

# GESTIÓN PÚBLICA: BALANCE Y PERSPECTIVAS

## Capítulo 7

CARLOS ALZA BARCO  
(EDITOR)



FONDO  
EDITORIAL

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

*Gestión pública: balance y perspectivas*  
Carlos Alza Barco (editor)

© Carlos Alza Barco, 2012

De esta edición:

© Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012

Av. Universitaria 1801, Lima 32, Perú

Teléfono: (51 1) 626-2650

Fax: (51 1) 626-2913

feditor@pucp.edu.pe

www.pucp.edu.pe/publicaciones

Diseño, diagramación, corrección de estilo  
y cuidado de la edición: Fondo Editorial PUCP

Primera edición: diciembre de 2012

Tiraje: 500 ejemplares

Prohibida la reproducción de este libro por cualquier medio, total o parcialmente, sin permiso expreso de los editores.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-15080

ISBN: 978-612-4146-23-7

Registro del Proyecto Editorial: 31501361200869

Impreso en Tarea Asociación Gráfica Educativa  
Pasaje María Auxiliadora 156, Lima 5, Perú

# El Estado: el gran comunicador político

Santiago Pedraglio

Es importante mencionar cómo se entiende al Estado desde el punto de vista de la comunicación política. Este es un asunto clave para las personas que trabajan en él, ya que su misma función implica que tengan que comunicarse políticamente.

Se pueden identificar diferentes maneras de concretar esta comunicación. Una primera es a través de políticas públicas: cuando se dicta y se aplica una política pública el Estado se está comunicando, pues envía un mensaje a la población. Una segunda forma es la comunicación directa, vía autoridades o gestores (el presidente del gobierno regional, el alcalde, los regidores, el ministro, el viceministro, los directores de determinadas áreas, etcétera), usando espacios como la televisión o la radio, por ejemplo. Una tercera es la difusión de la normatividad aprobada. La herramienta corriente para esto último es el diario oficial *El Peruano*, y más precisamente su sección de normativa. La dificultad surge, eso sí, cuando las normas están planteadas de manera que, más que comunicar, incomunican. El asunto de la difusión de las normas es central en la comunicación política y está bastante poco atendido. En México se promovieron iniciativas a favor de lo que se bautizó como «lenguaje ciudadano», en el año 2004, al asumir que las normas no son un tema exclusivo de abogados y especialistas, sino de sectores bastante más amplios de la ciudadanía. Incluso, en 1996, casi un centenar de instituciones oficiales seleccionaron documentos importantes de sus respectivos ámbitos y los reescribieron adecuándolos al «lenguaje ciudadano» para que resultaran más claros y sencillos.

Otra forma cotidiana de comunicarse es la gestión práctica. El Poder Judicial puede estar teniendo una buena gestión, pero una decisión inadecuada sobre un caso «X» se convertirá en un mensaje político negativo ante la población, especialmente si tiene atención mediática. Lo mismo ocurre con el Parlamento: partiendo de la mala gestión de algunos representantes,

la ciudadanía se forjará una opinión no solo del o los parlamentarios en cuestión, sino del conjunto del organismo. En este caso también juegan un papel de refuerzo los medios de comunicación. Dada esta forma de comunicarse, si una institución estatal se ve involucrada en un escándalo de corrupción, se viene abajo todo el trabajo realizado durante meses. No solo es comunicación lo que se expresa con palabras, sino también, claro, lo que se hace y cómo se hace. El Estado se comunica de maneras muy diversas; por eso, es necesario tener un registro de todas esas formas de comunicación política.

El Estado es un gran comunicador político, no necesariamente bueno, pero sí uno potente; y puede ocurrir que se comunique mal no solo por problemas técnicos, sino también por problemas políticos; es decir, no siempre son dificultades de los «equipos de comunicación». Lamentablemente, el Estado tiene una relación inequitativa con el ciudadano al ser solo unidireccional, lo que hace que se recoja muy poco del otro lado, impidiendo una mayor interacción, a la vez que asimila escasamente la pluralidad del país. Si bien es cierto que el Estado ha ido descentralizándose, en los gobiernos regionales y en los locales se suelen repetir los vicios de comunicación del Estado central. Esto se refleja, por ejemplo, en las trabas que ponen los municipios para informar, a pesar de existir la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, vigente desde el año 2002, que establece cuáles son las pocas informaciones pasibles de reserva, secreto o confidencia, básicamente por razones de seguridad nacional, o de intimidad personal o familiar. Esto refleja un problema de comunicación en los municipios, que deberían ser las instancias más cercanas a la población.

La forma de comunicar de los representantes del Estado al relacionarse con las personas «normales y corrientes» también genera desconfianza. Este es otro problema grave, producto de que buena parte de los funcionarios públicos sigan teniendo una visión muy patrimonial del Estado, de modo que no se consideran servidores públicos sino que se ven como prestadores de servicios. Esto implica que, por desidia, racismo, paternalismo, clasismo, sexismo u otros vicios similares, muchas veces ni siquiera entregan la información básica solicitada, y menos aún resuelven los problemas de manera rápida y adecuada. Y esto es importante porque el funcionario es la cara que el Estado pone ante personas que están esperando —o necesitando—, en primer lugar, ser reconocidas como ciudadanos con derechos, algo elemental pero que se olvida.

Otro tema son los medios de comunicación estatales, que son más del gobierno que del Estado. Pero hay que subrayar que no solo hay resistencia a que dejen de ser «propiedad» de cada gobierno, sino, sobre todo, a que se

conviertan en un proyecto público. En el Perú tenemos una mirada de las cosas: o son privadas o son del Estado —«del gobierno», en la práctica—, y lo público casi no existe. El ámbito de lo público no lo reconocemos ni sabemos valorarlo; y esto tiene que ver con por qué los medios de comunicación del Estado son utilizados por los gobiernos de turno como sus medios. La BBC de Londres es un medio de comunicación público: da opinión a todos los sectores, abre el debate, es tolerante e inclusive puede tomar una posición crítica ante el gobierno británico, como se vio durante la guerra contra Irak.

En cuanto a la relación entre el Estado y los medios de comunicación privados, en la práctica los medios actúan como actores políticos porque muchas veces están contra el gobierno, tienen una agenda propia y representan a determinados sectores empresariales o de otra índole. No tienen un funcionamiento que se traduzca en que el medio de comunicación valora, antes que nada, que las personas estén bien informadas. Lo cierto es que cada medio trata las noticias de acuerdo con sus intereses. La experiencia política señala que puede existir una relación de subordinación de los medios, como en los años noventa; también de alianzas con el poder, en Lima y en las otras provincias; o quizá de oposición pura, aunque casi no haya o sea muy escasa una práctica de periodismo independiente, de una línea plural y tolerante. En general hay una disputa entre los medios de comunicación —regionales y nacionales— y el Estado por ver quién pone la agenda, lo cual es clave ya que da como resultado los temas que se discuten en el país.

Para terminar, es importante mencionar los cuatro componentes centrales presentes en esta relación: el Estado-gobierno, los poderes fácticos (con un gran poder en la construcción de opinión pública), los medios de comunicación y la sociedad. De estos cuatro el más débil, evidentemente, es la sociedad, ya que existe una inequidad de poder entre la población y el resto de componentes en relación con la construcción de opinión pública.

En la columna del defensor del lector del diario *El País*, de España, hubo un debate sobre el sensacionalismo al presentar el cuerpo de Gadafi asesinado en la foto de la portada. Se comparó el tratamiento de *El País* con el que le habían dado los principales diarios europeos y norteamericanos, y el defensor concluyó que no había sido correcta la forma en la que su diario había presentado la información, ya que, antes que el impacto, debían buscar la calidad de la información. Este caso es un buen ejemplo de cómo algunos medios tratan la relación con sus lectores e, indirectamente, de cómo abordan el conflicto que existe entre el Estado y los medios de comunicación debido a sus diferentes opiniones.