Rodríguez Zapatero	32,7	1.258		
	316	Avance informativo / Matanza en Madrid	35,9	2.413		
	90	Telediario 1	35,1	4.857		
	267	Especial informativo / 11M Matanza en Madrid	29,4	3.041		
	104	Telediario 2	22,2	3.977		
	88	11-M Matanza en Madrid	16,9	2.831		

**Fuente:** Gonzalo y Fernández (2006)

Por lo tanto, todas las cadenas dieron el mismo giro que consistió en centrar su contenido principalmente en los atentados y todo lo relacionado con los mismos, dejando de lado su programación habitual a la vez que el contenido de las elecciones. A pesar de que no hablar de las elecciones directamente en su programación el hecho de que unas cadenas tengan en sus programas a unos partidos dejando de lado otros influyen de manera involuntaria a los ciudadanos. La opinión de la sociedad se ve repercutida ya que las personas tienden a consumir una cadena concreta y por lo tanto un contenido específico sin dejar lugar a la opinión crítica. Además, la mayoría de la programación estaba principalmente enfocada a la presencia de figuras políticas lo que no hacía que el tipo de fuente de información fuera variada. “Las televisiones mantuvieron su programación continua con el único ingrediente de una polifonía de voces políticas que no aportaba nada novedoso.” (Cortiñas y Pont, 2006).

<sup>17</sup> La figura 5 del anexo es un conjunto de 3 gráficas que representan los espectadores de TVE, Telecinco y Antena 3 antes y durante el atentado, fuente: López García, Merelo Guervós y Tricas García (2006)



#### 4.3.2 PRENSA

Una vez habiendo analizado el sector visual de los medios de comunicación, las cadenas de televisión, se procederá a analizar los encuadres de las editoriales de dos periódicos de gran tirada en España, El País<sup>18</sup> que tiene una ideología más de centro izquierda y por otro lado el El Mundo<sup>19</sup> que por el contrario es más de centroderecha.

En la mañana del 11 de marzo, después de que explotaran los diferentes trenes de cercanías, se inició un proceso de producción de información que fue tanto complejo y como rápido. Los periódicos seleccionados tanto el El Mundo, como El País consiguieron publicar sobre la 13.00 horas en España, una edición especial sobre lo ocurrido en el atentado. Cabe destacar que el ataque tuvo lugar alrededor de las siete y media de la mañana, por lo tanto, las copias solo se publicaron cinco horas después de lo ocurrido. (Adarraga, 2004)

**Figura 7:** Portadas de la edición especial de El País y El Mundo el día 11/03/2004



**Fuente:** El País y El Mundo (2004)

Cabe señalar que durante toda la mañana tuvieron lugar muchos incidentes en un período de tiempo muy reducido. La velocidad y la capacidad de reacción con la que ambos periódicos produjeron las ediciones especiales puede demostrar las diferencias y las similitudes que encontramos entre las versiones que nos proporcionan ambos periódicos. Además, debemos tener en cuenta que ambos periódicos publican

<sup>18</sup> El País, por su parte, nace en 1976, es de ideología socialdemócrata y pertenece al grupo mediático español más importante, PRISA (Giménez-Toledo y Morales, 2006).

<sup>19</sup> El Mundo, diario independiente, fundado en 1989 y, aunque en sus orígenes no fue así, a día de hoy mantiene una línea editorial afín a la derecha (Giménez-Toledo y Morales, 2006).

dicha información ya que fue previamente dicha por el Gobierno por lo que era considerada información verificada y creíble.

Lo primero que se hará es analizar las similitudes entre ambos ya que son muy evidentes. La mayor semejanza entre ambos que podemos ver a simple vista es la imagen utilizada por ambos, una imagen de como se había quedado los trenes después de la explosión. En cuanto a las diferencias encontramos varias, sin olvidar en ningún momento que la información que publicaron es porque el gobierno lo había dicho con anterioridad como por ejemplo que ETA era el responsable de todo lo ocurrido aquella mañana. El primer periódico que vamos a analizar es el de El País. Como podemos ver, el periódico de El País no dudó en poner como titular el día 11 de marzo de 2004 de su edición especial "Matanza de ETA en Madrid", haciendo referencia a quienes eran los que eran considerados los actores del atentado.

Por el contrario, El Mundo decide tomar un camino diferente en lo que al titular respecta. Este prefiere ser más cauteloso en cuanto a la información que iba a dar a sus lectores y decide omitir si ETA era el responsable o no ya que todavía no había información suficiente para asegurarlo por completo. Es por eso que el periódico no identificó al culpable, sino que enumeró el número de víctimas y describió el ataque con un titular que decía; "Más de 130 muertos en la mayor masacre terrorista de nuestra Historia."

En los días siguientes al día del atentado, ambos periódicos siguieron dedicando sus portadas a temas relacionados con el 11M. El día 12 de marzo, el primer día después del ataque, ambos titulares, tanto el de El Mundo como el de El País, fueron muy calificativos y con gran significado. En primer lugar, tenemos "El día de la infamia", titular publicado por El Mundo y en segundo lugar tenemos "Infierno terrorista en Madrid: 192 muertos y 1400 heridos" publicado por El País ese mismo día. Además, este segundo quiso ir un paso más lejos y como subtítulo decide apelar a la identidad del autor del atentado, "Interior investiga la pista de Al-Qaeda sin descartar la de ETA". Con ese subtítulo podemos observar como sigue teniendo en cuenta en todo momento los comentarios y la información que ofrece el gobierno sobre todo lo que va ocurriendo.

**Figura 8:** Portadas de El País y El mundo el día 12/03/2004



**Fuente:** El País y El Mundo (2004)

Al día siguiente, el 13 de marzo de 2004, ambos periódicos publicaron portadas de gran semejanza. En las dos vemos que se hace referencia por un lado a la manifestación y por otro lado hablan de ETA como responsable del atentado. El País publica como titular, “España se echa a la calle” y en el caso de El Mundo nos proporciona en su portada como cabecera “Acebes convencido de que las nuevas pistas probaron la autoría de ETA”. Por lo tanto, ambos dieron importancia a lo mismo.

**Figura 9:** Portadas de El País y El mundo el día 13/03/2004



**Fuente:** El País y El Mundo (2004)

En la tirada del día 14 de marzo, ambos periódicos decidieron ir por caminos dispares a la hora de elegir su titular ya que estos no coincidieron a la hora de expresar la noticia. Primero tenemos el titular de El País, “Tres marroquíes y dos indios, detenidos en Madrid en relación con el 11- M”, que hace referencia a los atentados y

a sus posibles autores. Cabe destacar en esta primera portada, además del titular que acabamos de mencionar podemos observar como en otra noticia El País haciendo referencia en su portada a las elecciones que tenían lugar ese mismo día, “España vota bajo el síndrome del peor atentado de su historia”. En segundo lugar, está el titular que proporción El Mundo ese mismo día. Dicho titular, “Las primeras detenciones vinculan la masacre con el terrorismo islámico”, también haciendo referencia a los atentados y a sus posibles autores, pero de una manera más directa y ya hablando de un autor más concreto como es el terrorismo islámico. Por lo tanto, ambos periódicos siguen llevando la misma línea de noticias, pero El Mundo en su caso concreto continua por la línea de hablar principalmente de los atentados dejando más de lado el tema político.

**Figura 10:** Portadas de El País y El mundo el día 14/03/2004



**Fuente:** El País y El Mundo (2004)

Por consiguiente, podemos decir que hemos analizado el manejo que han tenido ambos periódicos en los días clave desde que sucedió el atentado. Para empezar, hay que tener en cuenta que la Federación de Asociaciones de Periodistas de España en el segundo punto de sus principios generales dice que “El primer compromiso ético del periodista es el respeto a la verdad.” (FAPE, 2021), el cual podemos decir que no es cumplido en todo momento tanto por El País como por El Mundo. Esto se debe como hemos visto anteriormente, a la fuerte presencia del Gobierno en los medios de comunicación complicando la existencia de noticias compuestas por autenticidad e imparcialidad. Hay que tener en cuenta que a pesar de que la información del gobierno tenía mucha fuerza y la mayoría de las veces estaba respaldada por los medios de

comunicación, no fue en todo momento aceptada por ambos periódicos, como es el caso del titular de El País que hemos visto anteriormente que ponía en duda al responsable del ataque ya que mencionaba tanto a Al-Qaeda como a ETA.

#### 4.4 CONSECUENCIAS TRAS UNA MALA GESTIÓN DE CRISIS

Además de su amplio impacto internacional, los atentados de Madrid del 11 de marzo de 2004 han tenido profundas repercusiones tanto en la política nacional como en la regional de España. Las elecciones españolas de 2004, dominadas por los atroces ataques terroristas que sufrió la capital española, fueron las más trágicas de su historia democrática. “Las crisis, en el caso de atentados terroristas, surgen de manera imprevista y no siempre crean los mismos efectos. Hay muchos factores (geoestratégicos, sociopolíticos, temporales, etc.) que harán que éstos sean diferentes.” (González, 2019). No se puede trazar mecánicamente una relación directa de causa-efecto entre el ataque y la derrota del PP gobernante en las elecciones generales celebradas tres días después. Sin embargo, es más que plausible creer que sectores de votantes se movilaron contra lo que se percibió como manipulación de información por parte del gobierno de Aznar. Por lo tanto, semejante movilización electoral contribuye en gran medida a explicar el inesperado cambio de gobierno y la victoria del PSOE. El gobierno del PP, no los terroristas, se convirtió en el enemigo para la sociedad y la solución de estos fue elegir un nuevo gobierno. Sin embargo, esos cambios en el gobierno fueron posibles gracias a las opiniones negativas sobre las políticas del PP en su conjunto desde el año 2000 que llegó al poder, hasta la gestión de la crisis de los atentados de Atocha en 2004. Es por eso que, la decisión de voto de los ciudadanos españoles, después del 11M, se vio afectada como consecuencia de múltiples factores.

Los datos anteriores muestran que el 11M tuvo un impacto en el comportamiento electoral de dos maneras. En primer lugar, por la opinión de que la información del gobierno sobre los responsables de los atentados o sobre todo lo que estaba ocurriendo era, en el mejor de los casos, interesada y, en el peor, manipuladora; y, en segundo lugar, porque se culpó al gobierno de los atentados como consecuencia de su apoyo a la guerra de Irak. Cada opinión reforzaba la otra. Si una proporción significativa de españoles consideraba al gobierno responsable de la masacre sólo tres días antes de las

elecciones debido a la política del gobierno sobre Irak, los intentos del gobierno de culpar a ETA, incluso cuando se acumulaban pruebas que sugerían lo contrario, desencadenaron finalmente el creciente descontento que muchos españoles habían sentido durante los cuatro años anteriores.

Los ciudadanos españoles consideran inaceptable el tipo de acciones llevadas a cabo por el gobierno durante el periodo de crisis después del atentado. Creían que no se podía consentir la manera en la cual los políticos del país habían manipulado todo tipo de informaciones para poder obtener su propio beneficio electoral. Además, el Gobierno, al ser una fuente de información, repercute de manera directa al tipo de publicaciones que hacen los diferentes medios de comunicación. Tanto los políticos como los medios de comunicación deben ser rigurosos con lo que comunican a la sociedad. Gran parte de los ciudadanos creyeron que tanto el Gobierno como los medios de comunicación estaban adulterando las noticias. Por eso es importante que en el caso de los medios de comunicación, estos eviten dar la información cuando está simplemente basada en declaraciones de actores institucionales como pueden ser los políticos en este caso. Los medios de comunicación deben limitar la influencia de los políticos a la hora de proporcionar información compleja como la del caso discutido, permitiendo que expertos en el área puedan comentar de manera más precisa, evitando la difusión de noticias a través de portavoces de agencias publicas por intereses propios o fines meramente políticos.

Además de la indignación por la falta de información clara y verdadera por parte del Gobierno y los medios de comunicación, también se junta con el problema de quien era el responsable del atentado. La sociedad empezó a dar responsabilidad del atentado al Gobierno debido a su participación y su ayuda en la Guerra de Irak. Esto se debe a que los ciudadanos rechazaban la intervención de España en esa guerra, a pesar de que el PP argumentaba que la invasión era la mejor manera de proteger los intereses de los ciudadanos españoles.

## 5. CONCLUSIÓN

El interés por el amplio tema de la gestión de crisis y la comunicación es tan fuerte que el gran volumen de trabajo producido por los expertos académicos en relaciones públicas y reputación corporativa domina la literatura en esos campos. Es por eso que la gestión de una crisis por parte de un partido puede ser una prueba de fuego de hasta qué punto cuenta con sistemas eficaces de comunicación estratégica. A lo largo de la historia ha habido muchos casos de crisis institucionales, tanto de empresas como de organizaciones, en las cuales la gestión de la comunicación de crisis ha sido relevante para poder superar el conflicto de forma favorable. España es un país que a lo largo de su historia ha sufrido una gran variedad de crisis entre las cuales encontramos diversos atentados. Por lo tanto, la importancia de contar con un plan y una estrategia de comunicación de crisis queda todavía más demostrada por los acontecimientos de Madrid el día 11 de marzo de 2004.

El 11M muestra un periodo de conflicto e interpretaciones poco claras las cuales concluyeron en una mala gestión de la situación por parte del gobierno del país. Como resultado de esta gestión, la reputación del gobierno se vio amenazada, como por ejemplo en los resultados de las elecciones del mismo año, a pesar de las acciones y estrategias tomadas para aumentar su influencia. En concreto, esta influencia estuvo marcada por una alta presencia en los medios de comunicación tradicionales, periódicos y televisión, los cuales transmitieron el mensaje deseado a la población.

De la investigación llevada a cabo podemos obtener las siguientes conclusiones:

1. La respuesta ofrecida por el gobierno de Aznar no parece ser la adecuada. En la gestión de una crisis de comunicación hay que mantener el equilibrio entre la rapidez de respuestas que se emiten y la seguridad de la veracidad de las mismas. Se provoca una situación de tensión en la que el gobierno se ve presionado a dar respuestas, creen que lanzar el mensaje de acusación a ETA es lo adecuado. La incertidumbre de no contestar a la adjudicación de responsabilidades generaría en la ciudadanía, en este caso en el electorado también, sensación de descontrol y desconfianza. Aznar con un mensaje rápido y firme trata de unir a España contra el enemigo, batalla que ellos lideran, pero, el hecho de confundirse desacredita al

gobierno posicionándole en un agente político poco sólido e incapaz de gestionar el tema del terrorismo. Ante una situación de crisis como la vivida en el 11M, las respuestas deben enfocar la información desde la prudencia, ya que una gestión negativa de esta puede implicar un aumento del grado de la crisis en cuestión. En definitiva, la respuesta ofrecida por el gobierno nos permite años después realizar un ejercicio de aprendizaje: la información que se debe ofrecer en una situación de crisis debe estar contrastada y ser cierta.

2. Esta investigación ayuda a comprender el papel de los medios de comunicación en la evolución de la respuesta estratégica del gobierno. El trabajo en equipo entre el gobierno y los medios de comunicación habría sido clave para la gestión de la crisis ya que el gobierno debió llevar a cabo una serie de medidas que generasen confianza y a su vez una sensación de control en el electorado y por consecuente, los medios de comunicación debían comunicar dichas medidas a la sociedad. En el periodo posterior al atentado se presta ayuda a los damnificados, se celebran conmemoraciones, y hay mucha atención por parte de los medios de comunicación. Las promesas de ayudar a reconstruir vidas son hechas con frecuencia por los organismos gubernamentales, creando esperanza y levantando grandes expectativas entre los afectados. Los afligidos pueden sentirse apoyados por la efusión de calor de la sociedad. El problema reside en que los políticos en sus discursos después de los atentados no mostraron de manera clara cuales iban a ser sus medidas para afrontar el ataque sufrido y en consecuencia los futuros ataques. El amplio apoyo social mostrado en esta fase no durará para siempre. Por lo tanto, era importante que los profesionales y las autoridades hubieran aprovechado este impulso de solidaridad y cohesión en la sociedad, siendo visible, accesible y útil, para sentar las bases de la ayuda profesional, el apoyo social que necesitarán las víctimas en el futuro y la seguridad que necesitaban sentir los ciudadanos.
3. Una mala gestión de crisis tiene un impacto a largo plazo, esta no solo tiene un impacto negativo en los gobernantes, también puede afectar a cómo la sociedad confía en los medios de comunicación y en el gobierno, como hemos podido comprobar. Para entender en su totalidad lo que sucedió en las urnas el día 14 de marzo en 2004 debemos tener en cuenta los factores clave que llevaron al giro inesperado en las mismas. El primer factor está relacionado directamente con los



atentados. La conexión directa que los atentados tuvieron con la política fue mayor de la esperada. Como consecuencia de las elecciones, y los resultados de estas, habría mostrado el declive en las políticas que España, y en concreto el PP como formación mayoritaria, sufría en aquel momento. La segunda causa va de la mano de la primera y esto se debe a la participación en la guerra de Irak como hemos mencionado anteriormente. Dicha participación asignaba fragilidad al gobierno de derechas desde años atrás, pero esta debilidad se agravó tras el atentado. A continuación, tenemos la manipulación de la información ocurrida en el periodo de los atentados que creó desconfianza en los ciudadanos de cara al gobierno actual ya que los mecanismos de difusión tienen un papel importante durante este periodo.

En conclusión, además del rechazo masivo a la política en vigor sobre Irak, se culpó al gobierno de los atentados terroristas que, para muchos estaban relacionados con esa política. Asimismo, los cambios en la información sobre la autoría de los atentados agravaron el problema e incluso fueron rechazados radicalmente por muchos votantes. En realidad, esto último reforzó las opiniones negativas preexistentes sobre la actuación gubernamental en su conjunto. Por consiguiente, debido a la mala gestión de los atentados por parte del gobierno y de los medios de comunicación sumado al conjunto de políticas implementadas por el PP entre el año 2000 y 2004, las elecciones del 14 de marzo de 2004 tuvieron un giro inesperado.

Este giro inesperado se vio reflejado en el cambio de dirigente del Partido Popular, quienes, a pesar de enfrentarse a la crisis y los resultados negativos de esta, el cambio de presidente del partido permitió que este se reinventase. Un efecto parecido de reinvención de un partido tras una crisis es el que se ha podido observar en las recientes elecciones de la Comunidad de Madrid con las elecciones a la Comunidad de Madrid y la elección de Isabel Díaz Ayuso como presidenta por el electorado.

La gestión del 11M es a día de hoy un capítulo más de la lucha contra el terrorismo, tanto de sus errores como de sus aciertos, puesto que no dejan de formar parte de una historia y una victoria, que permitieron a España posicionarse como uno de los países europeos con mejor gestión de atentados terroristas y otras ofensivas.

## 6. REFERENCIAS

1. Adarraga, A. A. (2004). 11-M. Cobertura mediática del terrorismo: un paso más. *Palabra Clave*, 10. Recuperado de: <https://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/432/570>
2. Alonso, C. L. (2018). Reseña de Historia del terrorismo yihadista: de al Qaeda al Daesh. *Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos*, (11), 339-344. Recuperado de: [https://eprints.ucm.es/id/eprint/47826/1/Lopez\\_Alonso\\_Carmen\\_Resena\\_libro\\_de\\_Juan.pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/47826/1/Lopez_Alonso_Carmen_Resena_libro_de_Juan.pdf)
3. Aruguete, N. (2016). El efecto entre las agendas política, mediática y pública: herramientas para su medición y análisis. *Más poder local*, (26), 34-35. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5569522>
4. Canel, M. J., & Sanders, K. (2010). Crisis communication and terrorist attacks: framing a response to the 2004 Madrid bombings and 2005 London bombings. *The handbook of crisis communication*, 1, 449-466.
5. Calvo, E. G. (2003). *El miedo es el mensaje: riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Alianza. Recuperado de: [http://www.lazoblanco.org/wp-content/uploads/2013/08manual/bibliog/material\\_masculinidades\\_0036.pdf](http://www.lazoblanco.org/wp-content/uploads/2013/08manual/bibliog/material_masculinidades_0036.pdf)
6. Casanova, I. (2007). *ETA, 1958-2008: medio siglo de historia*. Txalaparta.
7. Casero, A. (2004). Los medios de comunicación ante el 11-M: la construcción de un caso excepcional. *Quaderns del CAC*, 19(20), 9-14.
8. Castro, B., & Rodríguez, J. (2012). Pugna de frames en el debate político español sobre la situación económica (2008-2011). *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18(2), 439-457. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/29139/1/pdf.pdf>
9. CIDOB. (2004). José María Aznar López. Recuperado de: <https://www.cidob.org/content/pdf/1265>
10. CIS. (2004). BARÓMETRO DE MARZO 2004. Recuperado de: [http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/2540\\_2559/2558/es2558mar.pdf](http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/2540_2559/2558/es2558mar.pdf)
11. Cortiñas, S., & Pont, C. (2006). Actores periodísticos y políticos en momentos de crisis: un estudio de caso. *Comunicar*, (27), 129-135. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802720.pdf>

12. De Pablo Contreras, S. (2019). Julio de 1959: El nacimiento de ETA. *Historia Actual Online*, (48), 45-59. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6838898>
13. De Pelekais, C. (2002). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 2(2), 347-352. Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/997/943>
14. El Mundo. (2004). Declaración íntegra de Aznar. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/11/espana/1079016264.html>
15. El Mundo. (2004). Texto íntegro de la declaración de José Luis Rodríguez Zapatero. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/11/espana/1079017598.html>
16. El Mundo. (2004). Texto íntegro de la declaración de Mariano Rajoy. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/11/espana/1079017536.html>
17. El País. (2004). El Gobierno decreta tres días de luto y convoca una gran manifestación para mañana a las 19.00. Recuperado de: [https://elpais.com/elpais/2004/03/11/actualidad/1078996624\\_850215.html](https://elpais.com/elpais/2004/03/11/actualidad/1078996624_850215.html)
18. FAPE. (2021). Código Deontológico. Recuperado de: <https://fape.es/home/codigo-deontologico/>
19. Gangas, Pilar (2005). La nueva política de campaña en las elecciones del 14-M. Madrid. Juan March. Pp. 24
20. Giménez-Toledo, E., & Morales, S. T. (2006). El efecto de las noticias de alto impacto en los servicios de documentación: el caso del atentado terrorista del 11 de marzo de 2004 en Madrid en la prensa española. *Information Research*, 12(2), 14. Recuperado de: <http://www.informationr.net/ir/12-2/paper300.html>
21. Ghotme, R. (2012). Al-Qaeda y la política internacional: una reflexión teórica. *Desafíos*, 24(2), 193-232. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4955611>
22. González, R. B. Las crisis y su comunicación: atentados del 11-S y 11-M. Recuperado de: <https://www.ufv.es/wp-content/uploads/2019/04/P%C3%A1ginas-desdeEstudios-interdisciplinarios-3.pdf>

23. Gonzalo, B., & Fernández, C. (2006). Las elecciones legislativas de 2004: un análisis de las encuestas y de la gestión comunicativa en la campaña electoral, su proyección en la decisión de voto. Recuperado de: [https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/5957/1/N%c2%baIV\\_pp189\\_208.pdf](https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/5957/1/N%c2%baIV_pp189_208.pdf)
24. Jáimez Esteves, R. (2009). Madrid el 11 de marzo de 2004. *Letras*, 51(80), 205-240. Recuperado de: <http://ve.scielo.org/pdf/1/v51n80/art07.pdf>
25. Jiménez, A. M. E. (2013). La gestión de comunicación de crisis en las redes sociales. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 8(24), 116-131. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70926716008.pdf>
26. Lopez Garcia, G., Merelo Guervós, J. J., & Tricas García, F. (2004). Medios digitales, transmisión de información y formación del espacio público: comunicación de masas y comunicación en red ante el 11M. Recuperado de: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54059/lopezmerelotricas1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. López García, G. (2009). La violencia terrorista como situación de crisis y su tratamiento a través de los medios de comunicación. Recuperado de: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/53968/La-violencia-terrorista-como-situacion-de-crisis-y-su-tratamiento-a-traves-de-los-medios-de-comunicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. López-Sáez, M., & Martínez-Rubio, J. L. (2005). ¿Influyeron los procesos de comunicación sobre los sucesos del 11-M en las votaciones del 14-M? La percepción de los jóvenes en función de su ideología política. *Revista de Psicología Social*, 20(3), 351-367. Recuperado de: <https://doi.org/10.1174/021347405774277668>
29. Malalana, A. (2008). Aproximación historiográfica al 11-M (Vol. 4). Madrid: CEU Ediciones. Recuperado de: [http://www.uspceu.com/instituto\\_democracia/pdf/publicaciones/documentos-trabajo/malalana.pdf](http://www.uspceu.com/instituto_democracia/pdf/publicaciones/documentos-trabajo/malalana.pdf)
30. Martínez Avidad, M. (2011). Redes alternativas de comunicación, framing y la construcción del poder político. Recuperado de: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20546/1/OBETS\\_06\\_02\\_05.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20546/1/OBETS_06_02_05.pdf)
31. Ministerio de Defensa. (2009). La Inteligencia, factor clave frente al terrorismo internacional [Ebook]. España. Recuperado de: [http://www.ieee.es/Galerias/fichero/cuadernos/CE\\_141\\_Inteligencia.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/cuadernos/CE_141_Inteligencia.pdf)

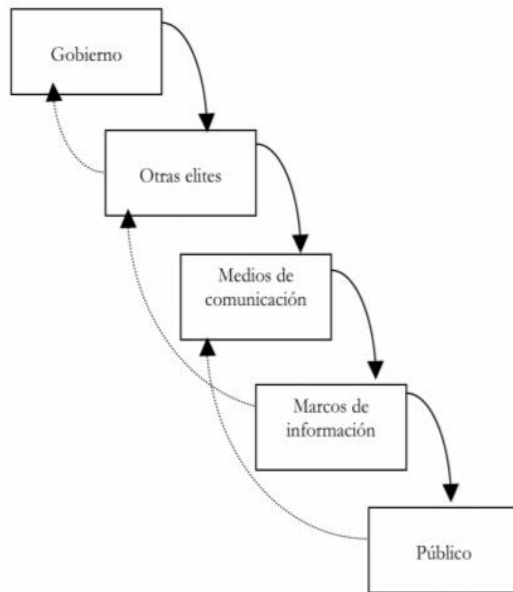
32. Morales, T. G. R. (2012). El terrorismo y nuevas formas de terrorismo. *Espacios Públicos*, 15(33), 72-95. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67622579005.pdf>
33. Muñoz, R. D. (2006). Del 11-M al 14-M: Tratamiento informativo comparado de TVE. In *Cobertura informativa del 11-M* (pp. 225-238). Ediciones Universidad de Navarra. EUNSA. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Duran/publication/281859206\\_Del\\_11\\_M\\_al\\_14-M\\_Tratamiento\\_informativo\\_comparado\\_de\\_TVE/links/55106ab00cf2ba84483dc2a7/Del-11-M-al-14-M-Tratamiento-informativo-comparado-de-TVE.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Duran/publication/281859206_Del_11_M_al_14-M_Tratamiento_informativo_comparado_de_TVE/links/55106ab00cf2ba84483dc2a7/Del-11-M-al-14-M-Tratamiento-informativo-comparado-de-TVE.pdf)
34. Pallarés, F., Bosso, A., & Muñoz, J. (2004). Las elecciones generales de 2004 en España. *Instituto de Derecho Público, Informe Comunidades Autónomas*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Francesc-Pallares-Porta/publication/268424925\\_LAS\\_ELECCIONES\\_GENERALES\\_DE\\_2004\\_EN\\_ESPANALinks/54d4952c0cf24647580604b6/LAS-ELECCIONES-GENERALES-DE-2004-EN-ESPANA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francesc-Pallares-Porta/publication/268424925_LAS_ELECCIONES_GENERALES_DE_2004_EN_ESPANALinks/54d4952c0cf24647580604b6/LAS-ELECCIONES-GENERALES-DE-2004-EN-ESPANA.pdf)
35. Pozas Pardo, V. S., & Toral Madariaga, G. (2004). La gestión de la comunicación institucional entre el 11 y el 14 M. Recuperado de: <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/40858/5259-19513-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Priego Moreno, A. (2019). La Evolución del Terrorismo de Al Qaeda al ISIS: Organización, Metodología y Perfiles. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/34980/terro.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
37. Quintana Paz, N. (2007). Televisión pública y 11-M: la información sobre terrorismo en campaña electoral. *Comunicação & Cultura*, 4, 97-112. Recuperado de: [https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/10394/1/04\\_06\\_Nuria\\_Quintana\\_Paz.pdf](https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/10394/1/04_06_Nuria_Quintana_Paz.pdf)
38. Ramo, F. J. L. (1992). ETA: Ejército secreto y movimiento social. *Revista de Estudios Políticos*, (78), 161-190.
39. Rodríguez, E. R. (2006). El 11-M y su impacto electoral. In *I Jornadas sobre Gestión de Crisis: más allá de la sociedad del riesgo: Facultad de Sociología de la Universidad de A Coruña 9 y 10 de noviembre de 2005* (pp. 97-110). Servicio de Publicacións. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/61911377.pdf>
40. Sánchez Manzano, J. J. (2013). Las bombas del 11-M. Relato de los hechos en primera persona. Obtenido de: <https://reunir.unir.net/handle/123456789/8284>

41. Santamaría, E. M. (2018). La contribución del movimiento asociativo y fundacional a la visibilidad de las víctimas del terrorismo en España. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, (7), 9-46. Recuperado de: <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia/article/view/115>
42. Sanz, A., & Sánchez-Sierra Sánchez, A. (2005). Las elecciones generales de 2004 en España: política exterior, estilo de gobierno y movilización. Recuperado de: [https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/3771/1/Elecciones\\_Sanz\\_2005.pdf](https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/3771/1/Elecciones_Sanz_2005.pdf)
43. Schmid, A. (2011). The Revised Academic Consensus Definition of Terrorism. Recuperado de: <http://www.terrorismanalysts.com/pt/index.php/pot/article/view/schmid-terrorism-definition/html>
44. Solana, Y. M. (2005). La credibilidad de la fuente oficial. La secuencia 11-14 M. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 11, 65-92. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/download/ESMP0505110065A/12440>
45. Troitiño, J. M. R. (2004). 11-M: Apuntes sobre el fracaso de la desinformación o de cómo prevalece la información sobre la convicción. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 10, 175-189. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/ESMP0404110175A>
46. Tresserras, J. (2004). Television Coverage of the Madrid Bombings of 11 March 2004. Recuperado de: [https://www.cac.cat/sites/default/files/migrate/quaderns\\_cac/Q19\\_EN.pdf](https://www.cac.cat/sites/default/files/migrate/quaderns_cac/Q19_EN.pdf)
47. Tüñez, Miguel. Informar en la crisis: pro-activos desde la veracidad. En: Gestión informativa de crisis en catástrofes marítimas. A Coruña: Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre, 2005: 116-126. Recuperado de: [http://otvm.uvigo.es/investigacion/informes/documentos/archivos/gestion%20informativa\\_castellano.pdf](http://otvm.uvigo.es/investigacion/informes/documentos/archivos/gestion%20informativa_castellano.pdf)
48. Tuduri, S. V. (2013). Al Qaeda: origen, evolución y su presencia hoy en el mundo. *Cuadernos de estrategia*, (163), 155-184. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4473774>
49. Vacas, J. L. A. (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*, 15-24. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/view/15169/179889>

- 50.** Vázquez, H. T. (2010). El concepto de terrorismo, su inexistencia o inoperancia: la apertura a la violación de derechos humanos. *Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales*, (32), 77-90. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3295663>
- 51.** Walls, E. (2017). *Waves of Modern Terrorism: Examining the Past and Predicting the Future* (Doctoral dissertation, Georgetown University). Recuperado de: [https://repository.library.georgetown.edu/bitstream/handle/10822/1043900/Walls\\_georgetown\\_0076M\\_13610.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.library.georgetown.edu/bitstream/handle/10822/1043900/Walls_georgetown_0076M_13610.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

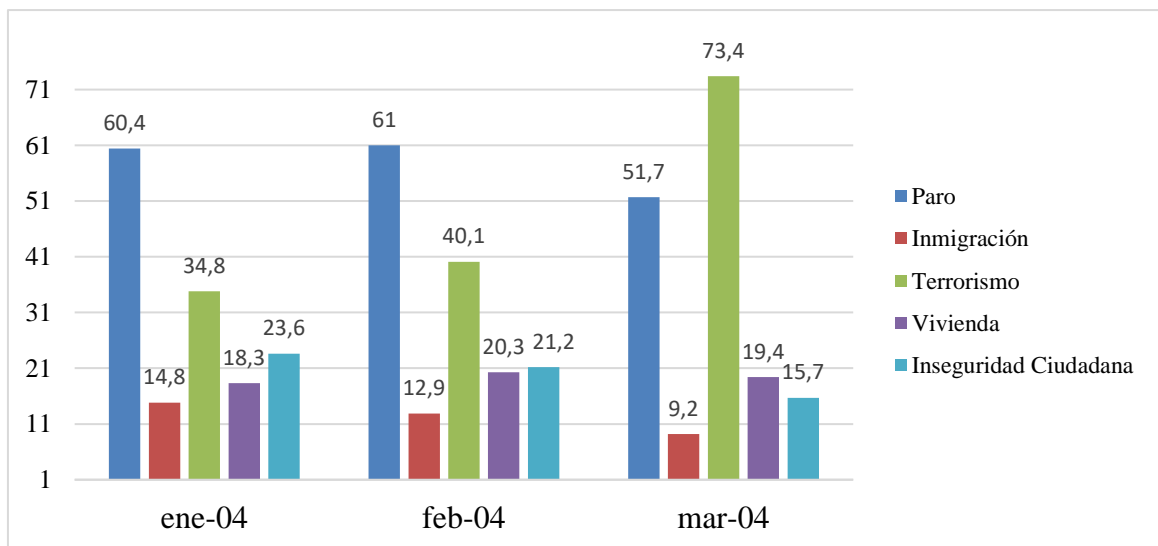
## 7. ANEXOS

**Figura 1:** El modelo de “activación en cascada” de Entman



**Fuente:** Mayra Martínez Avidad (2011)

**Figura 2:** Barómetro de los principales problemas considerados por los españoles



**Fuente:** Barómetros CIS (2004), Elaboración propia.



**Figura 3:** Intención de voto entre los partidos de las elecciones

	ESTIMACIÓN CIS		
	Voto directo en la encuesta (en %)	Estimación de voto CIS (en % sobre voto valido)	Escaños
PP	26,2%	42,2%	176
PSOE	22,8%	35,5%	131
IU	4,0%	6,6%	10
CiU	2,1%	3,7%	12
ERC	1,5%	1,9%	6
PNV	0,8%	1,8%	7
BNG	0,5%	1,2%	3
CC	0,4%	1,0%	3
EA	0,1%	0,5%	1
CHA	0,1%	0,3%	1
Otros	1,5%	3,5%	--
En blanco	2,2%	1,8%	
Abstención	6,8%		
No sabe	23,6%		
No contesta	7,4%		

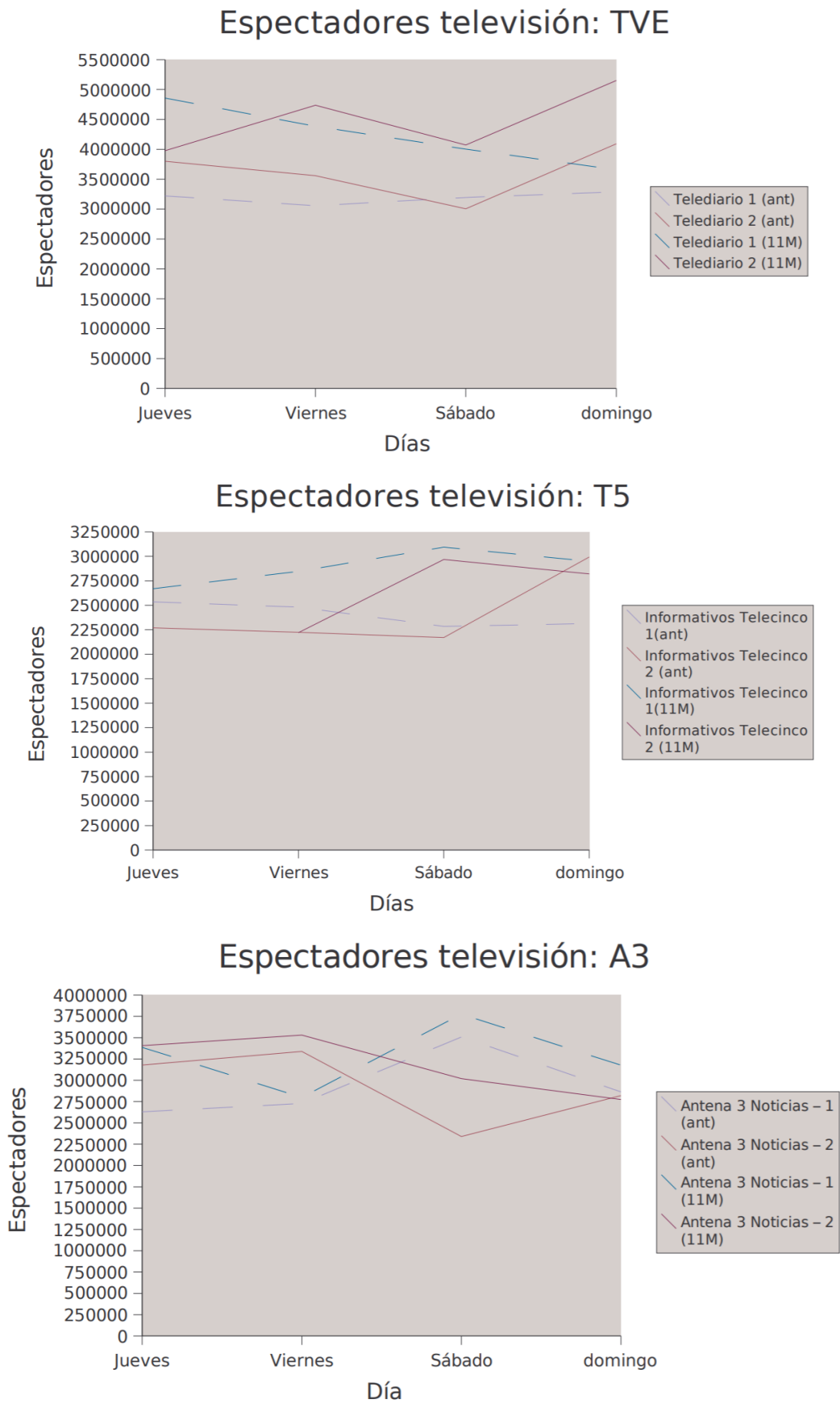
**Fuente:** Barómetros CIS (2004)

**Figura 4 :** Resultado de las elecciones del 14M

<u>Partido</u>	<u>Escaños</u>	<u>Porcentaje (%)</u>	<u>Votos</u>
PSOE	164	42,59%	11.026.163
PP	148	37,71%	9.763.144
CIU	10	3,23%	835.471
ERC	8	2,52%	652.196
EAJ-PNV	7	1,36%	420.980
IU	5	4,96%	1.284.081
CC	3	0,91%	235.221

**Fuente:** Ministerio del Interior (2004), Elaboración propia.

**Figura 5:** Espectadores de TVE, Telecinco y Antena 3 antes y durante el atentado



**Fuente:** López García, Merelo Guervós y Tricas García (2006)

**Figura 6:** Modificaciones en la parrilla de programación de las cadenas de televisión

Cadena	Duración minutos	Título / Descripción	Cuota	Miles	Tiempo de información desde las 08:00h.	Tiempo de publicidad desde las 08:00h.
<b>TELECINCO</b>	76	Informativos T5 matinal	18,5	312	<b>973</b>	<b>430</b>
	109	La mirada crítica	12,4	516		
	195	Día a día	18,3	1.227		
	65	Informativos T5 14:30	18,8	2.669		
	260	A tu lado / 11 de marzo de 2004, masacre en Madrid	15,5	1.616		
	120	Informativos T5 20:30	17,2	2.598		
	96	Crónicas marcianas / 11M Masacre en Madrid	40,1	3.074		
	52	Informativos T5 noche	48,5	1.254		
<b>Antena 3</b>	347	Noticias de la mañana	20,3	712	<b>1.054</b>	<b>307</b>
	59	Antena 3 noticias avance / Matanza en Madrid	19,2	2.375		
	52	Antena 3 noticias 1	23,4	3.386		
	214	Especial Sabor a ti / 11M Masacre en Madrid	19,5	1.969		
	57	Especial informativo / Masacre de ETA en Madrid	17,7	1.946		
	75	Antena 3 noticias 2	21,7	3.406		
	118	Especial informativo / 11M Masacre en Madrid	15,3	2.770		
	102	Especial 7 días 7 noches / 11M Masacre en Madrid	17,7	1.224		
<b>TVE1</b>	29	Antena 3 noticias 3	15,7	326	<b>1.110</b>	<b>0</b>
	91	Telediario matinal	36,7	922		
	12	Los desayunos de TVE / José Luis Rodríguez Zapatero	32,7	1.258		
	316	Avance informativo / Matanza en Madrid	35,9	2.413		
	90	Telediario 1	35,1	4.857		
	267	Especial informativo / 11M Matanza en Madrid	29,4	3.041		
	104	Telediario 2	22,2	3.977		
88	11-M Matanza en Madrid	16,9	2.831			

**Fuente:** Gonzalo y Fernández (2006)

**Figura 7:** Portadas de la edición especial de El País y El Mundo el día 11/03/2004



**Fuente:** El País y El Mundo (2004)

Figura 8: Portadas de El País y El mundo el día 12/03/2004



Fuente: El País y El Mundo (2004)

Figura 9: Portadas de El País y El mundo el día 13/03/2004



Fuente: El País y El Mundo (2004)

Figura 10: Portadas de El País y El mundo el día 14/03/2004



Fuente: El País y El Mundo (2004)

## **Anexo 11:** Declaración íntegra de Aznar

MADRID.- Esta es la declaración institucional íntegra que ha realizado el Presidente del Gobierno, José María Aznar, tras la reunión del Gabinete de Crisis del Ejecutivo por la masacre causada esta mañana en Madrid por la banda terrorista ETA.

"Buenas tardes a todos.

El 11 de marzo de 2004 ocupa ya su lugar en la historia de la infamia. Esta mañana, en Madrid, los terroristas han hecho explotar varias bombas colocadas en trenes de cercanías que circulaban llenos de ciudadanos.

En este momento de tristeza tan honda mis primeras palabras son para las víctimas de estos incalificables atentados. Son ya más de un centenar de personas muertas y muchas más heridas, cientos de familias a las que el luto les ha llegado hoy sin avisar, miles que están viviendo horas de inquietud y de incertidumbre. Quiero decirles que siento como propia su terrible angustia. Quiero que sepan que, en estas horas de dolor y de firmeza democrática, el Gobierno de la Nación está con todas ellas, como lo está la inmensa mayoría de los españoles.

Sé bien que hoy las palabras no bastan para consolar su dolor. Estamos y vamos a estar con todas ellas para todo lo que necesiten, hoy y siempre, y no olvidaremos lo que ha pasado.

Estamos viviendo horas difíciles, pero también hemos tenido ocasión de apreciar cómo muchas personas anónimas han ofrecido lo mejor de sí mismas. La respuesta ciudadana está siendo excepcional. La colaboración espontánea para auxiliar a las víctimas, para trasladar a heridos o para donar sangre ha sido digna del máximo reconocimiento. En nombre del Gobierno quiero expresar mi más profunda gratitud a todas esas personas.

Igualmente, quiero agradecer su trabajo abnegado a los miembros de los servicios de emergencia sanitaria, del Cuerpo de Bomberos, de la Policía Municipal y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como a las autoridades judiciales, locales,

autonómicas y del Gobierno, por su eficacia y por su sentido de la responsabilidad y del deber.

El Gobierno de la Nación ha tomado todas las medidas a su alcance para garantizar la seguridad de los ciudadanos y para restablecer los servicios públicos afectados. En colaboración con las instituciones de Madrid se ha puesto en marcha el mecanismo de evacuación de heridos y de atención a las víctimas y a sus familiares. Por supuesto, las investigaciones policiales para perseguir a los asesinos han comenzado de inmediato.

He informado a Su Majestad el Rey. He hablado con los líderes de los principales partidos políticos, así como con representantes de diferentes instituciones. Se han decretado tres días de luto oficial, como expresión pública del dolor que hoy compartimos todos los españoles de bien.

He recibido muestras de solidaridad y de dolor de numerosos gobernantes de países aliados y amigos. En nombre del pueblo español he agradecido esos testimonios y he recalcado la importancia de una lucha internacional firmemente determinada a derrotar al terrorismo.

Los terroristas han querido provocar todo el daño posible. Se trata de un asesinato masivo que, como todo ataque terrorista, carece de cualquier justificación. Pero el terrorismo no es ciego. Han matado a muchas personas por el mero hecho de ser españoles.

Todos sabemos que este asesinato masivo no es la primera vez que se intenta. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad han impedido varias veces que viviéramos esta tragedia. Hoy quiero expresar el más sólido respaldo del Gobierno a todos sus componentes y a los mandos de la lucha antiterrorista. Gracias a su espléndida tarea los terroristas tienen su capacidad operativa más debilitada que nunca. Su instinto asesino y su voluntad de someter a España a sus dictados permanecen, sin embargo, trágicamente activos.

Les derrotaremos. Que no tenga nadie ninguna duda. 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.

Los criminales que hoy han causado tantos muertos serán detenidos. Serán juzgados y condenados por tribunales que sólo están sometidos al imperio de la Ley. Cumplirán íntegramente sus condenas y no tendrán otro horizonte que el de ver amanecer todos los días entre los muros de prisión.

Estamos del lado de las víctimas. Es a ellas a quienes hay que respaldar y a quienes debemos dar voz. Las familias de quienes hoy han sido asesinados contarán siempre con el apoyo y la ayuda del Gobierno y de las instituciones. Tendrán también el cariño de la inmensa mayoría de los españoles. Ninguna institución ni grupo social puede regatearles el reconocimiento y el respeto que merecerán siempre.

Estamos del lado de la Constitución. Es el pacto de la inmensa mayoría de los españoles que garantiza las libertades y los derechos de todos. Es también el gran acuerdo sobre nuestro régimen político, y es la expresión de nuestra España unida y plural. No vamos a cambiar de régimen ni porque los terroristas maten ni para que dejen de matar.

Por eso les digo a todos los españoles que no debemos aspirar a nada que no sea la completa derrota del terrorismo, la derrota completa y total, su rendición sin condiciones de ninguna clase. No hay negociación posible ni deseable con estos asesinos que tantas veces han sembrado la muerte por toda la geografía de España. Que nadie se llame a engaño: sólo con firmeza podremos lograr que acaben los atentados, una firmeza que debe estar presente, tanto en la propia lucha antiterrorista, como en la rotunda oposición a los objetivos finales que los terroristas pretenden alcanzar.

Para defender estas causas el Gobierno pide a los españoles que se manifiesten mañana en las calles de toda España. Bajo el lema "Con las víctimas, con la Constitución y por la derrota del terrorismo" han sido convocadas manifestaciones en todas las ciudades españolas, mañana viernes, a las siete de la tarde. Deseo que esas manifestaciones sean

tan abrumadoras como el dolor que sentimos hoy, tan cívicas como el patriotismo que nos hace sentirnos solidarios con todos aquellos que sufren las consecuencias de la acción del terrorismo.

Somos una gran nación, somos una gran nación cuya soberanía reside en todos los españoles. Quien decide es el pueblo español. Nunca permitiremos, no vamos a permitir nunca, que una minoría de fanáticos nos imponga nuestras decisiones sobre nuestro futuro nacional.

Muchas gracias a todos por su atención y muy buenas tardes".

**Fuente:** El Mundo (2004)



**Anexo 12:** Texto íntegro de la declaración de Mariano Rajoy

MADRID.- El secretario general del PP, Mariano Rajoy, leyó una declaración en la sede de su partido sobre los atentados cometidos por ETA hoy en Madrid. El texto íntegro de la declaración institucional de Rajoy es el siguiente:

"España está de luto. Los criminales terroristas han sembrado Madrid y toda España de sufrimiento y de muerte.

No es momento de hablar de nada que no sea del dolor que todos sentimos, de la rabia que nos produce esta salvajada y del apoyo a las familias de las víctimas.

Son momentos para dejar a un lado todas las diferencias y unir las voluntades de todos los españoles, unidos con las víctimas y unidos con sus familias.

Por eso, el Partido Popular ha decidido suspender su campaña electoral. Ahora bien, quiero decirles que son horas de horror y de rabia, pero también de serenidad, de firmeza y de determinación.

Están desafiando a todos los españoles; y los españoles no vamos a ceder. No van a doblegarnos. No van a conseguir nada. No van a quedar sin castigo. Puedo asegurarles que España acabará con esta lacra asesina del terrorismo".

**Fuente:** El Mundo (2004)

### **Anexo 13:** Texto íntegro de la declaración de José Luis Rodríguez Zapatero

MADRID.- El secretario general del PSOE, José Luis Rodríguez Zapatero, hizo pública en la sede federal del partido una declaración sobre los atentados cometidos por ETA en Madrid. El texto íntegro de la declaración institucional de Rodríguez Zapatero es el siguiente:

"En la mañana de hoy, una banda de criminales ha asesinado a decenas de personas, en Madrid, y ha herido a varios cientos más.

Estamos ante el atentado más horrendo que haya cometido nunca ETA. Ante una barbarie incalificable, cometida por un grupo de asesinos que quiere imponer su voluntad a una sociedad libre, a base de bombas. Es un acto que repugna a cualquier conciencia.

En este momento quiero dirigirme, en primer lugar y muy especialmente, a las familias de las personas que han sido asesinadas esta mañana. Sé que el dolor y el sufrimiento que ahora sienten es terrible y sé también lo difícil que será para ellos sobreponerse a tanto sufrimiento y tanta pérdida. Quiero transmitirles todo mi afecto, toda mi solidaridad. Deseo que sepan que comparto su terrible dolor, que me uno a su sufrimiento y que son millones los españoles que hoy y siempre estaremos a su lado. Son estos sentimientos que quiero extender también a los heridos y a sus familias.

Me dirijo también al conjunto de los ciudadanos españoles para pedirles serenidad y unidad. Lo que quieren los asesinos es hacernos perder la calma, buscan el enfrentamiento entre nosotros. Hagamos lo contrario. Los españoles siempre hemos sabido reaccionar ante los ataques contra nuestra democracia. Respondamos a este desafío de sangre y muerte, reafirmando nuestros valores y principios constitucionales: la libertad, la convivencia y el Estado de Derecho.

Les quiero transmitir mi firmeza y determinación para acabar con el terrorismo. Vamos a acabar con los terroristas. Los asesinos deben perder toda esperanza, deben saber que jamás conseguirán sus fines y que nunca lograrán escapar a la Justicia.

Me dirijo al Gobierno y a las fuerzas políticas, para decirles que este es, más que nunca, el momento de la unidad democrática frente al terrorismo. Los terroristas tienen que saber que sus crímenes son tan atroces como inútiles. Tienen que saber que cualquier Gobierno les dará la misma respuesta y les perseguirá, hasta que respondan de sus atroces delitos.

En la mañana de hoy he hablado con el presidente del Gobierno, para ofrecerle apoyo y colaboración en las medidas que tome el Ejecutivo. También he hablado con el Secretario General del Partido Popular, para coordinar la respuesta política y cívica, ante el atentado. Esta respuesta deberá incluir, a mi juicio, la suspensión de los actos de campaña electoral y la convocatoria conjunta de una respuesta cívica, en manifestaciones populares de rechazo al terrorismo y de reafirmación democrática.

Quiero también agradecer al pueblo de Madrid su comportamiento solidario y ejemplar, en esta dolorosa jornada. Y reafirmar mi confianza y apoyo a la tarea de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Nuestra fortaleza es la derrota del terror. Nuestra unidad es la derrota del terror.

Vivimos en una nación libre, en una sociedad democrática. Hoy es un día de dolor para España, pero hemos superado momentos difíciles, desde la transición democrática. Desde mi responsabilidad, quiero expresar mi más firme compromiso con España y con la unidad de sus ciudadanos. Pondremos fin a tanto terror y a tanta ignominia".

**Fuente:** El Mundo (2004)