

## Los medios de comunicación masiva en conflicto: Reflexiones sobre el papel del periodismo en la tensa situación boliviana

Erick R. Torrico Villanueva  
(Universidad Simón Bolívar, La Paz)

### Introducción

Hace ya más de diez años que los medios de comunicación masiva, es decir, la prensa, la radio y la televisión, están afectados en Bolivia por una caída de la confianza que les tenía la gente. Y esto es claramente un conflicto, por cuanto se trata de que su principal capital –la credibilidad– está puesto en duda.



Al menos desde 1997, diferentes encuestas realizadas en el país señalan en forma reiterada que los *media* (como también se les conoce) han dejado de ser merecedores de la alta estima que les brindaba la población. En este último tiempo, de ser figuras respetadas y privilegiadas en el acceso a la información de las instituciones, empresas y organizaciones los periodistas han pasado a ser vistos bajo sospecha, como lo reconocen con preocupación muchos trabajadores y algunas organizaciones del sector.

La consulta ciudadana “Tu palabra sobre las noticias” que el Observatorio Nacional de Medios efectuó en enero pasado en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y El Alto mostró que la gente considera que el trabajo de los periodistas y la utilidad de las informaciones merecen una calificación promedio de 4,3 sobre 7 puntos o, en otras palabras, que los define como “regulares”.<sup>1</sup> Y más recientemente, una investigación sobre la coyuntura nacional realizada en marzo por la Fundación Jubileo en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, El Alto y Sucre

---

<sup>1</sup> Véase “Informe sobre la consulta ciudadana ‘Tu palabra sobre las noticias’”. La Paz: Onadem, 2008. Versión en Power Point.

arrojó un 70 por ciento de percepciones negativas para los medios masivos y una aprobación promedio de su labor de 3,6 sobre 7 puntos.<sup>2</sup>

Pero, ¿qué pudo haber pasado para que la casi idílica relación que mantenía la ciudadanía con los medios periodísticos se haya trastocado de manera tan crítica y hasta dramática? Basta recordar que entre 1990 y 1996 los *media* le disputaban el primer lugar de la credibilidad institucional a la Iglesia católica. Sin embargo, hoy el panorama es bastante diferente y se han hecho más frecuentes los llamados, como los efectuados hace poco por la empresarial Asociación Nacional de la Prensa, para “recuperar la credibilidad” del periodismo.

### Razones del desgaste mediático

El creciente involucramiento de los medios o sus representantes en el acontecer político del país y su recurso generalizado al sensacionalismo parecen ser las razones principales del descontento ciudadano con el trabajo noticioso de los informadores y de quienes fungen como tales, a lo que sin duda también cabe añadir la serie de deficiencias profesionales (no identificación de fuentes, mensajes confusos o incompletos, ausencia de parte y contraparte en las informaciones, falta de confirmación de datos o declaraciones y hasta errores ortográficos constantes, entre otras) que se hacen evidentes todos los días en las páginas de los periódicos y en los espacios de radio y televisión dedicados a las noticias.

La participación de medios y periodistas en la política se expresa no solo en su acción de narradores de los hechos, documentos y declaraciones provenientes de ella sino en su condición de verdaderos protagonistas de los acontecimientos relacionados con el poder político,<sup>3</sup> pues sucede que intervienen cotidianamente en la formación de imágenes de la realidad política –con sus informaciones, opiniones y análisis–, las cuales alimentan o pueden

---

<sup>2</sup> Véase “Reporte de la investigación cuantitativa Encuesta de Coyuntura”. La Paz: Fundación Jubileo, marzo del 2008, pp. 5 y 2, respectivamente.

<sup>3</sup> Se puede poner como ejemplo la explícita toma de posición que en pro o en contra asumieron los principales medios, en particular los televisivos, ante las votaciones por el estatuto autonómico de Santa Cruz realizadas el 4 de mayo pasado.

configurar la manera en que los ciudadanos perciben y valoran las instituciones, las decisiones y los personajes de ese mundo. Pero, además, la vida democrática reciente del país ha generado unos vínculos de intercambiabilidad por los que gente de los medios ingresó a la política (hubo concejales, alcaldes, diplomáticos, parlamentarios y hasta un presidente) y, a la inversa, gente de la política se incorporó a los medios (como propietarios, analistas, articulistas, presentadores de noticieros y hasta conductores de programas).



Dado que los actores políticos fueron acumulando muchos cuestionamientos, ante todo debido a su creciente desvinculación de los intereses de la sociedad y a sus prácticas corporativas y poco transparentes, también los medios y periodistas ligados a ellos fueron ganando la desconfianza de sus públicos, sin que hasta el momento hayan logrado dar un giro suficiente como para revertir esa situación en serio.

Ello es apenas una prueba lamentable de que todavía es escasa la conciencia respecto a que *mientras mayor sea el protagonismo político de los medios y los periodistas menor será su credibilidad*. Aunque, paradójicamente, en la fase actual de polarización social *in crescendo* también los intereses de determinados sectores de las audiencias condicionan el comportamiento mediático al punto de demandar que sean promotores de alguna verdad política y califican el profesionalismo en función de la militancia correspondiente.

### Los conflictos externos

Los *media* están, así, afrontando un conflicto interno de gran importancia: su reputación ha sido llevada al banquillo de los acusados y su papel se ha convertido en objeto de pugna. Y en lugar de aportar atenuantes que les permitan remontar estos problemas, muchos medios –especialmente de televisión– continúan trabajando en la dirección opuesta. Sus coberturas de la conflictividad nacional, regional y local, sesgadas, superficiales y sensacionalistas, son un buen ejemplo de ello.

Es claro que los medios no pueden desentenderse de los conflictos que ocurren en la sociedad,<sup>4</sup> ya que estos constituyen una de sus materias favoritas para informar y comentar, a la vez que les son útiles para erigirse en participantes con poder de incidencia.

En ese plano, hay ocasiones en que los medios incluso buscan “hacerse cargo” de un conflicto no solo por la vía de querer orientar su curso mediante la presión noticiosa (“¿Y cuál será la próxima medida que adoptarán los huelguistas si sus demandas no son atendidas?”) sino igualmente por la de pretender que ciertas soluciones sean alcanzadas “en vivo” en sus estudios de emisión y, por tanto, “en exclusiva”. Esa aspiración de ir más allá de solo “hablar de los conflictos” raya, como es obvio, en el aprovechamiento político y comercial (sensacionalista) de la cobertura informativa de los conflictos, práctica que es hoy uno de los problemas más agudos del periodismo boliviano.

Al contrario, lo deseable sería que gracias a sus informaciones, juicios y explicaciones los medios facilitaran a la ciudadanía el conocimiento y el entendimiento plurales e integrales de los conflictos para que cada quien se forme el juicio que considere más pertinente. Y cuando les fuera posible tendrían que aportar, asimismo, a la promoción del entendimiento entre las partes en conflicto, alentando la búsqueda de caminos de encuentro, pero sin querer fungir –como suelen hacerlo– como mediadores, árbitros ni “salvadores”.

### **Papeles mediáticos en torno a los conflictos**

Desde que la democracia fue restablecida en Bolivia, en octubre de 1982, los *media* elevaron su importancia en la vida pública, pues paulatinamente se incrementó la apertura informativa, más aún con la emergencia ilegal de la televisión privada en 1984 y con la competencia mercantil alentada por el modelo de ajuste estructural aplicado a partir de agosto de

---

<sup>4</sup> De todos modos, hay varios que por distintas razones –decisiones empresariales o institucionales, falta de recursos o simple ausencia de sentido profesional, por ejemplo– prefieren abstenerse de brindar información.

1985.<sup>5</sup> La devolución del protagonismo político a las organizaciones partidarias que supuso la redemocratización trajo consigo un auge de la actividad propagandística para tiempos electorales y para el acompañamiento de la gestión pública, lo cual no solamente abrió una veta de recursos para los medios sino a la vez un puente directo entre ellos y la conflictividad política.

Así, a lo largo de los años transcurridos bajo el régimen democrático, la prensa, la radio y la televisión no se limitaron a tomar los conflictos como sus referencias noticiosas primordiales ni a convivir con ellos, más bien se insertaron activamente en sus dinámicas.



En tal sentido, de ser en principio *relatores* de esos conflictos, durante la década de 1990 los medios llegaron a convertirse en *escenarios* de estos y de ahí, en el decenio siguiente, ya fue fácil que se erigieran en sus *actores protagónicos* o *coprotagonicos*. No obstante, la crisis de la política

que comenzó en abril del 2000 les pasó la factura, pues el desgaste de los partidos, del Parlamento y del Gobierno que se produjo entonces afectó en proporción parecida a los actores del campo mediático, que empezaron a jugar el papel de *víctimas* de la conflictividad. Actualmente, los *media* están, además, desempeñándose como *instrumentos* de las visiones políticas en confrontación (el Gobierno y la oposición partidaria regional) y de sus consiguientes acciones y reacciones.

Se advierte, por tanto, que prosigue la tendencia a la imbricación medios-política que no hace sino profundizar el riesgo de que la confianza ciudadana descienda hasta un nivel límite.

---

<sup>5</sup> En la primera mitad de la década de 1980 el espectro informativo se reducía a un número limitado de diarios y radioemisoras; entre estas últimas ocupaban un lugar destacado las de propiedad sindical, en especial las mineras, de carácter contestatario. La ley establecía el monopolio del Estado sobre la televisión, norma que fue infringida por la irrupción no autorizada de las televisoras comerciales en la mayoría de las capitales del país. El decreto supremo 210690 que liberalizó la economía impulsó un importante desarrollo del mercado de la publicidad de bienes y servicios, valiosa fuente de ingresos para los medios.

## Medios y conflictos

Aparte del ya mencionado conflicto interno que sufren los medios (y los periodistas) nacido de esa crisis de credibilidad vale la pena señalar al menos otros dos problemas que se registran en la dimensión externa: la forma cómo dichos medios muestran los conflictos y el rol de los medios en sí como factor de conflicto.

En el primer caso, las coberturas informativas de las situaciones de conflicto se caracterizan, en términos generales, por los siguientes puntos:

- Presentar los hechos de manera unilateral (es decir, dando espacio a una sola de las partes, a un solo punto de vista).
- Relatar o exhibir los aspectos más llamativos (tensos, dramáticos, dolorosos) de tales acontecimientos.
- No profundizar en los antecedentes, las razones ni el desarrollo de los conflictos (los desenlaces suelen quedar en suspenso indefinido y los orígenes en lo desconocido).

Y en el segundo caso, en directa relación con esas modalidades de elaboración de las noticias, los *media* están actuando en dos sentidos: a) como portavoces y hasta “ideólogos”<sup>6</sup> de una de las partes, y b) como palestra para que representantes de las partes enfrentadas continúen sus disputas.<sup>7</sup> Estas prácticas los están llevando a ser considerados como adversarios políticos, esto es, objetos de conflicto, sea por el oficialismo o por la oposición.

---

<sup>6</sup> Por ejemplo, la noche del pasado 4 de mayo del 2008 algunas redes televisivas privadas se refirieron a la importante respuesta que obtuvo el planteamiento autonómico en Santa Cruz era en los hechos un “referendo revocatorio”, o sea que equivalía a un rechazo al Gobierno que debía provocar cuando menos algunos cambios en el gabinete de ministros del presidente Morales o, en el extremo, que este comenzara a preparar sus maletas para abandonar el Palacio de Gobierno. Cuatro días después la oposición aprobó en el Senado la Ley del Referendo de Revocatoria de Mandato.

<sup>7</sup> Esto se da principalmente en aquellas entrevistas de TV o radio en que los invitados son impelidos a argumentar y contraargumentar sobre sus posiciones, sin que sea posible que se avizore ningún acuerdo sino más bien mayores distanciamientos.

Los conflictos son, así, fuente de información indispensable para los medios, pero estos también están derivando en materia y en fuente de conflicto por sus comportamientos poco ajustados a las reglas profesionales. A propósito de esto último conviene tomar en cuenta un dato contundente: en la ya referida encuesta de la Fundación Jubileo, el 59 por ciento de las personas consultadas sostuvo que los medios inducen al conflicto.

Esto no solo confirma la opinión negativa que, como ya se dijo, prevalece en torno al periodismo; pone en evidencia, asimismo, que las conductas y normas que le corresponden están siendo abandonadas, con grave daño para la profesión y, por supuesto, para la población que necesita del servicio informativo.

Las principales críticas en este tema están dirigidas contra la televisión, que paradójicamente se ha constituido en el medio favorito de la gente de las ciudades para recibir información, incluso por encima de la tradicional radio, en tanto que los diarios impresos están mucho mejor considerados, pese a su restringida llegada a los públicos, o quizá precisamente por ello.<sup>8</sup>



### Patrones de cobertura mediática de los conflictos

En lo que va del actual ciclo de conflictividad iniciado en abril del 2000, con la denominada “guerra del agua” en Cochabamba y que tiene en su centro el agotamiento de los modelos de Estado, democracia y gobernabilidad propulsados con el ajuste estructural de 1985, sin que todavía se perfilen en el horizonte los que podrían sustituirlos, los *media* han

---

<sup>8</sup> Se debe tomar en cuenta una diferencia fundamental entre los periódicos y los otros medios: los primeros tienen a las noticias como su materia central; los demás solo dedican algunas horas de su programación a los contenidos informativos de actualidad, entonces la valoración social del trabajo de cada uno es diferente e incluye distintos criterios. La televisión y la radio tienen un alcance masivo mayor al 55 por ciento de las audiencias; la prensa no sobrepasa el 10 por ciento. De todos modos, ningún medio de las casi 60 publicaciones periódicas, las más o menos 1.200 radioemisoras o las 450 televisoras en funcionamiento en el país puede arrogarse un carácter “nacional” por cobertura territorial y tampoco por el origen ni el interés de sus informaciones.

llegado a estructurar tres patrones de cobertura de los conflictos que, líneas más o líneas menos, se reproducen en las distintas circunstancias y en los diferentes medios y lugares.

Se trata de una especie de “moldes” con los cuales el periodismo percibe, selecciona y jerarquiza los conflictos que identifica como merecedores de una determinada atención noticiosa.

El primero es el de la *visibilización/invisibilización*, por el cual ciertos conflictos son incluidos en la agenda y los espacios o tiempos de los medios masivos o, al contrario, son excluidos de ellos. De esa forma, no todas las manifestaciones de la conflictividad llegan a conocimiento de los públicos y algunas de las que sí lo hacen reciben más esmero que otras. En esa lógica, tienen más probabilidad de aparecer en las noticias los hechos que generan consecuencias o impactos colectivos como lo fueron los enfrentamientos de febrero del 2003, la masacre de octubre de ese año o los cabildos cruceños del 2004 y del 2005.

El segundo es el de la *legitimación/deslegitimación*, por el que aquellos conflictos y actores ya visibilizados reciben la aprobación o la reprobación mediática; es decir que la prensa, la radio o la televisión se toman la atribución de decir cuáles son los conflictos que tienen sentido y cuáles deben ser desestimados. La magnitud de sus despliegues (importancia asignada al tema reflejada en el tamaño o la duración de las notas, el número de las notas, el tipo de fuentes consultadas, etcétera) y la frecuencia de sus noticias publicadas al respecto (se hace seguimiento del hecho o se lo abandona) dan la pauta de esa “autorización” o esa “inhabilitación”, que no siempre siguen criterios coherentes. Por ejemplo, los medios privados deslegitimaron la Asamblea Constituyente por considerar que infringió la legalidad formal pero no dijeron lo mismo de la votación cruceña por el estatuto autonómico que sí se ocuparon de legitimar; por su parte, los medios del Gobierno hicieron exactamente lo contrario. Otro caso ilustrativo está representado por los sucesos del 11 de enero del 2007 en la ciudad de Cochabamba, acerca de los cuales aparecieron distintos juicios de legitimidad en los *media* locales.

Y el tercero es el del *azuzamiento*, por el que los medios se yerguen en instigadores de las acciones discursivas o de hecho que alimentan la escalada de los conflictos. Ejemplifica muy bien este patrón lo acontecido en la ciudad de Sucre en noviembre del 2007, cuando un medio televisivo inició la organización de la resistencia urbana violenta ante la decisión de la Asamblea Constituyente de no considerar el tema del probable traslado de la sede de los poderes Ejecutivo y Legislativo a esa capital. La quema de instalaciones y vehículos de la policía, la fuga masiva de los presos de la cárcel local, la muerte de tres ciudadanos y la huida de los asambleístas del oficialismo fueron, entre otros resultados, consecuencia de esa labor mediática de incitación.

### El porvenir crítico

Son poco más de ocho años que la conflictividad boliviana crece a un ritmo incesante sin que todavía se vislumbre una salida que sugiera el logro de un equilibrio aceptado a corto plazo. Para el próximo quinquenio se anuncia aún el predominio de la vitalidad del conflicto, pues los problemas estructurales recién empiezan a ser puestos sobre la mesa. Por eso, los *media* tienen un gran desafío por delante; para afrontarlo con éxito necesitan pasar por una autocrítica profunda, pero en particular por saber reconocer las señales que les están llegando desde la ciudadanía.



En un lapso de recomposición democrática como el que atraviesa Bolivia los medios debieran ser pilares de la cultura política del pluralismo, la transparencia, el diálogo y la participación que hoy se requiere para conseguir la superación negociada de los conflictos. Si no se ponen a la altura del momento histórico su crisis podría tornarse irreversible.