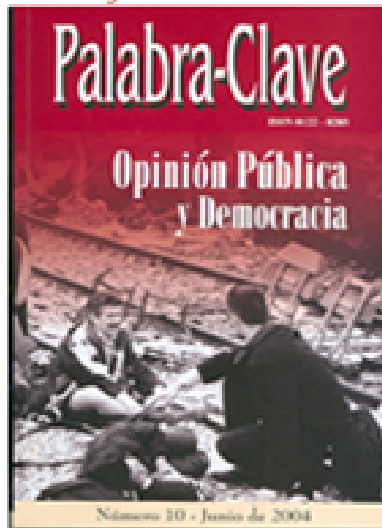




**Número 10**

Junio de 2004



**Artículo:**

**Cubrimiento televisivo-noticioso de protestas  
sociales en Colombia**

**Autor:**

*Carlos Alfonso Velásquez*

[Carlos.velásquez@unisabana.edu.co](mailto:Carlos.velásquez@unisabana.edu.co)

**Universidad de La Sabana**  
Facultad de Comunicación Social y Periodismo  
Campus Universitario, Puente del Común- Chía  
Teléfono 8615555 Ext:1907-1908  
A.A:140013 Chía  
<http://www.periodismo.edu.co>  
Chía, Cundinamarca

# Cubrimiento televisivo-noticioso de protestas sociales en Colombia

Carlos Alfonso Velásquez

La orientación de este estudio es hacia el enfoque que se dio a las principales noticias televisivas que dieron cuenta de protestas sociales en el primer semestre de 2004. Para hacerlo se adoptó la perspectiva de la noticia como marco analizando algunas que, en los noticieros de televisión de más alto *rating* en días ordinarios, informaron al público la ocurrencia de diferentes tipos de protestas sociales. Así pues, el trabajo no pretende analizar los efectos de ese cubrimiento en las actitudes y en las opiniones del público. En esta dirección solamente arriba a inferir algunas posibilidades que se pueden colegir con base en hallazgos de otras investigaciones realizadas en Estados Unidos.

La perspectiva cualitativa adoptada no se ha aplicado de manera sistemática y continua en Colombia, y en sentido completo tampoco se hizo en este trabajo. Sin embargo, esta aproximación puede abrir puertas para la realización de futuras investigaciones con muestras más amplias en el tiempo que se proyecten en líneas de investigación académica. De cualquier manera, si lo que buscamos desde el Observatorio de Medios es, entre otros aspectos, aportar elementos de juicio que ayuden al periodismo a elevar la calidad de la información pública, esperamos que este escrito contribuya al propósito.

Pero antes de entrar en materia conviene encontrar una respuesta satisfactoria a un interrogante: ¿cómo están relacionadas la democracia y las protestas sociales?

## **Democracia, opinión pública y protestas sociales**

El que la democracia liberal se sustente y gire alrededor de la opinión pública es un criterio nuclear. Desde la etimología griega del término (*demos*: pueblo, *kratos*: poder) y desde aquella elocuente síntesis definitoria de Abraham Lincoln, “el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo”, al ideal democrático se le otorgó su centro de gravedad en el pueblo. Es decir, en los ciudadanos y ciudadanas, fuentes primarias de lo que hoy conocemos como opinión pública.

Lo anterior se amplía con Sartori cuando se lee en una de sus obras: “Y entonces está bien dicho, y dicho a propósito, que la democracia es gobierno de opinión, un gobernar fundado en la opinión” (1994:59). Aún más, Robert Dahl argumenta que la democracia moderna es el sistema político en el que “las preferencias de los ciudadanos, considerados como iguales, son tenidas en cuenta, constante y diligentemente por las autoridades” (DEL AGUILA, VALLESPIN y otros, 2001: 395).

También en nuestro medio se puede corroborar el criterio nuclear de la democracia. En conferencia de Antanas Mockus, dictada durante el foro “Repensando el periodismo en Colombia”, refiriéndose al papel de los medios de comunicación en la construcción de democracia, sostuvo: “...Así los medios cumplen una misión muy importante. Son canales de validación de propuestas, posiciones, teorías, miradas, juicios. Una vez validados esos fines y las maneras de alcanzarlos, su puesta en práctica no le corresponde a los medios sino al Estado” (Memorias, 2003: 192).

En fin, todo lo antes expresado permite arribar, entre otros, a un corolario. Sin expresión de una opinión pública real, el ideal democrático pierde su contenido esencial y sólo conserva cascarones o formalidades como el del derecho al voto. Si acaso, se puede catalogar como una democracia a medias. No es por coincidencia que respaldado en sólida argumentación Sartori concluya: “Y entonces, todo el edificio de la democracia se apoya, en último término, sobre la opinión pública y sobre una opinión que sea verdaderamente del público, que realmente nazca en el seno de los que la expresan” (1994:55).

Y llegando a este punto se encuentra el enlace entre democracia y protestas sociales. Las huelgas, paros, marchas y manifestaciones son las formas más practicadas – no las únicas– de protestas sociales. A través de ellas, grupos generalmente organizados de ciudadanos y ciudadanas exponen sus reclamos, posiciones, propuestas, miradas, juicios..., en resumen, expresan su opinión sobre algún asunto problemático; una opinión que con propiedad se puede denominar pública puesto que, volviendo a Sartori, “realmente nace en el seno de quienes la expresan”.

Y lo dicho es así independientemente de si convoca o no a la mayoría de ciudadanos (as), de si estamos o no de acuerdo con sus reclamos o posiciones, de si el gobierno las ve con buenos o malos ojos. Puede ser, y de hecho sucede con alguna frecuencia,

que esa porción de opinión no se encuadre dentro de un clima o corriente de opinión más general, pero eso no le quita su connotación de opinión pública.

En fin, la protesta social es uno de los medios de los que se pueden valer grupos de ciudadanos (as) para expresar, en palabras de Dahl, “sus preferencias”, razón por la cual constituyen una de las formas más reales de expresión democrática.

Es por todo lo anterior que nuestra Constitución, que pretende dar el marco político y jurídico a un Estado social de derecho con un régimen democrático, le reconoció a la protesta social su carácter de libertad pública fundamental y la elevó a la condición de “derecho fundamental” al consagrar en el artículo 37: “Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho”.

Y que en una importante obra de derecho constitucional, Hernán A. Olano comente: El derecho de reunión ha sido concebido como una libertad pública fundamental, como una manifestación colectiva de la libertad de expresión y como un medio para ejercer los derechos políticos (...).

La norma de la Constitución de 1991 garantiza a toda parte del pueblo el derecho de reunirse y efectuar manifestaciones públicas, siempre que lo ejerza en forma pacífica, requisito que tiene por objeto rechazar la utilización de medios violentos como instrumento de expresión... (2002:169-70).

Y surge entonces un interrogante cuya respuesta no es sencilla y entra incluso en los terrenos de la filosofía política: ¿qué le sucede a la democracia Colombiana cuando porciones de la opinión pública –expresadas en protestas sociales– no tienen canales de expresión o son desviadas o, peor, falseadas en los medios de comunicación?

La pregunta no es nueva y ha estado rondando las mentes de estudiosos de la política, del periodismo y de la opinión pública. A ella se refiere, por ejemplo, Ana María Miralles (2002: 9) cuando escribe sobre el origen del “periodismo público”:

... si se trata de revivir las funciones originarias del periodismo liberal comprometido sustancialmente con la democracia... O si por el contrario, estamos frente a un cambio

radical de los principios liberales sobre los cuales se han sustentado la teoría de la información y la actividad periodística, la vigencia de los cuales podría estar obstaculizando la existencia de una verdadera esfera pública a partir de modelos informativos que no contribuyen a potenciar la capacidad deliberativa de los ciudadanos.

De cualquier manera, no es el propósito de este trabajo responder el interrogante. Éste seguirá planteado hasta que se encuentren respuestas satisfactorias. Pasemos entonces al tema central, empezando por determinar de dónde proviene la perspectiva de análisis que se adoptó para el estudio.

### **Evolución de la discusión sobre los mensajes de los medios de comunicación y sus efectos en el público.**

Desde los albores del siglo XX, cuando los medios masivos de comunicación se fueron consolidando como instituciones en las sociedades modernas, los estudiosos de las ciencias sociales empezaron a formularse interrogantes sobre los efectos de los mensajes mediáticos en los públicos. Una vez determinados o inferidos los primeros efectos, los interrogantes se dirigieron entonces a las formas y los contenidos de las noticias y otros géneros periodísticos. Hoy en día los investigadores de la comunicación pública siguen avanzando en dar respuesta a interrogantes en ambas direcciones.

Así pues, el estudio y la discusión sobre los efectos de los medios de comunicación en las actitudes y opiniones del público y, paralelamente, sobre la forma y los contenidos de las noticias que difunden los medios, ha mantenido un lugar privilegiado en las investigaciones que no han cesado de observar y estudiar tendencias que de todos modos varían y no siempre corroboran lo que los autores concluyen. Es que se trata de fenómenos de las ciencias sociales y en este campo se ha evidenciado que a pesar de que, con alguna frecuencia, las colectividades adoptan sus propias pautas y tendencias de comportamiento, están conformadas por personas dotadas de libertad lo que, por ende, siempre dará lugar a lo impredecible.

Según McQuail la investigación académica sobre los efectos de los medios de comunicación de masas ha tenido cuatro etapas (Scheufele, 1999: 105). La primera, desde comienzos del siglo XX hasta el final de la década de los años treinta estuvo

dominada por la experiencia de la propaganda estratégica durante la primera guerra mundial que condujo a un creciente temor sobre la influencia de los mensajes de los medios en las opiniones y actitudes de la gente. Fue el periodo de consolidación de los nacionalismos y de los esfuerzos por legitimarlos a través de los medios de comunicación de masas disponibles en ese entonces. Fue también la época en que empezaron a aparecer en los estados mayores de los ejércitos los departamentos de “acción psicológica”.

La segunda etapa, que finalizó en la década de los años sesenta, revisó el paradigma de los fuertes efectos de las campañas mediáticas en las opiniones y actitudes de las audiencias, y consideró que lo interno en las personas pesaba más en los cambios de actitudes. Klappler resumió así los descubrimientos: “Las campañas no ejercen influencia en la gente. Su mayor efecto radica en el refuerzo de actitudes preexistentes. Incluso para aquellos que realmente cambian su opinión, los efectos son mínimos” (Scheufele, 1999: 105).

A este tipo de hallazgos se refirió Umberto Eco en el último número que publicó la *Revista de El Espectador* al escribir:

Ahora bien, nosotros observábamos [en los sesenta] que lo que decían los mensajes intencionadamente no era necesariamente lo que el público leía en ellos (...) Es lo que ha pasado en España. Los mensajes gubernamentales querían decir: “Creánnos, el atentado es obra de Eta”, pero precisamente porque esos mensajes eran tan insistentes y perentorios, la mayor parte de los receptores leyeron: “Tengo miedo de decir que ha sido Al Qaeda” (No. 201: 4).

En los años setenta comenzó la tercera etapa, esta vez dominada por la búsqueda de nuevos efectos de los medios, lo que hizo que el enfoque de las investigaciones variara de los cambios de actitud a los efectos cognitivos. Los investigadores de las diferentes ciencias y disciplinas sociales empezaron a priorizar sus problemas de investigación hacia los medios de comunicación.

La cuarta y actual, que se inició comenzando los años ochenta, aunque toma de todas las anteriores los hallazgos más importantes, está caracterizada principalmente por el

“constructivismo social” en el que se combinan elementos tanto de fuertes como de limitados efectos de los medios de comunicación.

De una parte, los medios tienen un fuerte impacto en la construcción de la realidad social mediante “el marco de las imágenes de la realidad (...) en un modelo o patrón predecible” (Scheufele, 1999, citando a MacQuail, 1994: 331). De otro lado, los efectos de los medios están limitados por una interacción entre los medios y sus receptores: “El discurso de los medios es parte del proceso mediante el cual los individuos construyen significados, y la opinión pública es parte del proceso mediante el cual los periodistas (...) desarrollan y cristalizan el significado en el discurso público” (Scheufele, 1999 citando a Gamson y Modigliani, 1989: 2).

Es de esta última etapa de la discusión académica de donde proviene el enfoque de la noticia como marco. Además, para el caso que nos ocupa, las protestas sociales, es importante hacer énfasis en un punto esencial de la incidencia de la noticia en la sociedad. De acuerdo con Tuchman, “la noticia está definiendo y redefiniendo, constituyendo y reconstruyendo permanentemente fenómenos sociales” (1983:198). De aquí se deriva su importante papel como género motor de la opinión pública en diferentes periodos y contextos, y como generador de opinión respecto a las protestas sociales.

Está clara entonces la procedencia de la perspectiva que se adoptó. Ahora bien, ¿a que se refiere?, ¿cuál es el concepto de la noticia como marco?

### **La noticia como marco**

Aquí se debe dejar por sentado que aunque en algún sentido podría tener un límite borroso, el concepto de la noticia como marco no es equivalente al de “formato de la noticia” que se maneja en los noticieros colombianos, cuyo significado se refiere a la forma en que se presentan las noticias especialmente en la radio y en la televisión.

El concepto de “marco de la noticia” se refiere más al contenido que a la forma y proviene de una traducción del inglés *framing*, que significa enmarcar o proveer esquema a la información pública (noticias). En su idioma original el término aún tiene para algunos estudiosos rasgos de vaguedad. Autores como Brosius y Eps han llegado a afirmar que “*framing*” es un concepto que no está suficientemente explicado

ni es generalizable; para ellos sólo es una metáfora que no se puede trasladar a trabajos de investigación académica (Scheufele, 1999: 109).

Sin embargo, en este caso se toma como derivado del término “*media frames*” que se traduce como “marcos de los medios”. Gamson y Modigliani lo ubicaron conceptualmente como “una idea central que provee significado a una tira de eventos sin acoplar(...) El marco sugiere de que trata de la controversia, la esencia del asunto” (Scheufele, 1999: 106), en otras palabras, para estos autores es algo así como el hilo conductor de la noticia. De forma similar, Tuchman, viendo el marco de las noticias como necesario para convertir hechos sin significado aparente en un evento discernible o reconocible, lo concibe ligado a la realidad del día a día: “El marco de las noticias organiza la realidad cotidiana y el marco de las noticias es parte importante de la realidad cotidiana(...), (el marco) es una característica esencial de la noticia” (1983: 207).

De otra parte, Entman hace una explicación detallada de cómo los medios proveen a las audiencias esquemas para interpretar los eventos. Para este autor los factores esenciales son la selección y lo que se destaca en un texto: “Enmarcar una noticia es seleccionar algunos aspectos de la realidad que se percibe y hacerlos sobresalir en un contexto comunicativo, de tal manera que promuevan una particular definición del problema, interpretación de causas, evaluación moral y/o propuesta de solución” (McLeod y Detenber, 1999: 4).

En complemento, conviene leer la analogía que escribió Tuchman al describir la noticia como marco:

La noticia es una ventana al mundo. A través de su marco, los norteamericanos aprenden sobre sí mismos y sobre otros, sobre sus instituciones, líderes y estilos de vida(...), la noticia tiende a decirnos qué queremos saber, qué necesitamos saber, y qué deberíamos saber. Pero, como todo marco que delinea un mundo, el marco de la noticia puede considerarse problemático. La visión a través de una ventana depende de si la ventana es grande o pequeña, si tiene muchos o pocos cristales, si el vidrio es opaco o claro, si la ventana da cara a la calle o a un patio... (1983: 13).



Así las cosas, la “noticia como marco” es un concepto análogo al del “marco de referencia” que se utiliza para un estudio o para una investigación. Si éste está constituido por el cuerpo conceptual frente al cual se va a estudiar un problema, el marco de la noticia es una especie de cuerpo conceptual en pequeño que proveen quienes informan públicamente, en el cual dan prevalencia a determinados aspectos con el fin de que el oyente, el televidente o el lector, se formen una idea de los eventos otorgándole preponderancia a aquellos aspectos de la realidad que pretendió priorizar el periodista.

En resumen, el marco de la noticia es el esquema bajo el cual se escribe o dice la noticia, esquema éste que tiene unas características sobresalientes que producen unos mensajes explícitos o implícitos para que el público interprete, evalúe y, eventualmente, piense en el tratamiento que se debe dar al asunto problemático sobre el que da cuenta la noticia.

### **Paradigmas que actúan como marcos de las noticias sobre protestas sociales**

La bibliografía académica provee varios estudios que conducen a la conclusión de que el cubrimiento dado por los medios de comunicación a protestas sociales puede legitimar o, por el contrario, marginar grupos de protesta que desafían el *status quo* (McLeod and Detenber, 1999: 3). Estudios del contenido de las noticias sobre protestas sociales, realizados en Estados Unidos, muestran que las informaciones públicas tienden a concentrarse más en las acciones de los que protestan que en sus problemas o reclamos, enfatizan sus acciones violentas y no sus críticas sociales, los colocan enfrentados a la policía y no con el blanco real de la protesta, todo lo cual reduce su efectividad.

Lo anterior confirmaría lo que varios teóricos de la política han sostenido en el sentido de que los *mass media* de Estados Unidos tienden a reflejar los intereses de la estructura del poder vigente (Altschull, 1984; Breed, 1958; Herman & Chomsky, 1988. Cita de McLeod y Detenber, 1999: 4). De cualquier manera, la mencionada clase de cubrimiento constituye lo que han denominado el “paradigma protesta” (Chan y Lee, 1984. Cita de McLeod and Detenber, 1999: 3).

McLeod y Hertog (1998) clasificaron las características del cubrimiento desde el ángulo del “paradigma protesta” en cuatro categorías: 1) estructura narrativa, 2)

confianza en las fuentes y opiniones oficiales, 3) invocación a la opinión pública, 4) otras técnicas de deslegitimación, marginamiento y demonización (citado por McLeod y Detenber, 1999: 5).

La estructura narrativa juega el papel del guión para la noticia. Los autores observaron una tendencia común en los periodistas de Estados Unidos a mostrar las protestas sociales como una batalla entre quienes protestan y la policía, y no como un debate entre los primeros y el blanco real de las protestas, llámese gobierno, patronos, etc. Como es obvio colegir, dicha estructura enfatiza cualquier tipo de violencia asociada con la protesta, colocando así una nube que oscurece el problema que la motivó.

El apoyo en las fuentes y definiciones oficiales, según los autores citados, se practica para dar prestigio a la historia noticiosa, para incrementar la eficiencia en la producción de noticias (a más consulta a esas fuentes mayor flujo de información), y para mantener la ilusión de objetividad. Esta práctica es común en las noticias sobre protestas sociales que, con frecuencia, refuerzan el *status quo*, puesto que son emitidas desde la perspectiva de quienes ejercen el poder.

Las invocaciones a la opinión pública (encuestas, costumbres o normas sociales, etc.) que encontraron los investigadores en los cubrimientos analizados, recurrentemente comunicaron el desvío de los que protestaban haciéndolos ver como una minoría aislada de los climas de opinión mayoritarios.

Entre las otras técnicas de deslegitimación, marginamiento y demonización, sobresale el uso de “entre comillas”. Por ejemplo, para referirse a los grupos anti- guerra del Vietnam que en su momento organizaron varias marchas, los medios hablaban de “marcha por la paz”, pero previamente los habían descrito más radicales y violentos de lo que realmente eran. Otra técnica observada fue la de utilizar adverbios como “obviamente” o “supuestamente” para resaltar la legitimidad de la información pública y estimular la interpretación que daban los medios.

Algo en la misma dirección de lo anterior observó López de la Roche (2002: 9) al hacer unas reflexiones académicas sobre el cubrimiento noticioso televisivo de una movilización campesina en el Cauca en noviembre de 1999. Empleando una metodología similar en un estudio de caso llegó a concluir, entre otros, que los medios

cubrieron esa expresión de los movimientos sociales, “desde el guión mental del traumatismo que producen”, sin observar otros aspectos tales como si los reclamos eran lógicos o ilógicos, justificados o injustificados. A este tipo de “guión” se le podría denominar entonces “el paradigma traumatismo”.

En el siguiente aparte se analizará lo observado en el cubrimiento noticioso en televisión de protestas sociales que ocurrieron recientemente en Colombia.

### **Cubrimiento de la protesta social por el servicio de transmilenio: menos paradigmas y más realidad**

Para el análisis del cubrimiento que se dio a las protestas que se realizaron debido a problemas en el servicio de transmilenio se tomaron las noticias emitidas en los noticieros de televisión City Noticias y CM& la noche del 9 de marzo de 2004 a las 7:45 y 9:30 p.m. respectivamente.

#### **City Noticias**

En esa noche City Noticias difundió tres notas “en directo”. En la primera se hizo inocultable la improvisación y los afanes de la periodista enviada. El primer cubrimiento envió el mensaje implícito de que el asunto los había tomado por sorpresa y apenas se estaban enterando del problema, lo cual habla a favor si se tiene en cuenta el valor periodístico de no tratar de disfrazar la realidad, pero, ¿y la claridad de la información para la audiencia?

En la estructura narrativa prevaleció “la confusión, el desorden público y el desconocimiento –en los que protestaban y en la periodista– sobre lo que originó el problema”. Así pues, se hizo evidente lo sorpresivo y lo espontáneo de la protesta.

De otra parte, y esto es positivo, el noticiero no mostró tendencia a depender de las fuentes oficiales, en parte quizás porque éstas también estaban sorprendidas y no tenían suficiente información para dar declaraciones. Sin embargo, aunque había policía presente en el lugar de los hechos, no se pidieron declaraciones al comandante del destacamento. A la pregunta del director sobre si había alguna autoridad en el sitio y si se les estaba explicando lo que había pasado, la periodista respondió en cámaras:

Si Darío..., en este..., pues no, autoridades de transmilenio no hay ninguna. En este momento no se ha acercado aquí ninguna autoridad, ellos exigen la presencia de alguna autoridad de transmilenio, porque pues la verdad eh..., ya no quieren este servicio. De todas maneras sí hay policía antimotines que están custodiando esta marcha, que también es una marcha pacífica Darío.

Y después del anterior diálogo obtuvo un amplio testimonio (tres preguntas con sus respuestas) de uno de los ciudadanos. La parte final del intercambio se desarrolló así:

Periodista: ¿Ustedes hasta qué hora van a estar acá? Ciudadano: “les damos una solución, un compromiso de la alcaldía para que solucione el problema”. P: “¿Alguna persona de transmilenio se ha acercado a darles alguna solución?” C: “No, y tenemos la amenaza de la policía que ya nos advirtió que si no desocupábamos nos agarraba a bolillo”.

Es de resaltar que desde el comienzo el noticiero privilegió las opiniones de los ciudadanos. Esto fue evidente tanto por las veces en que aparecieron en pantalla dando su opinión como por la espontaneidad con que respondieron.

El segundo “directo” se emitió 20 minutos después y fue menos improvisado. En esta oportunidad la narración se estructuró sobre el eje “aunque se trata de una marcha pacífica hay traumatismos para otros usuarios no involucrados, no obstante, los que protestan tienen justificadas razones para hacerlo”.

Es destacable que aunque esta vez ya hubo claridad en el porqué se gestó el problema, a ese hecho –un accidente cerca al centro de la ciudad– sólo se le dio el cariz de “florero de Llorente”, destacando como causa principal quejas acumuladas que se exteriorizaron públicamente. El director del noticiero hizo preguntas a la reportera para que informara sobre el traumatismo que se estaba produciendo, sin embargo ella orientó el asunto hacia las quejas de los usuarios. El siguiente es el diálogo:

Director: “Pero Marcela ¿están parados los buses o están transitando?”

Periodista: “No, los buses están totalmente bloqueados Darío”

D: “¿la gente está allí, no han podido bajarse o que es lo que pasa?”

P: “No, la gente no se ha podido bajar porque ud. sabe que estos buses tienen un sistema...”

D: “¿Todo es por cuenta del accidente que hubo en la 36 con Caracas?”

P: “Pues eso fue uno de los factores, pero sobre todo Darío es que la gente se cansó de exigir que los buses no fueran tan llenos, que colocaran más buses por las troncales de Transmilenio, sobre todo en las horas pico”.

La última nota se emitió a las 9:02 p.m., y arrancó con “Última hora”. Su “guión” narrativo se puede describir como: “a pesar del traumatismo la protesta es aceptada por los no involucrados, las autoridades de policía han sido prudentes, la autoridad de Transmilenio aún está desinformada”.

La periodista inicia con un informe-testimonio ciudadano incluido, –en el que privilegia el traumatismo que se está causando a los usuarios no involucrados encerrados en los buses, pero también hace ver que éstos aceptan pacientemente la situación porque, de manera implícita, están de acuerdo con la protesta. Luego el director le pide que mientras ruedan unas imágenes previamente enviadas desde el sitio, explique el desarrollo de la situación. La siguiente es la transcripción de lo dicho por la reportera:

Ok Darío, ésta es la policía antimotines antes de ejercer, digamos, la represión porque estaban (los manifestantes) trancando el tráfico mixto, obviamente los vehículos particulares no tienen la culpa de lo que está sucediendo en transmilenio. Esta fila de gente que usted ve Darío es de la fila de transmilenios que hay aquí en la avenida caracas, la gente se está bajando de los buses por la salida de emergencia para tomar otras opciones o para llegar, como decía el usuario, a pie hasta su casa. En este momento la policía antimotines comienza a ejercer la acción contra los manifestantes, lo hicieron de una manera muy respetuosa Darío, no hubo ningún atropello. Como lo digo, en este momento el comandante se encuentra hablando con ellos para decirles que por favor desocupen la vía, que la gente necesita llegar a sus casas...

Lo anterior se interrumpe porque el director del noticiero logra tener para entrevistar, también en directo, al director operativo de transmilenio. En el desarrollo del intercambio se evidencia la inclinación del noticiero a no depender de las fuentes oficiales sino, por el contrario, informar desde la perspectiva de los ciudadanos. Lo que

incluso llega al punto de tratar de desvirtuar la declaración de la autoridad. La siguiente es la transcripción de la parte final, iniciando con la pregunta del director del noticiero.

Director: “¿O sea que si la gente se levanta de la vía se normaliza el transporte?”

Autoridad: “Correcto, ustedes que están filmando el lugar en este momento se pueden dar cuenta que no son más de 50 personas las que están trancando la vía, tan pronto estas 50 personas dejen o le permitan a los bogotanos tener el servicio público del transporte, el servicio se reestablece”

D: “pues eh..., la..., usted dice que las que trancan son 50 personas, pero la multitud es inmensa, los que están allí bloqueando”.

### **Noticiero CM&**

Para el análisis del cubrimiento del noticiero CM& hay que partir de la base de que, probablemente, dado que su tele-audiencia es nacional, el tiempo dedicado fue muy inferior al de CityTv. Por obvias razones, para la audiencia de CM& el interés que despiertan los problemas relativos a transmilenio es inferior al de los capitalinos.

En la emisión de CM& hubo sólo una nota en cuya narración sobresalió “el traumatismo causado por la protesta y la actuación prudente del alcalde”. El informe fue suministrado por el presentador con apoyo de imágenes que se concentraron principalmente en la larga hilera de buses en espera del desbloqueo de la vía. A continuación se transcriben la apertura y el cierre de la noticia:

Bloqueada se encuentra a esta hora la autopista norte a la altura de la calle 83 de Bogotá, luego de que usuarios del sistema transmilenio invadieran las vías en protesta por demoras en el servicio. El retraso en los horarios lo ocasionó un accidente en la calle 39 con Caracas”(...).

(Declaraciones de un usuario diciendo “dejó de ser transmilenio y pasó a ser transmilleno”).

El alcalde Luis Eduardo Garzón aseguró que la situación está controlada: “Estamos buscando por la vía de la persuasión, pero además por la vía de la eficiencia”. Hasta el momento las directivas de transmilenio no se han pronunciado.

A diferencia de City Noticias, y no obstante la tardía reacción de las autoridades de transmilenio, CM& mostró tendencia a presentar la información más desde la perspectiva de las autoridades que desde la de los ciudadanos. A privilegiar el traumatismo que se produjo soslayando la justificación o no de la protesta. Sin embargo, al menos directamente, no trató de deslegitimarla o demonizarla.

Así pues, en cortas palabras se puede decir que en el cubrimiento de la protesta social por el servicio de transmilenio mientras que en su estructura narrativa City Noticias privilegió las posiciones ciudadanas, CM& destacó el traumatismo causado. Mientras que CityTv informó más desde la perspectiva ciudadana, CM& lo hizo más desde la de las autoridades. Ninguno de los dos noticieros trató de deslegitimarla.

Al día siguiente el asunto tuvo un desenlace favorable para la ciudadanía y para el servicio. CityTv abrió la emisión de las 7:45 p.m., así:

En un hecho sin precedentes, los usuarios de transmilenio que ayer protestaron por la demora en el servicio, se reunieron hoy durante cinco horas con la gerente del sistema y con el secretario de tránsito del Distrito. El diálogo dio sus primeros resultados: los representantes de transmilenio se comprometieron a humanizar el servicio(...).

Después de cinco horas de confrontación, se pudieron establecer compromisos como el de la creación del “Defensor del usuario”, el mejoramiento de la venta de tarjetas y la calibración de la frecuencia y aumento de los buses del sistema(...). Además, la administración se comprometió a revisar y formular soluciones sobre otro tipo de problemas(...) “Educar y comunicar para que el usuario se comprometa en el correcto uso del sistema de transmilenio”.

A su turno, CM& presentó la información correspondiente en los siguientes términos: Para acabar con los problemas de sobrecupo e inseguridad que presenta el sistema de transmilenio, la Administración Distrital se comprometió a incrementar el número de buses que circulan por las troncales sin necesidad de subir las tarifas. 1,500 millones de pesos serán invertidos en la adquisición y ubicación de cámaras de seguridad en las estaciones(...).

La Administración creó, además, la figura del Defensor del usuario con el fin de que las quejas y denuncias obtengan una atención oportuna y rápida.

Como se observa, los noticieros siguieron mostrando las tendencias observadas en el cubrimiento de la protesta la noche anterior. Pero se trae a colación el primer desenlace de la protesta, no para continuar el análisis del cubrimiento sino para formular un interrogante: ¿hasta qué punto las características cualitativas que tuvo el cubrimiento influyeron en este primer desenlace? Difícil determinarlo; sin embargo, se puede inferir que de cualquier manera sí gravitó en quienes tuvieron que ver en los acuerdos logrados.

Otra pregunta que habría que formular es si la preponderancia que adquirió el tema del servicio de transmilenio en la agenda pública capitalina en el mes de marzo influyó para que, veinte días después, se suscitara la discusión pública sobre las losas de cemento que se estaban deteriorando en las calzadas de la Caracas y la Autopista, y en el Congreso se realizara el debate a los ex alcaldes que habían planeado y ejecutado las obras.

### **Cubrimiento de otras protestas sociales: entre el “paradigma protesta” y la deslegitimación**

El martes 18 de mayo de 2004 confluyeron varias protestas sociales en el país a raíz de la iniciación de las negociaciones de un Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos. Para el análisis de su cubrimiento televisivo como noticias se tomaron las emisiones de los noticieros Caracol y RCN de las 7:00 p.m. de esa noche.

#### **Caracol Noticias**

El noticiero del canal Caracol cubrió los acontecimientos en notas consecutivas cuya suma total en tiempo fue de 5' 10", de los cuales 2' 21" (46%), se dedicaron a tomas de enfrentamientos violentos entre policía y manifestantes. La estructura narrativa, a pesar de tratarse de diferentes hechos en lugares distintos, se puede sintetizar en “enfrentamientos violentos entre manifestantes y policía, mientras que simultáneamente hubo otras marchas pacíficas”. Veamos la transcripción de las principales informaciones que dieron presentadores y periodistas, empezando con la apertura de la información:



Un agitado día vivieron las principales ciudades colombianas, Cartagena fue escenario de fuertes choques entre autoridades y opositores del tratado de libre comercio que se discute en esa ciudad. Varios congresistas denunciaron atropellos de la fuerza pública, seis personas resultaron heridas en los enfrentamientos, las negociaciones continúan y a esta hora son instaladas por el presidente Uribe.

Los violentos disturbios comenzaron cuando más de diez mil manifestantes pretendían acceder al centro amurallado, sede de las negociaciones de libre comercio (Rep. Petro): “A pesar de que tengo una invitación firmada por el presidente eso no sirvió para que la policía la rompiera, a mí y a quince mil manifestantes más”.

Los parlamentarios que encabezaban la manifestación acusan a la policía de agresiones verbales y físicas (Sen. Córdoba): “desde el aire nos tiraron gases en helicópteros, nos cogieron a bolillo venteado”.

Luego vino la visión de las autoridades con una declaración del comandante de la policía en la que enfatizó que “el señor alcalde dispuso que no se podía manifestar aquí(...)”. Y una declaración del Ministro de Comercio en la que dijo “he pedido a las autoridades militares y policiales la más exquisita prudencia para evitar episodios lamentables”.

Antes de finalizar el informe de Cartagena el noticiero, quizás tratando de cambiar la orientación hacia la perspectiva de los que protestaban, lo que en realidad logró – utilizando lo que los autores antes citados denominaron otras técnicas de deslegitimación– fue quitarle cualquier viso de legitimidad a la protesta mostrando o ignorancia o generalizaciones en los argumentos de quienes protestaban.

Es importante en este punto hacer énfasis en que el noticiero no preguntó por las razones de la protesta a los congresistas que la lideraron, quienes podían tener una opinión más calificada (como antes vimos se les interrogó fue por los enfrentamientos), sino que preguntó a campesinos.

Cientos de campesinos llegaron a Cartagena desde diferentes regiones del país inquietos por lo que el tratado pueda representar para sus productos, muchos se unieron a las jornadas de protesta a pesar de que algunos ni siquiera tenían claro el significado del tratado de libre comercio. Aseguran que se unieron a las movilizaciones por el temor de que las negociaciones puedan afectar a largo plazo los más de cuatro millones de empleos que genera el campo colombiano, pidieron equidad en las negociaciones y en el tratamiento por parte de Estados Unidos a los productos y servicios.

Después del informe sobre lo que aconteció en Cartagena vinieron notas de lo sucedido en otras ciudades. En lo correspondiente a Bogotá y Pasto las notas se concentraron en los enfrentamientos entre manifestantes y fuerza pública, empezando por el "In" de la presentadora o el presentador, pasando por las imágenes de inicio acompañadas de explosiones, y siguiendo con lo que se narró mientras pasaban las imágenes.

El informe de lo sucedido en Barrancabermeja, Cali Medellín y Bucaramanga fue acompañado de imágenes de las marchas pacíficas, no sin dejar de mencionar incidentes de enfrentamientos:

Una jornada lluviosa no fue impedimento para que más de mil doscientas personas salieran a las calles hoy en esta jornada de protesta contra la negociación del tratado de libre comercio con los Estados Unidos. Estudiantes, sindicalistas, trabajadores y maestros coparon con una marcha pacífica el centro de la capital antioqueña que terminó con una concentración en el centro la Alpujarra.

Mientras tanto en Bucaramanga dos mil trabajadores estatales marcharon por la carrera 15 y la 27, las más importantes de la ciudad. Todo fue pacífico hasta cuando estudiantes y policías registraron algunos enfrentamientos, cinco jóvenes fueron detenidos.

En cortas palabras, el cubrimiento que dio el Noticiero Caracol a las protestas sociales del 18 de mayo se encuadra en lo que en investigaciones realizadas en Estados Unidos se denominó el "paradigma protesta". Se hizo énfasis en los enfrentamientos y en la violencia, se privilegió la perspectiva de las autoridades y se registraron también

las marchas pacíficas, pero seguramente el grueso de televidentes de Caracol esa noche se formuló una pregunta que quedó sin respuesta: ¿qué es lo que pasa?, ¿por qué tanta protesta violenta en un mismo día?

### **Noticias RCN**

El cubrimiento que le dio el noticiero de RCN tuvo diferencias importantes. Aunque buscó suministrar contexto a los televidentes, no dejó de lado “el paradigma protesta”. Pero, a diferencia de Caracol, más que los enfrentamientos, privilegió la deslegitimación y la visión de las protestas como un asunto marginal.

Las notas consecutivas, incluyendo “en directos” desde Cartagena, tuvieron un tiempo total de 8’ 30”, de los cuales 2’ 10” (25%) fueron de imágenes de enfrentamientos violentos; 3’ 30” (41%) se dedicaron a notas apoyadas en declaraciones calificadas sobre el TLC; y el resto, al cubrimiento de marchas pacíficas en otras ciudades, incluyendo, a diferencia de Caracol, los problemas que se presentaron en Copacabana, éstos sí enfocados en los enfrentamientos.

Desde la apertura del noticiero los presentadores mostraron que el asunto central eran las negociaciones del TLC. El eje que guió el cubrimiento se puede resumir en “Iniciaron las negociaciones del TLC que va a ser favorable para el país. Se presentaron protestas sociales marginales”.

Como quedó dicho, las notas sobre el TLC quizás trataron de dar contexto e información al público sobre lo que estaba en juego con el TLC, no obstante, llamó la atención el que en ninguna de las declaraciones calificadas (Ministro de Comercio Exterior y presidentes de los diferentes gremios), se escuchara una voz crítica haciendo énfasis en la importancia de colocar por encima de todo el bien común.

Todas las informaciones y declaraciones tuvieron un hilo conductor: “las negociaciones van a favorecer el crecimiento de la economía del país y van a ayudar a reducir el desempleo”. Las notas sobre el TLC acompañadas con las declaraciones se cerraron con una del Ministro de Comercio Exterior: “Todos los países están en una carrera para llegar más rápido al mercado de Estados Unidos”.

De otra parte, la búsqueda de deslegitimación y la presentación de las protestas sociales como un asunto marginal fue evidente desde la introducción a la primera nota que hizo el periodista que se encontraba en el interior del Centro de Convenciones, en la que dijo: “fueron los manifestantes quienes se enfrentaron a la policía”. La siguiente es la nota que siguió a lo dicho (que estuvo acompañada de imágenes de todas las personas presentes, empezando por el presidente Uribe, en la apertura de las negociaciones y de la protesta).

La marcha de los sindicalistas y algunos dirigentes políticos avanzaba por la avenida hacia el centro de convenciones a la altura del sector de Chambacú. La fuerza pública interrumpió el paso, las piedras y los gases lacrimógenos aparecieron a ambos lados de la vía. Congresistas que participaban en la protesta dijeron que su intención era llegar al centro de convenciones donde se adelantan las negociaciones del tratado de libre comercio.

“Veníamos marchando con toda la gente cuando llegando al puente de chambacú nos tiraron gases lacrimógenos y empezaron a darnos bolillo durante todo el trayecto hasta llegar” (P. Córdoba).

Los oficiales encargados de la ciudad explicaron por qué se tomaron las medidas: “las únicas personas que pueden pasar son las que tienen su credencial, lo único fue que no se permitió la entrada de ella con muchas personas como lo intentaron hacer”.

La serie de notas sobre las protestas que se presentaron en otras ciudades se cerró con la siguiente transcripción, no sin antes haberlas mostrado, especialmente la de Bogotá, como eventos en los que lo principal fueron los enfrentamientos:

En forma pacífica más de mil quinientos empleados del Estado se tomaron las principales calles de Neiva como protesta a las políticas económicas que se debaten en Cartagena y como apoyo a los trabajadores de Ecopetrol.

Cuarenta sindicatos de empleados estatales de Cúcuta también marcharon por las principales vías de la ciudad. En otras ciudades como Popayán, Pereira, Pasto e Ibagué se presentaron marchas sin alteraciones del orden público.

En resumen, el cubrimiento que dio RCN a los acontecimientos del 18 de mayo de 2004 también se encuadra dentro del “paradigma protesta”, pero a diferencia de Caracol no privilegió los enfrentamientos entre la policía y los manifestantes, sino la deslegitimación y el marginamiento de las protestas sociales. Después de ver las notas anteriormente descritas, la mayoría de los televidentes debió comentar o tener en sus mentes algo así como “esos congresistas, esos sindicalistas y demás manifestantes no buscan sino obstaculizar las cosas buenas que está buscando el presidente Uribe, debían meterlos a todos a la cárcel”.

¿Cuáles han sido los primeros desenlaces de lo sucedido el 18 de mayo? Sólo denuncias de los congresistas que se sintieron agredidos y declaraciones de las autoridades buscando deslegitimarlos. El ministro de Defensa los llamó “vándalos”, el presidente dijo: “Vengo a repetir que entendemos la libertad pero dentro del orden. No veo compatible la libertad con la destrucción de las empresas del Estado, no veo compatible la libertad con la permisividad al terrorismo”, y el vicepresidente habló en la misma dirección: “deben ser los primeros en acatar la ley. No pueden brincársela” (*El Tiempo*, 20 de mayo de 2004 sección política).

No obstante, el problema de la inconformidad y de la falta de suficiente información pública sobre el TLC para el ciudadano del común, sigue latente.

### **A modo de conclusión**

Los análisis hechos arrojan varias conclusiones. En el cubrimiento de la protesta por el servicio de transmilenio, básicamente no hubo aplicación de los paradigmas hallados en otras investigaciones. City Noticias cubrió el evento principalmente desde la perspectiva ciudadana, y aunque CM& tendió a aplicar el “paradigma traumatismo”, el poco tiempo que le dedicó al cubrimiento impide afirmar su clara aplicación.

A diferencia de lo anterior, los noticieros Caracol y RCN sí mostraron, con diferencias de énfasis, una clara tendencia a cubrir las protestas sociales enmarcadas en los paradigmas “protesta” o “traumatismo”. Mientras que Caracol hizo énfasis en los enfrentamientos violentos, RCN se inclinó más por mostrarlas como un asunto marginal y sin legitimidad.

Sin embargo, más allá de la aplicación o no de los paradigmas, es necesario llamar la atención sobre un asunto medular para los medios de comunicación. De lo analizado es posible inferir que si bien se habló de “guiones” o “hilos conductores” que enmarcaron las noticias, difícilmente se puede afirmar que fueron hechos con antelación o que tuvieran propósitos definidos; menos para el caso de la protesta por el servicio de transmilenio que, como quedó claro, fu espontánea y sorpresiva.

Si esto es así, se cristaliza una inveterada costumbre o tradición de aplicar unos paradigmas a las noticias sobre protestas sociales cuando estas son planeadas y anunciadas con antelación. Y, probablemente, con más énfasis cuando los sindicatos forman parte de los organizadores. En estos casos, parecería que la justificación o no de los reclamos poco o nada cuenta, o si lo hace, el escaso tiempo disponible para las noticias en televisión es la excusa para que se soslayen en lo que se emite.

Se hace necesario entonces, reflexionar en los paradigmas para empezar a romperlos. De lo contrario, los medios televisivos continuarán separándose de varios sectores de opinión, afectando el ideal democrático. Y las iniciativas como la del “periodismo público”, seguirán haciendo las veces del semáforo en luz amarilla, ganando cada vez más espacio en los ciudadanos.

## **Bibliografía**

- DEL ÁGUILA, Fernando, VALLESPIN, Fernando y otros. 2001. **La democracia en sus textos**. Madrid: Ciencias Sociales, Alianza Editorial S.A.
- LÓPEZ DE LA ROCHE, Fabio. 2002. “Periodismo y movimientos sociales: entre la estigmatización y el reconocimiento”. En **Serie Diálogos Académicos**. Bogotá: IECO y Politécnico Colombiano.
- McLEOD, Douglas M, y DETENBER, Benjamin H. 1999. “Framing Effects of Television News Coverage os Social Protest”. En **Journal of Communication**. 49.
- MIRALLES, Ana María. 2002. **Periodismo, opinión pública y agenda ciudadana**. Bogotá: Norma.

- NELSON, Thomas E. y KINDER, Donald R. 1996. "Issue Frames and Group Centrism in American Public Opinion". En *The Journal of Politics*, 58, (4), November, University of Texas Press.
- OLANO GARCÍA, Hernán Alejandro. 2002. *Constitución Política de Colombia* (comentada y concordada). Sexta edición. Bogotá: Ediciones Librería Doctrina y Ley.
- SARTORI, Giovanni. 1994. *¿Qué es la democracia?* Bogotá. Altamir Ediciones.
- SCHEUFELE, Dietram A. 1999. "Framing as a Theory of Media Effects". En *Journal of Communication*. Winter. International Communication Association.
- TUCHMAN, Gaye. 1983. *La producción de la noticia: estudio sobre la construcción de la realidad*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili S.A.
- Memorias del Foro "Repensando el periodismo en Colombia" convocado por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y el Círculo de Periodistas de Bogotá, 23, 24 y 25 de septiembre de 2003.
- Grabaciones de los noticieros Caracol, CityTv, CM& y RCN en archivo del Observatorio de Medios.