

¿Emergencia de un nuevo modelo de comunicación?

Carlos Luna Cortés*



El presente artículo tiene por objeto formular algunas reflexiones sobre el manejo informativo de las explosiones del 22 de abril y sobre los procesos más amplios de comunicación que han enmarcado ese manejo. En la primera parte se analiza el desempeño informativo de las autoridades locales y nacionales a propósito de estos acontecimientos, mientras que en la segunda parte se caracteriza el trabajo informativo de algunos medios de comunicación locales de especial significado para la ciudad.

Dado lo reciente de los acontecimientos no es posible arribar a conclusiones definitivas. Se esbozan, sin embargo, algunas tendencias inéditas que justifican un razonable optimismo sobre el futuro de la comunicación social en Guadalajara, ciudad que nunca había sufrido tanto, pero que nunca se había manifestado tan viva y esperanzada.

Las estrategias del ocultamiento y la respuesta social

Por la magnitud de sus consecuencias y sus implicaciones políticas, económicas y sociales, las explosiones del 22 de abril constituyeron, desde el principio, un acontecimiento que acaparó por completo la atención de la población y que generó una demanda extraordinaria de información. Esta demanda tuvo, en un primer sentido, un carácter de extrema urgencia vinculada a la solución de necesidades humanas básicas. La naturaleza subterránea del problema y las complejidades técnicas -reales o supuestas- para comprenderlo y resolverlo, se alzaron como un muro de incertidumbre casi infranqueable. La emigración desordenada de grupos humanos de calle a calle o de zona a zona de la ciudad para eludir los colectores saturados de gas fue una escena frecuente, como lo fue también la búsqueda de heridos y muertos entre las distintas dependencias sanitarias. Para quienes perdieron

su casa o fueron desalojados de las zonas de riesgo, la recuperación de una mínima estabilidad familiar quedó en un horizonte incierto nublado por el traslado de albergue a albergue y las ambiguas promesas de indemnización, créditos o donación de nuevas viviendas. Los empresarios, empleados y trabajadores de fábricas, comercios y talleres dañados o evacuados se dedicaron a calcular sus pérdidas en espera de una respuesta que ha empezado a vislumbrarse hasta hace apenas poco tiempo.

En otro sentido, las demandas de información se orientaron a la comprensión del origen de las explosiones, el reconocimiento de sus responsables -directos e indirectos- la identificación de las causas que las hicieron posibles y la visualización de las perspectivas de una vida urbana más segura y estable. Frente a estas demandas se erigió de inmediato una estrategia de disimulo y ocultamiento que ha sido, con el tiempo, sólo parcialmente derrotada.

Esta estrategia ha tenido tres actores protagónicos. Durante la etapa previa de reconocimiento de los niveles de explosividad de las alcantarillas y los primeros días posteriores al desastre, funcionarios de Pemex negaron sistemáticamente que el problema tuviera su origen en una fuga de sus instalaciones. Más aún, los técnicos de la empresa estatal desviaron la atención hacia una fábrica particular a la que señalaron como responsable. Cuando se descubrieron las concentraciones masivas de gasolina en los colectores de otras zonas, funcionarios de la misma empresa atribuyeron estas concentraciones a una fuga provocada por las mismas explosiones. Las averiguaciones de la Procuradu-

Profesor-investigador de la Unidad Académica de Comunicación de la División de Posgrados del ITESO.

ría General de la República corroboraron, por lo menos parcialmente, lo que todo mundo ya sabía: sólo Pemex tenía tal capacidad de almacenaje y de traslado de hidrocarburos que expliquen una fuga de la magnitud de la que provocó las explosiones. Desarticuladas las inverosímiles explicaciones iniciales, la empresa petrolera adoptó una política de estricto silencio sobre las causas de la fuga y los alcances de sus derrames y tareas de recuperación de gasolina.

El gobernador de Jalisco, el presidente municipal de Guadalajara y los funcionarios públicos implicados adoptaron de entrada la explicación proporcionada por Pemex y se sumaron a las acusaciones contra la aceitera en un intento por señalar a un culpable y orientar hacia él la indignación pública. A partir de ahí se enfrascaron en un desatinado juego de declaraciones y contradicciones para eludir sus presuntas responsabilidades por omisión. El propio gobernador llegó al extremo de responsabilizar a los mismos damnificados por no haber evacuado la zona destruida después de advertencias imaginarias, e incluso diluyó la responsabilidad entre todos los que habían edificado la ciudad a lo largo de sus 450 años de historia. Ante una ciudadanía afectada e indignada, estos recursos retóricos y desesperados se volvieron en contra del mismo enunciario. Un intento posterior de recomponer el discurso y de conseguir la adhesión de los medios de comunicación tuvo efectos prácticamente nulos e inútiles: la remoción del gobernador había sido ya decidida por la Presidencia de la República.

Los esfuerzos por la disculpa entre los funcionarios públicos implicados derivó en un espectáculo de mutuas acusaciones y de disquisiciones interminables sobre quién sabía de los riesgos, quién informó a quién y en qué momento, a quién correspondía tomar decisiones, etcétera. Este juego sigue vigente entre los vericuetos de los procesos penales, ante el escepticismo de la población.

El tercer actor es menos penetrable y mucho más eficiente. La Presidencia de la República, en su intervención del día 23, se colocó discursivamente del lado de la justicia y en favor de los damnificados, y tuvo un gesto de reconocido valor simbólico cuando retiró frente a las cámaras del principal noticiero de Televisa propaganda del partido oficial, que él dirige, mientras visitaba la zona dañada y atestiguaba las obras de rescate. La actuación de la Procuraduría General de la República, dependencia directa de la Presidencia, señalando causas y responsables, tuvo un oportuno efecto de restitución al colocarse en el camino de la

verosimilitud, por lo menos en contraste con lo que se había dicho y defendido hasta ese momento. Las medidas preventivas ordenadas por la Presidencia y la atención personal que ha dado en la ciudad de México a la organización de damnificados han reforzado su presencia destinadora de justicia y reparación.

La forma como el poder central ha manejado la tragedia de Guadalajara ha circunscrito sus alcances a una dimensión local, preservando de sus implicaciones, sobre todo, a los mandos altos de Pemex y a las políticas que regulan la empresa. Los acusados son todos funcionarios locales del gobierno y de la paraestatal, y el mismo dictamen señala que la fuga de gasolina no fue responsabilidad directa de la empresa. Frente al ámbito prácticamente inaccesible de los peritajes técnicos y del derecho procesal, la mayor parte de la sociedad se encuentra indefensa. Si esta población fue capaz de impugnar, desde su experiencia y sentido común, las explicaciones primeras, no lo es tanto para penetrar y desarticular las razones de los expertos y los políticos mayores más avezados en el control de la información y en el manejo de situaciones problemáticas.

A pesar de todo esto, prevalece un fondo de escepticismo desde donde han emergido socialmente hipótesis -algunas de ellas muy graves por el significado que encierran- con las cuales se resiste a los esfuerzos centrales por conquistar una interpretación lo más inocua posible de la tragedia y sus causas.

La comunicación masiva

Las explosiones de Guadalajara pusieron de manifiesto la presencia de espacios amplios en el control social de la información y la interpretación de los acontecimientos, frente a los esfuerzos gubernamentales por hacer prevalecer sus versiones. La falta de credibilidad de las autoridades locales y de las explicaciones que esgrimieron fue patente. Prevaleció, en este sentido, la razón práctica que surge de la experiencia y del propio sentido común, en parte por la misma torpeza de las autoridades en su desempeño comunicativo.

Los medios masivos de comunicación, por lo menos algunos de ellos en lo particular, desempeñaron un papel importante en este proceso de autonomía de la información y la interpretación de los acontecimientos, y mostraron algunas cualidades inéditas en su actividad profesional. Sobresale, en un primer momento, la cobertura que algunas

emisoras de radio realizaron de los acontecimientos.

La radio de Guadalajara agrupa a medio centenar de emisoras tanto en la banda de amplitud modulada como de frecuencia modulada. A excepción de dos estaciones, la del gobierno estatal y la de la universidad pública local, la radio opera bajo el sistema comercial con una clara inclinación oligopólica. Prevalece, en términos de programación, una orientación hacia los patrones musicales en los distintos géneros de aceptación popular, predominando, en este rubro, la balada romántica y rítmica de éxito. Prácticamente todos los grupos radiofónicos importantes cuentan con sistemas informativos propios que ofrecen regularmente cortes noticiosos cada hora. Algunas emisoras vinculadas a grupos radiofónicos de alcance nacional se enlazan, por su parte, a los servicios informativos del centro. Algunas otras, proporcionalmente muy pocas dentro del espectro radiofónico local, cubren prácticamente todo su tiempo de programación con servicios informativos, entrevistas y programas de comentarios.

Si bien la tragedia fue objeto de información en todas las emisoras radiofónicas locales, sobresalió el trabajo de muy pocas. Radio Metrópoli, de uno de los grupos locales más importantes, y la estación 12.50, del grupo DK vinculado a la televisión local y con presencia radiofónica en la Ciudad de México, movilizaron todos sus recursos para atender las demandas sociales de información desde los prime-

ros minutos de la tragedia, realizando una cobertura excepcional.

La radio se convirtió, así, en el medio de comunicación a través del cual fue posible atestiguar, en vivo y desde el principio, el transcurso de la emergencia. La radio sirvió, además, para orientar, dentro de la confusión generalizada de las primeras horas, la canalización de ayuda, labor que se mantuvo durante varios días. Por otra parte, la radio abrió sus micrófonos para atender la interminable solicitud de información individual que se generó en la tragedia (búsqueda de desaparecidos, zonas de riesgo, ubicación de los albergues, etcétera). En estricto sentido, las emisoras mencionadas fueron tomadas por la población para su servicio día y noche. Imperceptiblemente, el uso poblacional de este medio de comunicación transitó de la demanda de ayuda puntual a la labor interpretativa. Como nunca antes en la historia de la ciudad, mucha gente compartió sus opiniones, más o menos fundamentadas, sobre los hechos y, en particular, sobre el desempeño de las autoridades, con la complicidad, más o menos explícita, de los mediadores profesionales.

En contraste, la televisión local exhibió su pobre vocación informativa.

Cuatro son las estaciones televisivas locales: el Canal 4 y el Canal 9, filiales del consorcio Televisa; el Canal 6 del grupo DK, vinculado en su programación a la cadena Univisión, de Miami, y el Canal 7, del gobierno estatal. Llegan a la ciudad, además,



las señales del Canal 2 de Televisa, que transmite desde la Ciudad de México, y del Canal 13, televisora del gobierno federal en proceso de privatización.

Si bien todos los canales locales cuentan con algún servicio de tipo informativo y barras programáticas de entrevistas y comentarios, la televisión de Guadalajara se mostró incapaz de estructurar un servicio a la altura de las circunstancias y las necesidades, y fue rebasada por la cobertura realizada por los servicios informativos de la Ciudad de México y Miami. A la televisión se deben, sin embargo, las primeras imágenes en vivo de la tragedia y el efecto emocional que ellas provocaron alimentando la solidaridad y la indignación social.

En el caso de la prensa, sobresalió dentro del panorama informativo local el desempeño de un diario de reciente aparición, el *Siglo 21*. Mientras que los diarios de mayor tradición y tiraje, *El Informador*, de una añeja familia periodística de Guadalajara, y *El Occidental*, de la cadena periodística más importante del país, cubrieron los hechos dentro de sus formatos y rutinas cotidianos. *El Occidental*, el 23 de abril, mandó la información sobre las explosiones a la sección local en páginas interiores, mientras que el *Siglo 21* fue capaz de publicar una edición vespertina el mismo día de los hechos y, al igual que las emisoras radiofónicas referidas, reorganizó sus rutinas, recursos y estructuras formales para atender la emergencia de manera prioritaria.

Al *Siglo 21* se debe la mejor cobertura en prensa de los acontecimientos. Aportó innovaciones periodísticas inéditas en Guadalajara: crónicas diarias del transcurso de los hechos; uso de gráficas y recursos visuales en la presentación de la información; aportación sistemática de datos de contexto y de antecedentes; explicitación y contraste de hipótesis. Se le reconoce, sobre todo, una voz independiente de los poderes públicos en el manejo de la información, y la difusión de versiones y opiniones de un amplio espectro de la sociedad, desde las máximas autoridades estatales hasta la gente de la calle, pasando por el comentario y análisis de expertos e intelectuales de reconocimiento local y nacional.

La labor de *Siglo 21* tuvo el reconocimiento nacional al hacerse acreedor, en la persona de una de sus jóvenes reporteras, del Premio Nacional de Periodismo, pero sobre todo ha tenido el reconocimiento de la sociedad tapatá, lo que se ha traducido en un incremento, sin precedentes, de su tiraje y circulación.

A modo de conclusión

Es demasiado pronto todavía para arribar a conclusiones definitivas sobre el papel que han desempeñado los medios masivos de comunicación en el marco de la tragedia de Guadalajara. Se avizoran, sin embargo, algunas tendencias significativas que, de consolidarse, podrán considerarse como un hito en las relaciones entre los medios y la sociedad, por lo menos en una escala local y regional.

En el manejo informativo de los acontecimientos, la participación de las instituciones de comunicación referidas -y de algunas otras menos paradigmáticas, pero no por ello menos significativas- marcan algunos precedentes importantes en Guadalajara que contrastan sobre un fondo caracterizado por la inocuidad informativa. El primero de ellos es la emergencia de la creatividad y la innovación en los formatos periodísticos puestos al servicio de la claridad y la calidad informativas. El segundo es la conquista de la independencia de los poderes políticos: sin llegar a un estilo contestatario y centralmente ideologizado, se alcanzaron espacios críticos frente a la autoridad inimaginables hasta hace poco tiempo, más por el ejercicio de la objetividad y la pluralidad en la difusión de las voces, que por una labor explícitamente editorial. Tercero, se ha establecido una nueva relación entre los medios de comunicación y la sociedad. Esta nueva relación se observa en dos sentidos, como un reacomodo de la preferencia pública, medible incluso en términos de la cuantificación de auditorios, favorable a aquellos medios que realizaron una labor informativa más amplia, profunda e independiente, y como un acercamiento activo a los medios como vehículos de la sociedad misma.

El hecho de que las instituciones de comunicación masiva que ahora se reconocen sean todas empresas informativas privadas y comerciales constituye un elemento más de reflexión. Por lo menos en el caso de Guadalajara ha quedado claro que las viejas dicotomías y reducciones a propósito de la función social de los medios en el marco del capitalismo, no pueden sostenerse como premisas incuestionables y que los caminos del análisis deben abrirse a nuevas evidencias.

En síntesis, los lamentables acontecimientos de Guadalajara han sido el marco de la emergencia de nuevas tendencias en la información y la comunicación social de la ciudad. El tiempo dirá si estas tendencias acabarán por asimilarse a las pesadas inercias institucionales, o si, por el contrario, inaugurarán nuevos modelos comunicativos más acordes a la pluralidad y a las legítimas demandas sociales de información. ◆