

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



**TESIS DE GRADO**

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL UNA  
VETA NO EXPLORADA**

Presentada por: Eliana Estrada Landaeta.  
Licenciatura en Comunicación Social.  
Tutora: Licenciada, Jimena Freitas.

La Paz, Bolivia 2007

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

1

### CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

7

#### 1. Breve Historia del Estado Boliviano

8

##### 1.1. Primer Periodo: La República 1825-1879

8

##### 1.2. Segundo Periodo: 1880-1936

9

##### 1.3. Tercer Periodo: 1937 – 1952

9

##### 1.4. Cuarto Periodo: 1952-1984

11

##### 1.5. Quinto Periodo: 1985 – 2002

13

#### 2. Las Reformas Estatales y el Defensor del Pueblo

17

#### 3. El Defensor del Pueblo

18

#### 4. Problemática de la Investigación y Justificación

21

### CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

24

#### 1. La Metodología Cualitativa en Estudios de Comunicación

24

#### 2. Hipótesis, Objetivos y Espacio geográfico y temporal de la investigación

Hipótesis

27

Variables

Objetivo General

Objetivos Específicos

Delimitación Temporal y Espacial

3. Instrumentos Para el Trabajo de Campo: fuentes documentales, entrevistas y observación de los Eventos Interactivos

30

Fuentes Documentales de Información

Entrevistas a Informantes Claves

Observación de los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo

### CAPÍTULO III: EJES TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

36

1. Estado de Arte: Comunicación y Eventos Interactivos: las propuestas teóricas y los estudios desde la comunicación y la educación

36

2. Ejes teóricos de la investigación

45

- 2.1. Comunicación

45

- 2.2. Estado

55

- 2.3. Ciudadanía

65

3. Donde coinciden Comunicación, Estado y Ciudadanía

74

### CAPÍTULO IV: EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y SU ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

80

1. Las Reformas Constitucionales en Latinoamérica y en el Estado Boliviano 80

2. El Tribunal Constitucional

82

- 2.1. El Tribunal Constitucional ejerce su competencia y atribuciones en tres ámbitos

82

- 2.2. En el Control de Normas

83

- 2.3. Control del Ejercicio del Poder Político

83

- 2.4. Control del Ejercicio de los Derechos Humanos

84

3. El Consejo de la Judicatura

85

4. El Defensor del Pueblo en Bolivia

87

- 4.1. Las competencias de acción que tienen el Defensor del Pueblo:

	Atribuciones otorgadas por la Ley 1818	
88		
4.2.	Principios que rigen la actuación del Defensor del Pueblo	91
4.3.	Naturaleza de la Institución	92
4.4.	Limitaciones del Defensor del Pueblo	92
4.5.	Deber de Colaboración Funcionaria	93
4.6.	Diferencia con la investigación jurídica	94
4.7.	Difusión por publicidad	95
4.8.	La magistratura de la persuasión	95
5.	Acciones que cumple el Defensor del Pueblo	96
5.1.	Labor que cumple el Defensor del Pueblo	96
5.2.	Tipo de organización y funciones	96
5.3.	Cómo funciona el Sistema de Atención de Quejas	98
5.4.	Crecimiento institucional del Defensor del Pueblo	98
6.	La comunicación como eje estratégico del Defensor del Pueblo	99
6.1.	Políticas y estrategias de comunicación del Defensor del Pueblo	100
6. 2.	El documento de Política y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo	103
6. 3.	Los objetivos de la Estrategia Comunicacional	105
6. 4.	Audiencias que debe atender	105

- 6. 5. Ejes temáticos que guían las acciones de comunicación  
106
- 6. 6. Lineamientos generales de la política de comunicación  
107
- 7. Eventos Interactivos  
110

## CAPÍTULO V: LA EXPERIENCIA DE LOS EVENTOS INTERACTIVOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: PÚBLICO MASIVO

- 112
- 1. Eventos Interactivos Masivos  
114
- 2. El Defensor en tu Barrio  
115
  - 2.1 Objetivo  
116
  - 2.2 Público al que llega  
116
  - 2.3 Distribución de materiales  
116
  - 2.4 Etapa previa al evento  
117
  - 2.5 Realización del evento  
119
  - 2.6 Actividades y dinámicas comunicacionales dentro del evento  
120
  - 2.7 Evaluación del evento  
130
  - 2.8 Resultados Interactivos del Defensor en tu barrio  
141
- 3. El Defensor en tu Comunidad  
144
  - 3.1 Objetivo  
145
  - 3.2 Público  
145
  - 3.3 Distribución de materiales  
146

3.4 Etapa previa al evento	148
3.5 Realización del evento	149
3.6 Evaluación del evento	152
3.7 Resultados Interactivos del Defensor en tu Comunidad	152

## CAPÍTULO VI: LA EXPERIENCIA DE LOS EVENTOS INTERACTIVOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CON PÚBLICOS ESPECÍFICOS.

	156
1. El Defensor del Pueblo en tu Colegio	156
1.1 Objetivo	156
1.2 Públicos	157
1.3 Distribución de materiales	157
1.4 Etapa previa al evento	159
1.5 Realización del evento	159
1.6 Evaluación del evento	164
1.7 Resultados interactivos del Defensor en tu Colegio	168
2. El Defensor del Pueblo visita las cárceles	171
2.1 Objetivo	171
2.2 Público	172
2.3 Distribución de materiales	172
2.4 Etapa previa al evento	173

2.5 Realización del evento	175
2.6 Evaluación del evento	175
2.7 Resultados interactivos del Defensor visita las Cárceles	177
3. Ciclos de cine	180
3.1 Objetivo	180
3.2 Logística y Estrategia	180
3.3 Distribución de materiales	181
3.4 Etapa previa al evento	182
3.5 Realización del evento	183
3.6 Evaluación del evento	187
3.7 Resultados interactivos de los Ciclos de Cine	188



## CAPÍTULO VII: LA EXPERIENCIA DE LOS EVENTOS INTERACTIVOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CON SERVIDORES PÚBLICOS

196

### 1. El Defensor del Pueblo con servidores públicos

196

#### 1.1 Objetivo

197

#### 1.2 Público

197

#### 1.3 Distribución de materiales

197

#### 1.4 Etapa previa al evento

197

#### 1.5 Realización del Evento

198

#### 1.6 Evaluación del Evento

200

#### 1.7 Resultados interactivos del Defensor con Servidores Públicos

201

## CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES

204

### 1. Reflexiones acerca de la Comunicación Interpersonal y la relación entre Estado y sociedad civil

206

### 2. La experiencia positiva de los eventos interactivos del Defensor del Pueblo para una mejor relación entre Estado y sociedad civil

211

### 3. Limitaciones de los Eventos Interactivos en la experiencia del Defensor del Pueblo

216

### 4. Recomendaciones

221

### 5. A modo de sugerencia: Lineamientos para un modelo de Comunicación Interpersonal

222

5.1 Principios

223

5.2 Características de la Comunicación Interpersonal.

225

5.3 Planificación, Recursos e Instrumentos de la Comunicación Interpersonal  
para los Eventos Interactivos

226

BIBLIOGRAFÍA

233

Documentos Institucionales

237

Tesis

238

ANEXOS

241

Anexo 1: Instrumentos

1. Cuestionario de entrevistas
2. Cuestionario para Unidades Educativas
3. Cuadro de Informes de actividades Ciclos de Cine
4. Cuadro sobre los resultados de los cuestionarios

Anexo 2: Informes

1. El Defensor en tu Barrio – Jornada Masiva Munaypata
2. Unidad Educativa – Charla y toma de prueba
3. Propuesta de actividad en Centro Penitenciario
4. Visitas breves a Unidades Educativas
5. El Defensor en un Centro de Salud
6. Ciclos de Cine

Anexo 3: Sistematizaciones de Eventos Interactivos

1. Sistematización de los Eventos Interactivos: Jornadas Masivas / Gestiones 1999 – 2001
2. Sistematización de los Eventos Interactivos: Ferias en el Área Rural / Gestiones 1999 – 2002
3. Sistematización de Jornadas Informativas y de Difusión en Unidades Educativas / Gestión 2003
4. Sistematización de Jornadas informativas y de Masivas Barriales / Gestión 2003

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación sobre una experiencia particular de Comunicación Interpersonal, llevada a cabo por una institución Estatal como es el "Defensor del Pueblo", con el propósito de mejorar la calidad de la relación entre Estado y sociedad civil. Para ello, se eligió una de las estrategias de comunicación que forma parte de las siete estrategias de comunicación de dicha institución, la misma tiene la particularidad de ser innovadora por el tipo de comunicación que establece entre la población y el Estado, la política que la impulsa y las formas en las que se realiza, ya que puede llegar a las personas de forma directa y porque con ella se puede lograr diferentes niveles de apropiación de la información.

El Defensor del Pueblo en Bolivia se presenta en nuestro país como una iniciativa de la sociedad civil, en 1992 se incorpora en la Constitución Política del Estado con el mandato de velar la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con relación a la actividad administrativa de todo el sector público, así como el de impulsar la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos.

Ambas acciones necesitan un marco democrático para poder ser desarrolladas y una ciudadanía madura para que ejerza sus derechos y/o tenga la capacidad de denunciar cuando sus derechos son violados. Cuando se elige la primera Defensora del Pueblo con la tarea de formar y conformar dicha institución, Bolivia contaba con un gobierno elegido en forma democrática, razón fundamental para que se impulse una institución con estas características.

Sin embargo, para Bolivia desde su fundación como república en 1825 los temas de democracia y ciudadanía han sido asignaturas pendientes, porque los gobiernos fueron concebidos como espacios de poder de ciertos grupos minoritarios que desarrollaron acciones en un Estado centralista y excluyente, que en forma paulatina y lenta inicia acciones tímidas sobre la ampliación de ciudadanía. Es a partir de 1952, mediante revoluciones y derramamiento de sangre de la población civil, que se logran restituir ciertos derechos, este proceso es lento y con intermedios que hacen retroceder los pocos avances que se tenían en el ejercicio ciudadano, porque a partir de los años 70 se viven

una serie de gobiernos dictatoriales que conculcan los derechos que apenas se esbozaban en la sociedad civil.

En 1982, emerge nuevamente un gobierno democrático y con él se retoma un avance lento en acciones de crecimiento e impulso ciudadano. Se hacen reformas Constitucionales y Estatales que intentan establecer una forma de relación diferente del Estado con la sociedad civil, el Estado se reconoce pluricultural, se descentraliza el poder, se crea la participación popular como medidas de fortalecimiento ciudadano.

Todos estos antecedentes hacen que se cree una Institución como el Defensor del Pueblo, a la cual le ponen como misión difundir, impulsar y vigilar acciones de ejercicio ciudadano, en una sociedad civil con poco o ningún conocimiento sobre sus derechos.

Para alcanzar ello, dicha institución debe utilizar una política y estrategias de comunicación que logre difundir y velar los derechos ciudadanos. Entonces la hipótesis y objetivos que han guiado esta investigación buscan demostrar cómo la utilización de una estrategia de comunicación interpersonal, a través de eventos interactivos, logran mejorar la relación entre Estado y sociedad civil en cuanto a la promoción de derechos humanos.

Esta investigación desarrolla acciones en el campo de la Comunicación Social, lo investigado se describe en formato de tesis, tomando en cuenta el reglamento del Programa Académico de la Universidad Mayor de San Andrés<sup>1</sup>, como una de las modalidades para optar al título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social.

El documento plantea el siguiente contenido:

- Introducción:
  - Esta presentación no forma parte de los capítulos de la tesis, en ella se da una idea general de lo que se desarrolla en el proceso

---

<sup>1</sup> La Carrera de la Comunicación Social de la Universidad Mayor de San Andrés, en el Primer Congreso Académico de 1997, aprueba un Programa Académico que cuenta con cuatro modalidades de graduación, una de ellas es el Tesis de Grado

investigativo y se describe el contenido de cada uno de los capítulos

- Capítulo I: Problema de la Investigación y su Justificación
  - En este capítulo se desarrolla el proceso histórico en forma cronológica del desarrollo del Estado Boliviano desde su fundación, hasta llegar al momento de la creación del Defensor del Pueblo, espacio donde se realiza la investigación, el contexto político que posibilita la instalación del Defensor del Pueblo y su Misión. Cerrando el capítulo con el problema de investigación y su justificación.
  
- Capítulo II: Metodología de la Investigación
  - Aquí explicamos el tipo de metodología que utilizamos para realizar la investigación. La hipótesis, los objetivos y el espacio geográfico y temporal en el que se desarrolla la investigación. Terminando con los instrumentos que se han utilizado a lo largo del trabajo de investigación.
  
- Capítulo III: Ejes Teóricos de la Investigación
  - Este capítulo contiene los tres ejes teóricos en los que se basa la investigación; Comunicación, Estado y Ciudadanía. Partimos del estado de arte de las políticas de comunicación a nivel Estado, la educación popular como propuesta política que impulsa los Eventos Interactivos, exponemos los conceptos teóricos que sustentan la problemática que se analiza, cerrando con un inciso que expone el tema de los Derechos Humanos como aspecto transversal a los tres ejes teóricos.
  
- Capítulo IV: El Defensor del Pueblo y su Estrategia de Comunicación
  - Este capítulo describe de forma detallada el espacio donde se desarrolla la investigación, desde su aparición, los aspectos que impulsan su creación, su Misión como institución, competencias, funciones e instituciones que coadyuvan su trabajo. Concluye con

la estrategia de comunicación que tiene la institución donde nos expone en líneas generales el contenido del documento para llegar a los Eventos Interactivos que son el motivo de investigación de esta tesis, nos describe sus objetivos y las acciones que se realizan en dicha estrategia.

- Capítulo V: La Experiencia de los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo: con Público Masivo.
  - A partir de este capítulo se inicia el análisis de la investigación, en las actividades interactivas desarrolladas en el Defensor del Pueblo, contrastando las mismas con los objetivos y variables planteadas en la tesis, al mismo tiempo que se analiza su consistencia teórica. En este capítulo se describe y analiza las dos acciones masivas de mayor importancia.
    - El Defensor en tu Barrio/Zona
    - El Defensor en tu Comunidad

Ambas actividades se desarrollan en espacios públicos y abiertos con diverso público, ya sea en la ciudad o en el área rural.

- Capítulo VI: La Experiencia de los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo: con Públicos Específicos.
  - En este capítulo se realiza el mismo trabajo de contraste y análisis iniciado en el capítulo V. La diferencia se encuentra en las actividades planteadas, ya que las mismas se desarrollan en espacios cerrados y son:
    - El Defensor en tu colegio
    - El Defensor visita las cárceles
    - Ciclos de cine.

Estos tres eventos son realizados para información y fortalecimiento de derechos dirigidos a un grupo específico de población.

- Capítulo VII: La Experiencia de los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo: Con Servidores Públicos.

En este capítulo se realiza el último análisis y contraste teórico a uno de los eventos interactivos.

- El Defensor del Pueblo con Servidores Públicos.

Estas son acciones que están en el marco de sensibilización y prevención que desarrolla el Defensor del Pueblo en instituciones del Estado.

- Capítulo VIII: Conclusiones.

Finalmente, se presentan las conclusiones que se obtuvieron a lo largo del trabajo de investigación, partiendo de un análisis reflexivo sobre la relación que se construye entre Estado y sociedad civil en la etapa republicana en términos de comunicación interpersonal. Luego se pasa a describir los aspectos positivos y las limitaciones de la comunicación interpersonal en la medida que éstos pueden dar pautas para un mejor relacionamiento entre Estado y sociedad civil.

Concluye este capítulo con recomendaciones y sugerencias para un modelo de comunicación interpersonal, el cual se diseña en base al trabajo de investigación sobre las acciones de comunicación interpersonal efectuadas por El Defensor del Pueblo en su primera gestión.

## CAPÍTULO I

### *PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y JUSTIFICACIÓN*

El presente capítulo es el primero de la tesis de investigación y en él se expone una breve historia del desarrollo político y social del Estado Boliviano en su relacionamiento con la sociedad civil, para poder sostener la justificación y el planteamiento del problema de investigación, en función de las variables que intervienen en el mismo.

En la historia del Estado boliviano se analiza el desarrollo de las transformaciones estructurales que se han ido modificando en el tiempo, determinando formas y niveles diferentes de establecer una relación entre Estado y sociedad en general. Este es el marco en el cual se desarrolla la presente investigación, que tiene por objeto analizar cómo una estrategia comunicacional innovadora denominada eventos interactivos, que fue desarrollada desde una instancia Estatal, permitió en alguna medida coadyuvar a mejorar la relación entre Estado – Sociedad Civil, a través de impulsar el ejercicio ciudadano.

La historia del Estado boliviano desde sus inicios y en sus diferentes etapas y momentos históricos, nos muestra que su relación con la sociedad civil no ha logrado un suficiente desarrollo en el ejercicio de ciudadanía, en consecuencia no ha desarrollado políticas públicas para impulsar el mismo, estas son razones que en alguna medida impulsan a la realización de Reformas Constitucionales, mediante las cuales se crea el Defensor del Pueblo, institución que desde el propio Estado, tiene el deber de velar y precautelar la no violación de los derechos de los y las ciudadanos/as en su relación con las instituciones del Estado.

Revisar desde su fundación el desarrollo del Estado Boliviano en su relación con la sociedad civil, nos permitirá entender como emerge una institución con las características del Defensor del Pueblo, al mismo tiempo y en forma paralela podremos analizar el avance de los derechos humanos, como información, práctica y ejercicios.

#### **1. Breve Historia del Estado Boliviano**

El Estado Boliviano desde su fundación tiene una historia política, que de acuerdo al análisis de Yaksic<sup>2</sup>, podría dividirse en cinco grandes periodos: Un primer periodo, la “construcción neo-colonial” de la República, que va desde 1825 hasta 1879. Un segundo periodo “liberal – oligárquico”, que va desde 1880 a 1936. Un tercer periodo que supone el proceso de agonía del poder oligárquico – liberal y de la emergencia del nacionalismo revolucionario, que va desde 1937 hasta 1952. Un cuarto periodo en el que se conforma el “nacionalismo y capitalismo de Estado”, que va desde 1952 a 1984. Y finalmente, el quinto periodo, referido al proceso de “reforma neoliberal del Estado”, que va desde 1985 a 1993, momento hasta donde llega el análisis de

---

<sup>2</sup> YAKSIC F., FABIÁN II; TAPIA M., LUIS. *Bolivia: Modernizaciones empobrecedoras: desde su fundación a la desrevolución*. La Paz: Muela del Diablo, 1997. Pág. 16.



Yaksic. Se debe tomar en cuenta que a partir de 1994 hasta el año 2003, estas reformas han continuado, sobre todo en el ámbito legislativo y formal, bajo la denominación de Reformas Estructurales de “segunda y tercera generación”.

### **1.1. Primer Periodo: La República 1825-1879**

El surgimiento del Estado boliviano nace con la República en 1825, bajo reformas de independencia política y económica de la corona española, pero tomando el modelo y estructura colonial, lo que establece una forma de relación entre Estado y sociedad civil.

Como lo anota Yaksic, los dos primeros periodos de la etapa republicana y de la consolidación de un régimen liberal oligárquico, se caracterizan ,sobre todo, por la construcción de un Estado a partir de las élites criollas que rotan el poder gubernamental y el manejo estatal para construir un Estado que beneficie directamente sus intereses económicos y de clase, éstas élites se constituían en un sector minoritario del total de la población.

En este marco, las grandes mayorías poblacionales: indígenas y sectores populares de las urbes no participaban ni siquiera en la elección de autoridades, porque no se había establecido el voto universal, quedando las mujeres, jóvenes y analfabetos/as fuera de los procesos electorales. Por otro lado, el sistema feudal de haciendas fue reimpuesto en el país, y la explotación minera de la plata primero y del estaño después, se constituyeron en los ejes económicos que sustentaban a dichas élites, a las cuales no les interesaba la construcción de un Estado moderno.

Se podría decir que en los primeros cien años de vida republicana no se establecieron mecanismos que relacionen al Estado y la sociedad civil, más allá de una representación parlamentaria elegida por y para una minoría que manejaba el asunto público, donde no se vislumbraban organizaciones sociales reconocidas por el Estado. Las mayorías poblacionales eran solo mano de obra barata y/o gratuita.

### **1.2. Segundo Periodo: 1880-1936**

El segundo periodo de la República, estuvo definido por el dominio liberal – oligárquico caracterizado sobre todo por el auge, primero de la plata con su

centro de poder en el sur oeste del país y segundo del estaño, otorgando este último un nuevo centro de poder hacia la ciudad de La Paz, por ser centro comercial de tránsito hacia el Pacífico. En este periodo se lleva a cabo la llamada Guerra Federal (1889), que se resolvió a favor de la corriente liberal federalista del “norte”, principalmente y gracias a la participación directa de las comunidades indígenas, bajo el liderazgo de Zárate Willca. Esta alianza no duró mucho y terminó con la traición y el asesinato de Zárate Willca y de otros líderes indígenas junto al desarme de las comunidades indígenas. El nuevo Estado se rearticula desde su nuevo centro de poder, a merced del empresariado minero de los llamados “varones del estaño”.

### **1.3. Tercer Periodo: 1937 - 1952**

El tercer periodo se caracteriza por un Estado liberal – oligárquico que tiene un largo proceso de debilitamiento y de crisis por las condiciones socio económicas en las que este Estado se relaciona con las mayorías poblacionales en el país y su entorno internacional, como exportador de materias primas, sobre todo de estaño. Por estas razones, se da el enfrentamiento bélico con una nación vecina, lo que inicia el proceso de debilitamiento del Estado liberal - oligárquico.

Entre 1932 y 1935 se produce la Guerra del Chaco entre Bolivia y Paraguay, donde caemos derrotados, los causantes que determinaron esta guerra fueron identificados como “la rosca minero – feudal”. Esta guerra abrió un ciclo de crisis política, económica y social que devino en lo que R. Zavaleta llamó: “la formación de la conciencia nacional”<sup>3</sup>, iniciando un proceso que duró 17 años y concluyó con la revolución de 1952.

El sistema feudal oligárquico seguía estableciendo un modelo Estatal que no reconocía a los grandes sectores poblacionales como ciudadanos de derechos y obligaciones. Es más, en todo este periodo el Estado estaba al servicio de los intereses empresariales y latifundistas donde no se permitía la existencia de organizaciones laborales, como el caso de los mineros de extracción del estaño, habiendo existido en muchos momentos, intentos de organización por parte de los trabajadores para mejorar su condición laboral, pero fueron reprimidas y disueltas con ayuda de los aparatos represivos del Estado.

---

<sup>3</sup> ZAVALETA M., RENÉ. *50 años de historia*. La Paz, Amigos del Libro, 1992.

Entre otros intentos de organización laboral, a nivel urbano, sobre todo en la ciudades de La Paz y Oruro, surgió desde mediados del 1920 hasta principios de la década de 1950, la Federación Obrera Local, que agrupaba organizaciones de albañiles, constructores, artesanos, culinarias, floristas y otros gremios. Esta organización que integraban algunos sectores de la sociedad civil, interpelaba al Estado boliviano e intentaba permanentemente un reconocimiento sobre sus derechos laborales y ciudadanos, bajo una ideología socialista y anarquista que planteaba el desconocer y destruir al Estado liberal<sup>4</sup>. Sin embargo, esta organización también fue fuertemente reprimida por las fuerzas del Estado y algunos de sus líderes fueron perseguidos y encarcelados.

En todo este tercer periodo, y sobre todo a partir de la Guerra del Chaco, se empiezan a organizar muchos sectores de la sociedad civil, para demandar del Estado un reconocimiento de sus derechos como trabajadores, desde un desarrollo de una conciencia nacional. Aparecen nuevos partidos políticos como: Razón de Patria (RADEPA), Movimiento Nacionalista Revolucionario (MNR), Partido Obrero Revolucionario (POR), los cuales permiten llegar y explicar la posterior Revolución Nacionalista. La clase obrera, en particular la minera, se iría convirtiendo paulatinamente en un actor fundamental de las luchas por las reivindicaciones económicas - sociales y políticas.

La masacre en el centro minero de Catavi en 1942, la creación de la Federación Sindical de Trabajadores Mineros en 1944 y la aprobación de la "Tesis de Pulacayo" en 1946, constituirán los principales hechos que permitirían la conformación de la organización obrera minera y la convertirían en la vanguardia más radical que irradió al resto de organizaciones sociales, tanto en el modelo de su estructura orgánica como de sus lineamientos programáticos, en lo que sería el posterior desarrollo del sindicalismo boliviano y su rol protagónico como intermediador y/o interpelador en la relación Estado y Sociedad Civil.

Por otro lado, en este periodo, y específicamente en el gobierno de Villarroel se constituyó el Primer Congreso Indígena, donde fueron presentados varios proyectos, convertidos luego en Decretos.

---

<sup>4</sup> Al respecto ver el trabajo de LEHM A., ZULEMA; RIVERA C., SILVIA. *Los artesanos libertarios y la ética del trabajo*. La Paz, THOA, 1988.

#### **1.4. Cuarto Periodo: 1952-1984**

Para la Revolución de 1952, las reivindicaciones sociales, representadas sobre todo por el sindicalismo minero radical, logran la nacionalización de las minas y la organización indígena impulsa la Reforma Agraria en 1953, bajo la premisa de “la tierra es de quién la trabaja”. Se abolió el pongueaje y se logró la expropiación de las propiedades de terratenientes latifundistas para repartirlas en un sistema de minifundio a los indígenas del occidente del país, estos cambios fueron acompañados por reformas fundamentales como el voto universal y el acceso libre y gratuito a la educación.

El MNR, con apoyo de diversas organizaciones sociales, encarna el proyecto nacionalista que procura una reforma estatal de un Estado liberal hacia un capitalismo de Estado y la modernización del mismo, bajo una nueva élite gobernante, llamados “jacobinos sin burguesía”, sin embargo el MNR rompe esta alianza en su segundo gobierno, a la cabeza de Hernán Siles Zuazo (1956-1960). De ese modo, ya en el tercer gobierno del MNR (1960-1964), la estructura sindical y la acción obrera de la Central Obrera Boliviana (COB), se encontraba totalmente separadas del poder estatal y de ahí en adelante se convierte en la única organización reconocida legítimamente que intermedia la relación entre Estado y sociedad civil, a través de la demanda, la protesta social y la presión económica de los paros y las huelgas de los/as trabajadores/as.

La conformación de un Estado Nacionalista y las reformas constitucionales de la Revolución entablaron un tipo de Estado que pretendía el desarrollo económico y social, a partir de la propiedad y manejo estatal de los recursos naturales y el fomento de la industria nacional. La fuerza laboral, se constituía en grandes sectores que dependían de las empresas estatales y otros minoritarios de diversas empresas privadas. Los servicios básicos como educación y salud también empezaban a ser una responsabilidad del Estado hacia toda la población estableciéndose como un derecho. De ese modo, el Estado es el responsable directo a quién la sociedad civil le demanda e interpela por mejores condiciones, tanto laborales como de servicios básicos. Llegando a establecerse a lo largo de todo este período una relación entre sociedad civil que tiene reconocimiento sólo en su capacidad de demanda y un Estado al que se apela permanentemente en calidad de demandado y benefactor.

Al final de este cuarto periodo, se suceden una serie de gobiernos dictatoriales que se inicia con el golpe de Estado del Coronel Hugo Banzer Suárez (1971-1978), el cual se caracterizó por la represión, la detención, asesinato y exilio de dirigentes de los partidos políticos de izquierda y sindicalistas de la misma línea, con una permanente violación a los derechos humanos. En 1977, el gobierno de Banzer convoca a elecciones generales, presionado por una huelga de hambre iniciada por cuatro mujeres mineras, la cual se iría generalizando. En 1978 se registra una crisis política que devino en una serie de gobiernos militares de facto, que no pudo solucionarse, sino hasta octubre de 1982 para dar paso a la posesión de Hernán Siles Zuazo como Presidente Constitucional de la República y la recuperación de un régimen democrático en Bolivia.

El gobierno democrático de Siles Zuazo, opta por la recuperación y reinstalación nacionalista de un Capitalismo de estado nacionalista. Sin embargo, el Estado boliviano, agotado y en bancarrota debido a malos manejos de las administraciones militares anteriores, no sólo tuvo que enfrentar la crisis económica más profunda razón por la cual se vio obligado a implementar varios paquetes de medidas económicas, el primero en noviembre de 1982, el segundo en abril de 1983, el tercero en abril de 1984 y el último en febrero de 1985. Haciendo una comparación del Peso Boliviano con relación el Dólar tenemos: Octubre de 1982: 225 pesos por Dólar, Agosto de 1985, 1.161.759 Pesos por Dólar<sup>5</sup>.

Por esta crisis económica y otro tipo de presiones tuvo que ceder a las demandas de los sectores sociales organizados y representados por la COB. La crisis económica y los permanentes conflictos sociales dieron sepultura al ciclo nacionalista revolucionario, con un Estado en completa bancarrota y con los índices inflacionarios más altos de la historia del país y casi del mundo, dando lugar a nuevas elecciones en 1985, cuando se inicia un nuevo periodo para la historia del Estado Boliviano: La reforma neoliberal del Estado.

### **1.5. Quinto Periodo: 1985 - 2002**

El quinto periodo tiene cinco gobiernos, todos ellos alineados a la matriz ideológica neoliberal, encabezados por Víctor Paz Estensoro con el MNR (1985-1989), quién ejecutaría los primeros ajustes, llamados “estructurales” de corte neoliberal, con la

---

<sup>5</sup> VAZQUEZ M., HUMBERTO; MESA, JOSÉ Y OTROS. *Manual de Historia de Bolivia*. La Paz: 3 ed., 1998. Pag. 543.

intención de estabilizar la economía del país producto de la anterior gestión gubernamental. La estrategia usada fue la reducción del gasto fiscal, esta medida tuvo un alto costo social; porque se despidieron a miles de mineros y obreros dependientes de las empresas estatales y se estableció la libre contratación mediante el Decreto 21060.

El Presidente Paz Estensoro propone políticas en pro de un restablecimiento de la autoridad del Estado, que parte con un programa de estabilización monetaria, implantando un nuevo esquema de relacionamiento entre el Estado, la economía y la sociedad<sup>6</sup> (Horst Grebe Lopez, 1997). Estas Reformas Constitucionales y Estatales intentan reinscribir una nueva relación entre el Estado y la sociedad civil, donde ésta, a partir de su debilitamiento en sus organizaciones sociales tradicionales dentro de la COB, pierde fuerza social, pues ya no puede agrupar a grandes sectores de la sociedad, reduciendo la representación de los sectores trabajadores a los de salud y educación, como los más numerosos y dependientes directos del Estado, que permanentemente demandan a éste sus reivindicaciones de orden sectorial.

En esta misma línea neoliberal, le seguirán el gobierno del Acuerdo Patriótico y el primer gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada nuevamente con el MNR (1993-1997), en el cual se realizan dos acciones que complementarían las reformas de ajuste estructural: la privatización de las empresas estatales y la instauración de la Ley de Participación Popular. Es decir, se encausa en la opción descentralizadora que toma la participación ciudadana y su acercamiento a ella como una medida necesaria dentro del contexto político como país. Reformas que fueron concebidas como un proceso de transferencia de autoridad política y económica a favor de los escenarios locales. Esta ampliación de la democracia procedimental define una nueva agenda política, en la que organizaciones cívicas y vecinales cobran mayor vigencia, en el marco de la corresponsabilidad entre Estado y ciudadanía.

De ese modo, la Ley de la Participación Popular realiza acciones en torno a la democratización del poder, iniciando procesos de participación ciudadana que contribuyan al fortalecimiento de actores sociales tradicionalmente excluidos del ejercicio del poder. Esta nueva forma de administrar el Estado se da a nivel de todos los países en Latinoamérica por los altos índices de pobreza y la situación económica de los Estados. En nuestro país, además de este panorama latinoamericano se agrava aún más debido al “*desempleo, la*

---

<sup>6</sup> GREVE LÓPEZ, HORST. *Nuevos actores y nuevos escenarios de las Políticas Sociales en América Latina*. Texto presentado en Caracas, abril de 1995. (Fotocopia inédita)

*polarización de las riquezas y las oportunidades, la influencia desestabilizadora del narcotráfico, la fatiga de la estabilización sin crecimiento, la corrupción y las debilidades del sistema político*<sup>7</sup>.

Es por eso que el Plan de Todos, plataforma del entonces candidato presidencial Gonzalo Sánchez de Lozada por el MNR (1993) planteaba en uno de los puntos centrales que *"(...) la descentralización del poder político se hará efectiva a través de un cambio del rol del Estado y una devolución del poder de decisión al ciudadano en sus organizaciones de base, en sus comunidades, su gobierno local urbano o rural, y su gobierno departamental (...)"*<sup>8</sup>.

Esta descentralización del nivel político, de acuerdo al *Plan de Todos*, debía darse en dos niveles: descentralización en el nivel municipal y desconcentración en el nivel departamental, es decir descentralización política municipal y desconcentración administrativa departamental: *"(...) la base de la democracia participativa será el municipio, dirigido -en cuanto a la definición de necesidades- y fiscalizado -en cuanto a la obtención de resultados- por comités especializados u otras organizaciones de base, tradicionales o no, debidamente legitimadas y autorizadas (...)"*<sup>9</sup>.

Todos estos insumos hacen que en 1994 en Bolivia se inicie un proceso de descentralización político-administrativa que contenía tanto, disposiciones de normativa legal como un reacomodo del sistema administrativo que tradicionalmente tenía el Estado, estos cambios fueron conocidos como, *reformas de segunda generación*, mismas que complementaban las transformaciones que se inician con el denominado programa de ajuste estructural aplicado en el país a partir de 1985.<sup>10</sup>

A finales de 1993 se evidencia que se entraba a una profunda crisis en las políticas socio económicas, las cuales habían provocado nuevas crisis y convulsiones sociales, por altos índices de desempleo, profundas desigualdades de oportunidades, injusticia social y un crecimiento de la

---

<sup>7</sup> Ibid. Pag. 12

<sup>8</sup> MOVIMIENTO NACIONALISTA REVOLUCIONARIO. *Plan de Todos*, 1993. Programa para la Campaña Electoral de la Elecciones Presidenciales de 1993

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Estas reformas fueron formuladas y aplicadas en el país durante el gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada y la coalición político partidaria del Movimiento Nacionalista Revolucionario (MNR), Unión Cívica Solidaridad (UCS), Movimiento Revolucionario Tupac Katari de Liberación (MRTKL) y Movimiento Bolivia Libre (MBL) (1993-1997).

economía informal. Lo que se necesitaba, por consiguiente, era una nueva visión en cuanto a la gestión económica, social y ambiental, estas *reformas de segunda generación* debían expresar de alguna manera las tendencias universales relacionadas con: las nuevas funciones del Estado, el papel del mercado y la incorporación del concepto de seguridad humana.

Seguridad humana y desarrollo humano, entendidas como participación, oportunidades y responsabilidad del individuo. El desarrollo humano constituye un cambio respecto a los enfoques anteriores del Estado en materia de política social, se basa en el reconocimiento del ser humano como parte central del desarrollo y la inmediata necesidad de tomar acciones para mejorar sus condiciones de vida.

La promoción del desarrollo humano tenía que partir cambiando las políticas paternalistas y tradicionales del Estado, avanzando hacia el fomento y el ejercicio de la responsabilidad ciudadana, para lo cual se crea el Ministerio de Desarrollo Humano que fue establecido como una nueva autoridad social en el contexto de la reforma a la estructura del Poder Ejecutivo aprobada en 1993. Asumiendo el mandato este Ministerio se encarga de visibilizar poblaciones tradicionalmente excluidas e impulsar su desarrollo, de esta forma se crean la Secretaría de Desarrollo Rural, la Secretaría de Asuntos Étnicos, de Género y Generacional y la Reforma Educativa Intercultural y Bilingüe, posesionando la heterogeneidad socio-cultural del país.

En 1995, se emprenden nuevas reformas al Estado Boliviano, denominadas: “Reformas de Tercera Generación” que se establecen mediante Reformas Constitucionales, a partir de la gran necesidad y demanda permanente de diferentes sectores de la sociedad civil para mejorar el sistema de justicia en Bolivia. Así se implementaron nuevas instituciones que debían, cada una en su especificidad, velar por el cumplimiento de la ley, la justicia y los derechos humanos.

## **5. Las Reformas Estatales y el Defensor del Pueblo**

Dentro de todas estas reformas de *tercera generación* que se plantea el Estado, se crean tres nuevas instituciones: el Tribunal Constitucional, el Consejo de la Judicatura y el Defensor del Pueblo, éste último está inscrito en la Constitución Política del Estado desde 1992. En el título cuarto referido a la Defensa de la Sociedad con el mandato de velar por la vigencia el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con relación a la



actividad administrativa de todo el sector público, así como el de velar por la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos.

De este modo, a partir de 1992 tenemos en contexto el surgimiento de un Estado que se asume heterogéneo y con una diversidad cultural y regional, en el que se plantea nuevas políticas públicas y mecanismos que permitan su realización, visibilizando e incorporando a los nuevos sectores poblacionales, desconcentrando el poder, uniendo lo rural y lo urbano, creando nuevas instituciones que enmiendan la vulneración del derecho de los y las ciudadanos/as bolivianos/as. Todo ello en un marco de desarrollo humano sostenible y el fortalecimiento de la democracia política, social y económica.

Este plan propone que el Estado le da a los/as ciudadanos/as un rol protagónico en la responsabilidad social de mejoras en sus condiciones de vida, desde los niveles locales y los servicios básicos públicos. Es decir, el Estado cambia su modelo de gestión centralista y benefactor y para ello necesita un ciudadano fortalecido, el cual debe a su vez cambiar su relación anterior de dependencia con éste, para convertirse en un ciudadano corresponsable de su propio desarrollo. Así, se apela a la visión de Desarrollo Humano Sostenible que busca mejorar las condiciones de vida de todas las personas a través de una transformación productiva, que utilice racionalmente los capitales: humano, natural, físico, financiero y los patrimonios institucional y cultural, sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones y la capacidad de asimilación de la naturaleza en un marco de equidad y de gobernabilidad. Si este objetivo se cumplió o no, no es el motivo de esta investigación, lo que sí nos interesa es visibilizar la importancia "formal" que el Estado da a las personas, en la categoría de ciudadano/a.

El Estado, entonces, necesita relacionarse con un ciudadano/a fortalecido/a e interlocutor/a válido para asumir su responsabilidad en la conducción de su propio desarrollo, en tanto que el Estado es cada vez más pequeño en cuanto a sus responsabilidades sociales y económicas que son delegadas a la sociedad y al mercado, a través de mecanismos de descentralización. Por ejemplo, se desconcentra los quehaceres de infraestructura en salud y educación hacia los municipios, se designan presupuestos generales, pero son los municipios con la participación de sus organizaciones territoriales de base, quienes determinan la asignación de recursos de ese presupuesto, según sus necesidades. Así, la relación entre Estado y ciudadanía cambia hacia una relación menos dependiente y de mayor responsabilidad civil.

Para que estas nuevas políticas, planes y estrategias se difundan en el ámbito nacional, regional y local se necesitan canales comunicacionales apropiados. La comunicación por lo tanto, se constituye en un instrumento fundamental para este cambio, entendida como diálogo en un quehacer común, como proceso de interacción, en cuanto ejercicio público que comprende tanto la transmisión como el intercambio de mensajes.

## **6. El Defensor del Pueblo**

Este cambio conceptual y de enfoque que se propone el Estado requiere también de mecanismos de control ciudadano e impulso para el ejercicio de la ciudadanía, precautelando que no se vulneren sus derechos humanos fundamentales. En este marco se crea el Defensor del Pueblo, inscrito en la Constitución Política del Estado el año 1992 y que entra en funcionamiento bajo la Ley N° 1818, de fecha 1° de octubre de 1998.

El Defensor del Pueblo responde a esta concepción y considera que estos mecanismos de control y protección ciudadana, requiere de un tipo de comunicación como eje estratégico para establecer esta nueva relación entre ciudadanos/as y Estado. La primera Defensora del Pueblo en Bolivia estructuró dicha Institución en base a tres Adjuntorías; la primera de Promoción y Análisis, la segunda de Programas y Actuaciones Especiales y la tercera, de Atención a la Ciudadanía, siendo la primera Adjuntoría en la que se formula el diseño de Estrategias de Comunicación, la cual tiene como función proporcionar el sustento político que servirá de estructura para operativizar, mediante diferentes estrategias comunicacionales, la misión que se le asigna en la Ley 1818.

Los diagnósticos realizados previos a la propuesta de la estrategia, demostraron que los Derechos Humanos eran una asignatura pendiente en la cultura boliviana, por ello la difusión de información acerca de la misión y procedimientos del Defensor del Pueblo y la educación ciudadana en materia de derechos son dos las dimensiones priorizadas en la primera fase de construcción institucional, es decir sus primeros cinco años de vida institucional. El documento de Estrategia de Comunicación que tiene el Defensor del Pueblo<sup>11</sup>, se construye sobre un andamiaje teórico, conceptual y de investigación sobre Derechos Humanos, ciudadanía y cultura, tomando al ciudadano/a como eje central de la propuesta.

---

<sup>11</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. RUIZ, CARMEN BEATRIZ (RESP.). *El Defensor esta a de tu lado. Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo*. Mimeog. La Paz, enero de 2001.

Es importante, dice el Defensor del Pueblo en este documento, resaltar su convicción acerca de que las labores de educación e información ciudadana se conciben y practiquen como un proceso de ida y vuelta, de tal modo que la institución cuente con canales de transmisión de sus mensajes pero también tenga la posibilidad de escuchar la opinión, demandas e intereses de la población. Solo así podrá hablarse, verdaderamente de procesos de comunicación que afecte la cultura vigente acerca de los derechos humanos y ciudadanos. La cobertura de los mensajes defensoriales debe propiciar el funcionamiento de cadenas solidarias de difusión que lleguen hasta lugares a los que los medios convencionales no suelen llegar y para ello se deben buscar estrategias innovadoras.

Esta lógica concebida en la Política Comunicacional del Defensor del Pueblo, se concreta en una Estrategia, denominada Espacios Interactivos, que para desarrollarse plantea dos acciones de trabajo: la conformación de brigadistas defensoriales y jornadas masivas, denominadas “El Defensor en tu barrio”, aclarando que este es un principio pero que existe una necesidad imperativa de continuar buscando y probando otras acciones en base a esta estrategia.

Esta línea comunicacional, nos indica el documento citado, que es rescatada de la educación popular que propone una nueva mirada al otro, con respeto, inclusiva, donde prime el diálogo de saberes, es decir el intercambio honesto de conocimiento. Actividades donde lo lúdico sea parte de la comunicación educativa, que los temas y el lenguaje sean respetuosos de la cultura, que no sea manipulador, ni someta al otro.

Este recurso novedoso que usa el Estado para interlocutar con la ciudadanía, debe ser coherente con las reformas que éste se propone. Esta estrategia, se considera relativamente nueva, porque si bien hubo algunas acciones comunicativas interpersonales por parte del Ministerio de Salud que, por ejemplo desde hace algunas décadas realizan ferias de salud, el sentido de las mismas es diferente, porque son acciones focalizadas en ofertar servicios y no en impulsar derechos. Otras de las instituciones que utilizan actividades interpersonales son los Municipios, ya que la Ley de Participación Popular tiene entre sus mandatos los procesos de planificación participativa, que son reuniones barriales, distritales o cantonales donde los habitantes hacen la priorización de sus demandas. Esta estrategia es muy efectiva en las zonas marginales de las ciudades y en el área rural, lo que no sucede en las zonas centrales de las ciudades porque la población tiene de alguna forma sus necesidades básicas satisfechas. De ese modo, la Ley Orgánica de Municipalidades establece una inclusión

de las demandas vecinales y regionales en la elaboración de los presupuestos de cada municipio, en los Planes de Desarrollo Municipal (PDM), elaborados cada cinco años, por lo tanto no son acciones sistémicas sino esporádicas.

Al crear una institución que vigile los abusos de poder del Estado, como es el Defensor del Pueblo, al reorientar las funciones del Estado hacia la incorporación de conceptos como desarrollo humano, al hacer del concepto de democracia una acción más participativa, como por ejemplo la participación popular, el Estado trata de acercarse de mejor y mayor manera a la población, propone que estos sujetos actúen como ciudadanos es decir que ejerzan sus derechos y sean co-responsables con el Estado. Entonces el desafío está en lograr que esta propuesta se haga efectiva.

#### **4. Problemática de la Investigación y Justificación**

En este marco, nos planteamos la necesidad de realizar esta investigación, basándonos en el cambio que da el Estado que, durante la mayor parte de su vida republicana, se caracterizó por su condición centralista, monocultural, autoritario y en una parte hasta paternalista, y ahora se reconoce como pluricultural, multiétnico y participativo. Este giro de 180 grados que da el Estado, hace visibles a los habitantes que tradicionalmente habían sido excluidos e ignorados, como ser mujeres, pueblos indígenas, niños/as y adultos/as mayores y propone que sean las nuevas instituciones del Estado las que planteen políticas públicas específicas y beneficiosas hacia estos grupos de la población boliviana.

Para ello se requieren de canales de comunicación que se enmarquen en los principios de una comunicación democrática, plural y participativa, que debía intentar ser más dialógica y cotidiana que la acostumbrada. Si el país ha dado un cambio y está siendo descentralizado y democratizado, sus flujos informativos y comunicacionales no pueden ser sino también descentralizadores y democratizantes.

Sin embargo, se evidencia que casi no existen estudios sobre Políticas Comunicacionales propuestas y/o aplicadas desde el Estado Boliviano, y se suele investigar o conocer muy poco sobre los alcances de Políticas y Estrategias Comunicacionales que muchas instancias del Estado desarrollan, sobre todo en el marco de modelos de comunicación alternativa, que apuntan evidentemente a impulsar el desarrollo humano y social, desde la participación y la democratización en la relación Estado y sociedad civil. Por otro lado, no todas las instancias e instituciones estatales asumen la importancia de la

comunicación como parte fundamental de sus políticas públicas, sino que dan a la comunicación sólo un uso instrumental de publicidad e imagen institucional. Entonces, es importante destacar una experiencia comunicacional alternativa, desarrollada desde una instancia estatal, como es el Defensor del Pueblo.

Por ello también el interés de esta investigación, ya que muchas veces se interpela al Estado desde el ámbito académico, por todas las necesidades y ausencias en diferentes niveles, pero al mismo tiempo se conoce poco sobre lo que el Estado desarrolla, en instancias específicas. En este entendido, esta investigación se centra en una Estrategia Comunicacional realizada por una institución estatal que es el Defensor del Pueblo, la cual en su primera gestión, desarrolló modelos de comunicación masiva unidos en acciones a modelos de comunicación interpersonal, como son los eventos interactivos, para lograr con mayor efectividad y profundidad los objetivos institucionales; los cuales son la defensa, divulgación, promoción y respeto de los Derechos Humanos, con relación al Estado y la sociedad.

Por lo tanto, el problema de esta investigación se desarrolla, por un lado, en la validez de una investigación sobre la Estrategia Comunicacional de una instancia estatal como el Defensor del Pueblo y, por el otro, en aportar al estudio de acciones de comunicación interpersonal, ya que no se cuenta con bibliografía al respecto y las universidades no desarrollan estudios ni análisis de este tipo o estrategia de comunicación social.<sup>12</sup>

La investigación se centra en el modelo comunicacional interpersonal de los eventos interactivos, desarrollados por el Defensor del Pueblo, a manera de establecer los alcances de este tipo de comunicación, observar sus limitaciones, la metodología empleada, sus instrumentos y sus posibilidades sobre todo cualitativas, para de ese modo, sistematizar una experiencia que pueda ser replicada o utilizada por otras instancias estatales para mejorar y/o coadyuvar a una relación participativa y horizontal entre Estado y Sociedad civil.

Con respecto a los eventos interactivos, nos queda por determinar si estas actividades aportan a la Misión del Defensor del Pueblo, enmarcadas en la problemática de esta investigación y que desprenden las siguientes interrogantes:

---

<sup>12</sup> Se hace esta afirmación, luego de haber realizado una revisión documental, en la biblioteca de la Universidad Mayor de San Andrés tanto en textos como en tesis.

- 1.- ¿Cuáles son las particularidades y especificidades de los eventos interactivos que se desarrollan en el Defensor del Pueblo?
- 2.- ¿Es posible utilizarlo como un laboratorio que nos indique tendencias, receptividad, conocimiento de la ciudadanía sobre temas coyunturales específicos?
- 3.- ¿Tiene posibilidades de lograr un diálogo más directo entre el Estado y la sociedad civil?
- 4.- ¿La estrategia comunicacional alternativa del Defensor del Pueblo coadyuva a mejorar la relación entre Estado y sociedad civil, en cuanto al ejercicio de Derechos Humanos y ciudadanos?

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo el primer punto está referido a la metodología utilizada. Se hace un breve balance sobre la validez de una metodología cualitativa en estudios de comunicación. El segundo punto está referido a la hipótesis, las variables y los objetivos que responden al problema de investigación planteado en el primer capítulo. Finalmente, el tercer punto está referido a la descripción, tanto de los instrumentos utilizados en el trabajo de campo como al proceso de recolección y análisis de datos realizados.

#### **1. La metodología cualitativa en estudios de comunicación**

Si nuestro problema de investigación se enmarca en procesos cualitativos, que son los procesos formativos e informativos en Derechos Humanos que se dan entre el Estado y la sociedad civil, a través de estrategias de comunicación interactiva o interpersonal, la metodología de investigación necesariamente tendrá que corresponder a esta intención y temática investigativa.

La investigación cualitativa según Denzin y Lincon (1994)<sup>13</sup>, abarca un campo muy grande, que va desde disciplinas, problemas de investigación, métodos y perspectivas epistemológicas. Por ello, la investigación cualitativa no está vinculada necesariamente a una sola teoría o paradigma único, ni es un solo conjunto homogéneo de principios o premisas compartidas por diferentes estudios, sino que más bien muchas veces se marcan tensiones o contradicciones entre definiciones, modelos o formas de investigación. En todo caso, son las Ciencias Sociales y Humanas, las que más han desarrollado este tipo de investigaciones, y muchas veces en contraposición a la Investigación Cuantitativa.

Por ello, hay algunos sustentos epistemológicos que permiten diferenciar la pertinencia o no de un tipo de metodología con relación al ámbito de investigación y sus búsquedas. Cuando lo que se tiende a estudiar son los eventos observados desde el exterior, de forma descriptiva y demostrar la

---

<sup>13</sup> En BARRAGÁN, ROSSANA (Coord.), [Et. Al]. Guía para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación. La Paz: Fundación PIEB, 3ª ed., 2003. Pág. 93-94

ocurrencia o no de estos eventos, estamos frente a una perspectiva positivista, que estará a favor de métodos de carácter sobretodo cuantitativos, de verificación, etc. En cambio, contrapuesto con lo anterior, cuando lo que se tiende a estudiar son las perspectivas y experiencias de los actores, estamos frente a una perspectiva fenomenológica, que estará a favor de métodos sobretodo de carácter cualitativo. Así, desde esta contraposición se han ido generando los modelos y presupuestos denominados objetivistas de la investigación, por un lado y subjetivistas de la investigación, por el otro.

Los presupuestos subjetivistas relacionados con las investigaciones cualitativas de paradigmas fenomenológicos en Ciencias Sociales, que dan importancia vital al contexto, proponen un enfoque para entender las experiencias; tienen una lógica comparativa, elaboran diseños para estudios de caso, analizan interpretativamente los datos y convierten los datos en forma de palabras. Opuesto a ello, los presupuestos objetivistas dan mayor importancia a generalizar y predecir, proponen un enfoque para testar y comprobar hipótesis, tienen una lógica de probabilidades, elaboran diseños experimentales o cuasi experimentales, analizan estadísticamente los datos y mantienen los datos en forma de números<sup>14</sup>.

Por tanto, una de las características fundamentales de la investigación cualitativa se centra en los procesos más que en los resultados o productos en sí, es decir, busca acercarse más al contexto de las experiencias humanas y de vida y los significados de estas experiencias, más que a variables que pueden ser medidas y manipuladas. Por ello, el manejo de hipótesis cualitativas no están sometidas a relaciones operacionables numéricas (datos estadísticos, comparaciones cuantitativas, etc.), sino en todo caso, a interrelaciones conceptuales amplias (análisis explicativos, experiencias dialógicas, testimonios, cuestionamientos, entre otras). Otra de sus características es que toma al investigador como a un instrumento directo, o a través del cual obtiene la información, porque varios de los instrumentos de investigación, como ser por ejemplo el trabajo de campo, se los realiza con gente y entre la gente.<sup>15</sup>

Sin embargo, estos lineamientos son sólo eso, por lo tanto, ningún tipo de investigación, y menos aún la cualitativa, debe estar cerrada o encapsulada en preceptos únicos. Las tendencias multidisciplinarias en las investigaciones

---

<sup>14</sup> Rossaman y Rallis, 1998. En BARRAGÁN, ROSSANA (Coord.), [Et. Al]. Guía para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación. La Paz: Fundación PIEB, 3ª ed., 2003. Pág. 95

<sup>15</sup> Ibid. Págs: 87-114



contemporáneas hablan de ello, nos indican que se puede combinar ambos tipos de investigación, o utilizar una en función de la perspectiva de estudios, por ejemplo, hacer una investigación cualitativa con instrumentos cuantitativos.

En este entendido, lo fundamental de una metodología cualitativa, específicamente en el ámbito de la Comunicación, es que ésta responda a las necesidades investigativas, es decir que sea lo suficientemente adecuada en función al tema, la problemática y los contextos de estudio. También debe tener correlación con la intencionalidad de la investigación, porque si bien nos interesan los resultados o productos, son también parte vital las condiciones y procesos sociales en los cuales se desarrollan las actividades.

En vista de todo ello, para la presente tesis se ha visto por conveniente plantear una metodología cualitativa, ya que en el caso de los eventos interactivos de la Estrategia Comunicacional del Defensor del Pueblo, se plantean acciones y actividades comunicativas que quieren apelar a la formación y toma de conciencia sobre los Derechos Humanos y el respeto de los mismos por parte del Estado con relación a la sociedad civil. Es así que hablamos de procesos no siempre cuantificables, pero si observables, de manera que permiten describir y denotar cambios y modificaciones en actitudes y verbalizaciones, a partir de ciertas acciones comunicativas interpersonales. Entonces la presente investigación, bajo estos parámetros de metodología cualitativa, se plantea instrumentos como la observación directa y las entrevistas semiestructuradas a informantes claves como parte fundamental del recojo de datos y de trabajo de campo.

## **2. Hipótesis, Objetivos y Espacio geográfico, temporal de la investigación**

### **- Hipótesis:**

La hipótesis de trabajo propuesta para la presente investigación es la siguiente:

*“Los eventos interactivos del Defensor del Pueblo, como política y estrategia comunicacional interactiva o interpersonal, posibilitan difundir, promocionar y apoyar el ejercicio de los Derechos Humanos y Ciudadanos, mejorando la participación democrática en la interrelación Sociedad Civil y Estado”*

Los eventos interactivos entendidos como los espacios de comunicación directa, son altamente cualitativos y significativos, porque permiten intercambiar información y porque permiten escoger percepciones, demandas, dudas y otros de sectores sociales o grupos culturales, tanto homogéneos como diversos y generar nuevas formas de intervención ciudadana, a partir de procesos informativos simples, claros, directos y en muchos casos lúdicos. Si el Defensor del Pueblo difunde los Derechos Humanos y Ciudadanos y recoge demandas de la sociedad civil, entonces los eventos interactivos se constituyen en una estrategia comunicacional fundamental para cumplir con esta misión institucional.

Los procesos informativos deben contar con técnicas de adecuación socio cultural que permitan una comunicación directa con el objetivo inmediato de informar o sensibilizar y en un mediano y/o largo plazo fortalecer una cultura de derechos.

La comunicación interpersonal, alude directamente a las personas (de forma individual o colectiva) y puede hacer como protagonista de emisor o de receptor en forma alterna, a cualquiera de los participantes, también puede adecuar su lenguaje, la forma en la que va a entregar el mensaje y los contenidos temáticos en función de las necesidades y particularidades que caracterizan los diversos grupos sociales y culturales, de manera que éstos tomen la información como parte de su cotidiano, su forma de vida y la asuman como suya.

Además, este tipo de comunicación al no estar mediada y darse de forma directa tiene la posibilidad de adecuación inmediata, en caso de requerirla, de manera que permite componer y resolver permanentemente las limitaciones que puede tener y lograr nuevos desafíos en la propia línea interactiva, en función de las necesidades y posibilidades.

Finalmente, la comunicación interpersonal si es usada con propósitos claros y en espacios adecuados puede lograr no sólo transmisión de información con conocimiento, sino una especie de laboratorio donde se analice tipos diferentes de datos o información útiles a la Institución, que pueden ir más allá de la comunicación, puede ser un termómetro social, ver la calidad del servicio que brinda la institución, puede influir en cambios de políticas, pueden servir de alerta temprana en casos de conflictos, o para indicar el nivel de información o apropiación que tiene la población sobre diferentes temas, para adecuar correctamente el trabajo a realizar. Todo esto diseñando un

proceso efectivo de llevar información, obtener opiniones de la población y retornarlas en forma de cambios, quizás políticas o por lo menos analizar lo que sale de la institución y retorna a la misma en forma de sugerencias, pedidos o quejas de la población.

Por lo tanto, esta estrategia ofrece múltiples utilidades tanto en brindar información como en recogerla. En la medida que el Estado perfeccione y ajuste la metodología, los mecanismos que permitan recoger la información oportuna y verás y en tanto se establezcan coordinaciones ágiles para el manejo de esta información, el Estado podrá estar en condiciones de dar respuestas rápidas y acorde a la demanda y en el escenario que se presenta la realidad sobre la cual se busca intervenir. Sin embargo, también es importante aclarar que una estrategia comunicacional interactiva no actúa sola y debe ir acompañada de otras de diferente carácter, como la masiva, los procesos de capacitación y otro procesos internos que la apoyen y ratifiquen.

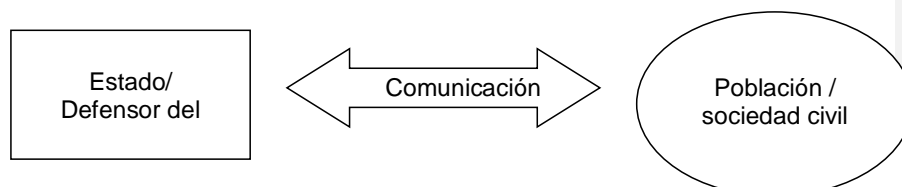
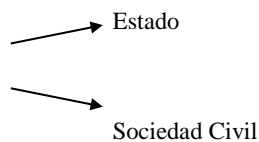
#### **Variables.-**

Variables identificadas:

- Eventos Interactivos como estrategia de comunicación
- Defensor del Pueblo como institución estatal
- Población como parte de la sociedad civil.

Variable independiente: Comunicación

Variable dependiente: Relación



Entendemos a la Comunicación como la variable independiente, que es aquella que tiene la propiedad de incidir o afectar a otras variables dependientes, en la relación entre el Estado y la sociedad civil.

**- Objetivo General:**

Demostrar cómo los eventos interactivos del Defensor del Pueblo que son parte de una estrategia de comunicación institucional, permiten alternativas innovadoras, simples y económicas en una mejor acción comunicativa entre Estado y Sociedad Civil para el mejor y mayor ejercicio de los Derechos Humanos y Ciudadanos.

### **- Objetivos Específicos:**

1. Describir los instrumentos que se desarrollan en la estrategia comunicativa interactiva del Defensor del Pueblo, a través de los eventos interactivos
2. Sistematizar la experiencia comunicativa de los eventos interactivos del Defensor del Pueblo, como modelo comunicativo aplicable a otras experiencias en la relación entre Estado y Sociedad Civil
3. Determinar potencialidades y limitaciones de los Eventos Interactivos como medio de comunicación entre el Estado y Sociedad Civil

### **- Delimitación temporal y espacial**

Esta investigación ha tomado como tiempo la primera gestión del Defensor del Pueblo de la República de Bolivia, desde su funcionamiento en 1998 hasta el año 2004, tomando las primeras actividades interactivas o interpersonales que sirvieron de modelo piloto para el diseño y aplicación de la Estrategia de Comunicación de dicha institución.

El área geográfica que ha abarcado la investigación es el Departamento de La Paz, teniendo como ámbito de estudio fundamental la ciudad, y se ha incorporado algunas experiencias relevantes en el ámbito rural en los eventos denominados “El Defensor en tu Comunidad”

### **3. Instrumentos para el trabajo de campo: fuentes documentales, entrevistas y observación de los Eventos Interactivos.**

De acuerdo a la propuesta de investigación cualitativa, los instrumentos de investigación diseñados para el trabajo de campo han sido tres:

**Fuentes documentales de información:** Se ha realizado un acopio y análisis de toda la información documental en tres niveles:

- Fuentes primarias de información, son todas aquellas publicaciones teóricas y de estudios sobre la comunicación en general y de la comunicación interactiva o interpersonal en particular, que han permitido establecer un Marco Teórico que sustente la investigación, así como un balance de los estudios sobre este tipo de investigaciones. Concluimos que existen muchos estudios sobre la Comunicación Interactiva o Interpersonal a nivel

internacional y ningún estudio sobre este tipo de comunicación a nivel Bolivia, teniendo que recurrir a un solo texto teórico, lo que ha dificultado la sustentación teórica de la investigación, y ha llevado a tener que revisar otros insumos teóricos, sobre todos aquellos generados por la Educación Alternativa.

También se ha hecho la recopilación documental, tanto de estudios sociológicos como de ciencias políticas sobre el Estado en general y el Estado boliviano en particular. Se han revisado varias posiciones teóricas sobre Ciudadanía y el desarrollo de la misma en Latinoamérica. Finalmente, se contó con documentación sobre todo de carácter institucional sobre Derechos Humanos, los que han permitido articular la teoría con las acciones ligadas al Estado y el ejercicio de ciudadanía.

- Fuentes documentales primarias, son aquellas que se han generado dentro de la institución del Defensor del Pueblo, se toman tanto los documentos de carácter interno como las publicadas, a manera de contar con datos precisos que nos den una descripción general sobre las políticas institucionales y las estrategias comunicacionales del Defensor del Pueblo en particular, dentro las cuales se encuentran los eventos interactivos como parte de la estrategia de comunicación, objeto de este estudio. Con esta documentación se han podido delimitar políticas, objetivos, públicos, características, principios y otros.

Se han recurrido a los informes que elabora el personal del Defensor del Pueblo anualmente para ser entregados al H. Congreso Nacional, con el fin de obtener datos anuales respecto a la actividad que estamos analizando, las mismas se han apoyado con documentos de carácter interno de la institución, como ser informes elaborados por el equipo de Comunicación de la Adjutoría de Promoción y Análisis, los cuales nos han permitido complementar la descripción de los Eventos Interactivos observados, informes sobre evaluaciones que se realizaron a actividades interactivas para dar validez a las acciones o mejorarlas en caso de ser necesario.

Con los informes realizados en la primera gestión se han realizado cuadros de sistematización, para contar con todos los eventos realizados, sus características, objetivos, fases y resultados. Esto nos ha permitido hacer

un seguimiento de las actividades, se han apoyado las mismas con videos grabados de los eventos interactivos.

- Tesis y estudios enmarcados dentro de la comunicación interactiva o interpersonal, se ha recurrido a estos estudios para tener una idea de lo que se tenía sobre comunicación interpersonal a nivel académico, para ello se ha realizado una búsqueda en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés, haciendo énfasis en la Carrera de Comunicación Social, también se hizo una revisión en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica, en estos espacios se han revisado las tesis universitarias de grado lo que ha permitido establecer un balance del estado de la cuestión, a manera de contar con una panorámica sobre estudios similares que antecedieron a esta investigación, las tesis encontradas no aportaron a la investigación, lo que nos anticipó lo complejo del tema ya que no sólo es una temática exclusiva de la comunicación es multisectorial y tampoco existe una materia en la Carrera de Comunicación Social exclusiva para este punto.

Respecto a los textos de la biblioteca de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Mayor de San Andrés tampoco se encontraron aportes, los textos en esta área son muy específicos, tratan por lo general de marketing o mercadotecnia y no dan pautas para seguir los pasos metodológicos que aporten a las acciones de comunicación interpersonal, las librerías en la ciudad de La Paz, tampoco contaban con textos que nutran esta investigación, se tuvo que pedir un texto que sirva de base para el análisis, el cual es “Introducción a la comunicación interpersonal” de María Dolores Cáceres.

**Entrevistas a informantes claves:** Se han realizado tres entrevistas semiestructuradas, que han permitido el recojo de información clave y específica sobre las Estrategias Comunicacionales Interactivas o Interpersonales en general y de la Estrategia Comunicacional y los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo, en particular. Se entrevistó a tres funcionarios/as que han trabajado en el Defensor del Pueblo, llevando a cabo la estrategia comunicacional y los eventos interactivos en la primera gestión de la institución, ellos son: Griselda Sillerico, Donato Ayma y Patricia Flores. Para ello, el cuestionario de entrevista ha sido instrumento fundamental, de manera que ha permitido recoger información y profundizar algunos temas con estos

informantes. Una vez que se contó con el cuestionario se pasó a grabar las entrevistas para luego ser transcrita, las partes fundamentales de las mismas han pasado a formar parte del documento de tesis en los capítulos de hallazgos de la investigación, en los cuales se describe y analiza los eventos interactivos y sus resultados.

**Observación de los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo:** Esta observación ha permitido el recojo de información directamente en el lugar de los hechos. Se debe aclarar que la persona que realiza la tesis fue parte de la institución del Defensor del Pueblo, en el equipo de comunicación durante la gestión 2003 y 2004, y por ello se tuvo la facilidad de acceder y seguir el proceso de planificación y realización de los eventos interactivos, efectuando una observación participativa.

Esta ventaja al acceso de la información interna de la institución, por parte de un miembro de su equipo y también con respecto a la metodología, procesos, operativización de las acciones, grupos o personas con las cuales se realizaba los Eventos Interactivos han permitido recoger directamente los datos observables y procurar información institucional, pero también puede haberse constituido en una limitante en cuanto a la subjetividad de la observación participante, por esta razón se entrevistó a otras personas que realizaban la misma actividad. En el trabajo dentro de la institución se llevó a cabo una encuesta para verificar la eficacia de las acciones ejecutadas en las Jornadas Masivas y también se realizó otra encuesta a un grupo de estudiantes que participaron en 4 oportunidades diferentes, para verificar la metodología y la posibilidad de este método de comunicación interactiva.

Por último, se tomó un tiempo para alejarse de la institución y de dicha actividad para ser lo suficientemente objetiva en el análisis para que la misma se base en documentos, teoría y datos que, al momento de hacer el análisis de los resultados de la investigación, posibiliten ver las falencias, lo no realizado, los errores y todo lo que sea posible mejorar al momento de elaborar las recomendaciones o las conclusiones de la tesis.

Para realizar la observación, se ha diseñado una planilla temática estructurada de recolección de los datos que interesaban observar, es decir, se ha ejecutado una minuciosa anotación tanto de la descripción, como de las percepciones del investigador sobre la acción institucional informativa, así como de los



participantes de la población, muchas veces se ha acudido a los videos para realizar dicha recolección de datos. Esta información generada en la observación directa de diez eventos interactivos en la ciudad de La Paz, y dos en las áreas rurales del departamento de La Paz, entre el 2003 y 2004 se han sistematizado en el vaciado de los datos a una matriz temática de cada uno de los tipos de eventos interactivos estudiados. Una vez realizada toda esta etapa del trabajo de campo, esta matriz temática ha sido utilizada en los resultados de la investigación tanto para la descripción de cada evento como para el análisis evaluativo de los resultados interactivos de cada una de las actividades, de manera de poder sustentar la validez de la hipótesis planteada.

En el momento de realizar el análisis del recojo de toda esta información, se determinó que no todos los eventos interactivos eran iguales y se tenía mucha información, razón por la cual se vio por conveniente diferenciar los Eventos Interactivos del Defensor en tu Pueblo en tres grandes capítulos, los mismos que analizan tres grupos de eventos que buscan resultados diferentes:

- Los eventos dirigidos a un público masivo y plural, es decir las “Jornadas del Defensor del Pueblo”: El Defensor en tu Barrio (de carácter urbano) y el Defensor en tu Comunidad (de carácter rural).
- El segundo grupo de las “Jornadas del Defensor del Pueblo”: el Defensor en tu Colegio y el Defensor visita las cárceles, dirigidos a públicos concretos y cautivos, lo que ha dado la posibilidad, en varios casos, de hacer más de una actividad en los centros educativos o penitenciarios, con el mismo público.
- Y el tercer grupo de las “Jornadas del Defensor”: El Defensor con funcionarios públicos (centros de salud y hospitalarios y reparticiones varias del Estado) que están dirigidos sobre todo a la sensibilización y formación de funcionarios públicos concretos sobre derechos humanos, ya que atienden directamente a la población en general.

De esta manera, el trabajo de campo de la investigación se ha desarrollado sobre todo en el marco institucional de Defensor del Pueblo, de manera de abrir y aportar una posibilidad de sistematización, alcances y limitaciones de la aplicación de un modelo de comunicación interactiva alternativa, que permita

desarrollar otras formas de comunicación tomando principios y valores acordes al avance ciudadano que el Estado está impulsando.

La comunicación interpersonal es la forma más básica de comunicación pero a su vez es la más directa, los costos son muy bajos y solo se necesita habilidades instaladas en la persona que realiza dicha actividad, como lo demostraremos en la investigación realizada, también daremos pautas de los formatos, los métodos, los pasos a seguir, los públicos y otros aspectos que forman parte de los eventos interactivos, aspectos que pueden servir de guía a cualquier otra institución, pero en el caso que nos compete mostraremos como se puede mejorar y cualificar una relación de mayor horizontalidad entre el Estado y la Sociedad Civil. El último capítulo de esta investigación, a manera de conclusión da cuenta de ello.

## CAPÍTULO III

Con formato: Interlineado: 1,5 líneas

### EJES TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los ejes teóricos de la presente investigación sustentan la problemática que se analiza: la comunicación, específicamente la comunicación interpersonal o interactiva, entre el Estado y la Sociedad Civil. Tomando como parte del Estado al Defensor del Pueblo que divulga y promueve los Derechos Humanos.

Por lo tanto en este capítulo expondremos la discusión teórica de los tres principales temas en los que basamos la investigación:

**5-1.** El Estado, porque el Defensor del Pueblo es una institución del Estado boliviano.

**6-2.** La Ciudadanía, porque las estrategias del Defensor del Pueblo son creadas para impulsar el ejercicio ciudadano.

**7-3.** Y por último la Comunicación, que en este caso hace de puente entre el Estado y la ciudadanía.

Con formato: Interlineado: 1,5 líneas, Numerado + Nivel: 1 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Tabulación después de: 1,27 cm + Sangría: 1,27 cm

Pero antes de entrar de lleno en los aspectos teóricos realizaremos una revisión del estado de arte de la **Comunicación** en general y los Eventos Interactivos como propuesta comunicacional en general, y particularmente en nuestro país, sobre todo desde el punto de vista de su estudio y aplicación como política pública.

Con formato: Interlineado: 1,5 líneas

#### **1.- Estado de Arte: Comunicación y Eventos Interactivos: las propuestas teóricas y los estudios desde la comunicación y la educación alternativa**

Iniciamos el presente balance a partir del texto de Bibliografía de estudios, realizado por Beltrán, Suárez e Isaza (1990)<sup>16</sup> en él encontramos que Bolivia más que otros países en Latinoamérica, enfrenta serios problemas de comunicación porque, la insuficiencia de vías de comunicación impiden articular su vasto territorio y su diversidad lingüística limita la interacción y el diálogo entre las diferentes regiones. Bolivia al nacer a la vida republicana perpetúa la imposición del español como idioma oficial, por lo tanto, aquellos que no lo hablaban quedaron fuera de la corriente de la

<sup>16</sup> BELTRÁN, LUIS RAMIRO; SUÁREZ, CARLOS; ISAZA, CARLOS. *Bibliografía de estudios sobre comunicación en Bolivia*. La Paz: PROINSA, 1990.

comunicación. La ausencia de una política bilingüe en la educación boliviana y la falta de reconocimiento oficial de las culturas nativas, originaron grandes obstáculos para dar soluciones reales a la comunicación, un resultado de aquello es el alto grado de analfabetismo rural.

Este texto evidencia que ni el Estado, como administración pública, ni la empresa privada parecen haber hecho en Bolivia intentos mayores para por lo menos aliviar los problemas de comunicación. En cambio la población, demuestra creativos y eficaces aportes, logrando mejoramientos por ellos mismos y en algunos casos con el apoyo de la iglesia católica y otras instituciones no estatales. Hasta mediados del siglo XX la población rural padeció de una total falta de oportunidades sobre comunicación. Un ejemplo de ello, es que los gobiernos no extendieron hasta la zona rural los servicios técnicos elementales: correo, telégrafo y teléfono, tampoco la empresa privada, ni siquiera la que operaba en esas áreas se ocuparon de brindarles acceso a medios de comunicación masiva.

Los cambios se inician en los años 50, ya que en esos años la iglesia católica creó las primeras emisoras educativas para los campesinos aymaras, lo que hoy conocemos como Red ERBOL. A partir del 52 surgieron dos movimientos comunicativos de base, la constitución, operación y financiación de radioemisoras de los sindicatos de trabajadores mineros y la radio campesina independiente, los trabajadores ganaron acceso propio a un medio de comunicación masiva para defender sus intereses.

Mucho más reciente, es la proliferación de más de 40 canales privados de televisión y en otro plano de la evolución de la comunicación es la proliferación de la carrera universitaria de comunicación social. Esto es a grandes pasos el avance comunicacional en nuestro país y nos da pautas para entender la complejidad del tema de comunicación en Bolivia. Para realizar un análisis más minucioso hacen falta mayores estudios de investigación que sean sistemáticos y concretos, sin embargo casi todo lo encontrado en esta temática son esfuerzos esporádicos y aislados.

Los pocos documentos encontrados muestran exclusivamente el avance de los medios masivos de comunicación, prácticamente, no se estudió en Bolivia procesos de comunicación interpersonal, pese a que a que somos básicamente una cultura oral. Últimamente algunos estudios se ocupan de examinar algunos formatos mixtos, entre lo masivo y lo interpersonal, tomando una combinación de la audición radiofónica con la deliberación en pequeños grupos.<sup>17</sup> Tampoco hay una producción nacional teórica al respecto.

---

<sup>17</sup> Ibid.

Por último encontramos que **cómo** país contamos con pocos servicios públicos de documentación sobre las ciencias sociales, incluyendo la comunicología lo cual puede aportar al avance del tema o mostrar el procesos del mismo, el contar con pocos servicios se restringe el número de personas que pueden dedicarse a indagar más sobre el proceso de comunicación que existió en el país y eventualmente agregar mayor información al respecto.

Los pocos estudios encontrados sobre este tema, en su mayoría son trabajos de investigación de tesis universitarias y podrían dividirse en tres campos amplios:

El primer campo está referido a los estudios sobre la Comunicación Interpersonal y su uso en diferentes ámbitos del mercado (llamado desde la publicidad marketing o intramarketing) y el uso de modelos interpersonales para una mayor influencia en el ámbito de decisiones en relaciones clientelares y en espacios de interacción privados<sup>18</sup>. El segundo campo de estudio está referido a la aplicación de la Comunicación Interactiva en las relaciones intrafamiliares y privadas<sup>19</sup>. Y el tercer campo se refiere a experiencias de Comunicación Interactiva en servicios públicos concretos, tanto en educación como en salud<sup>20</sup>.

<sup>3</sup> Por ejemplo están los estudios de: CERRUTO MAGNE, MIGUEL. *Estrategias Publicitarias interpersonales del Banco Sol de la ciudad de El Alto, para el sector microempresarial*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social, 1999. TROCHE ZAMORANO, GODOFREDO TOMÁS. *Eficacia de la comunicación interpersonal en el Marketing, farmacológico*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social. 1999. YAVE MIRANDA, MAX. *Comunicación interpersonal, en la venta de pequeña y micro empresa agrupada en ADAPI La Paz*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social. 2001. ZACONETA ALCAZAR, KARINA MIRIAM REBECA, MARIACA GONZÁLES, PAOLA KARINA ISABEL. *Estrategia de comunicación interpersonal fundada en el intramarketing del facilitador para fortalecer en aprendizaje constructivista, estudio realizado con la población estudiantil del ciclo primario de la unidad educativa San Vicente de Paúl de la ciudad de El Alto* Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social 2003.

<sup>19</sup> Por ejemplo están los estudios de: ALVIZURI RODRÍGUEZ, JAIME ALFREDO. *Interrelación entre jóvenes y sus padres: un estudio explicativo con jóvenes de 15 años de la escuela popular Don Bosco de la zona central de la ciudad de La Paz*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social 2001. SULLCA QUISPE, CARMEN ROSA. *La deficiencia de la comunicación incide en la tendencia al abandono de hogar de adolescentes de 12 a 16 años de edad, gestión 2000 y 2001 / Centro de Diagnostico terapia de mujeres Estrategia de comunicación interpersonal fundada en el intramarketing del facilitador para fortalecer en aprendizaje constructivista; estudio realizado con la población estudiantil del ciclo primario de la unidad educativa San Vicente de Paúl de la ciudad de El Alto*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Trabajo Social 2004.

<sup>20</sup> Ver por ejemplo: BELMONTE GUZMÁN, LENY. *Importancia y efecto de las relaciones humanas en la educación básica urbano popular de la ciudad de La Paz: un estudio de caso*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social 1999. CABRERA VARGAS, MARÍA DUNIA. *Diseño y Aplicación del paquete comunicacional educativo: "Vivir con valores" como mediador en el proceso de enseñanza aprendizaje en estudiantes de nivel técnico superior*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social 2000. MORALES CHUNGARA, MARÍA TERESA. *Estrategia de*

Es por eso que otro de los puntos de interés al realizar la tesis es demostrar las ventajas que tiene la comunicación interactiva a partir de modelos interpersonales, también evidenciamos el poco impulso que se le otorga a este punto de la comunicación en los ámbitos académicos, tanto como materia a ser desarrollada como el poco interés en investigar experiencias de este tipo en la práctica o el desarrollo de Políticas Públicas y sus efectos.

En este marco que, en primera instancia, nos da una panorámica rápida sobre el desarrollo de la comunicación en el país, sobre el papel medios masivos de comunicación y la importancia que estos tuvieron en la integración del país, nos toca analizar cuál es el lugar y el papel que tiene la comunicación interpersonal, para ello partiremos del concepto básico de Comunicación en general, el cual según Navia<sup>21</sup>, parte de un presupuesto ineludible, que no se puede concebir al ser humano sin lenguaje y por ende, sin comunicación, es decir la comunicación tiene que ver con las propias capacidades y condiciones humanas “filogenéticas” y “ontogenéticas”<sup>22</sup>.

Así, la comunicación, entendida en sus fundamentos y sus prácticas más básicas y profundas, plantea que el acto de comunicar tiene que ver con la interrelación entre seres humanos, a partir de la transmisión – recepción de toda la serie de contenidos, mensajes, símbolos, significados, sentidos, etc., que el uso y las formas del lenguaje, a través del pensamiento simbólico, implican. Por lo tanto, se plantea que la comunicación se entiende *como proceso y como acción*, y por ello también se puede estructurar una dimensión formal en un *modelo de comunicación humana*, que se conforma por los agentes de la comunicación, la referencia, el mensaje y el contexto, donde la unidad central de este modelo es el *acto verbal*. En ese entendido, la comunicación es también *acción e interacción* y por ello hay también una orientación de la *acción comunicativa*.<sup>23</sup>

Es decir, la comunicación y su uso social, tiene necesariamente una orientación y su accionar definitivamente es estratégico. Según Habermas, retomado en el

---

*Comunicación Interpersonal para tarea educativa con jóvenes de Aldeas Infantiles SOS*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social 2001. CONDORI ICHUTA, ALBERTO. *Comunicación interpersonal de responsables de salud en campañas de vacunación casa por casa: distrito de salud N° 1 El Alto*. Tesis de grado para Licenciatura. La Paz: UMSA - Facultad. Ciencias Sociales - Carrera de Comunicación Social 2003.

<sup>21</sup> NAVIA, WALTER. *Comunicación y hermenéutica: Implicaciones sociales y educativas*. La Paz: UMSA – Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación – Instituto de Estudios Bolivianos, 2ª ed., 2002.

<sup>22</sup> Se entiende por Filogénesis a la capacidad humana de comunicar que es compartida con otros seres vivos de la naturaleza, pero que con la evolución humana ha adquirido una caracterización peculiar y única, por la simbolización del lenguaje y que es lo que justamente lo diferencia de otros seres vivos. Esta capacidad, requiere de un aprendizaje y un crecimiento y es a lo que se llama Ontogénesis

<sup>23</sup> Op. Cit.

análisis de Navia, la acción comunicativa, es la que pretende llegar al consenso, y presupone la existencia de universales pragmáticos, como ser: gramaticalidad, verdad, veracidad y legitimidad, para hacer común lo que no era, es decir que: *“La comunicación es la acción orientada fundamentalmente al mutuo entendimiento, ejecutada por un hablante, quien dice algo a un oyente sobre objetos y relaciones”* (Navia, 2002: 271).

Entonces, si la comunicación supone una serie de acciones estratégicas para convertirse en acción comunicativa, es decir en consenso, las fuentes tanto teóricas como prácticas del uso institucional de la Comunicación Social requieren de un justificativo teórico consecuente. Y es allí, donde la Comunicación Interactiva o Interpersonal, como particularidad de la presente investigación, debe definirse y desarrollarse.

Siguiendo los primeros acercamientos teóricos planteados párrafos arriba, el trabajo de Cáceres<sup>24</sup> nos acerca a la especificidad de la Comunicación Interactiva o Interpersonal, sin embargo, la autora nos advierte que la comunicación es un término polisémico, porque encierra una serie de implicaciones multidisciplinarias, éste es uno de los problemas principales que se plantean a la hora de abordar el estudio de los procesos de comunicación es la heterogeneidad del comportamiento comunicativo y, en consecuencia, la multidisciplinariedad que encontramos a la hora de plantear modelos de análisis, porque existen numerosas definiciones las cuales no recogen los mismos elementos, ni siquiera se plantean el estudio de los fenómenos comunicativos desde el mismo punto de vista, Cáceres nos indica que esto se da, sobre todo debido a dos razones: la confusión entre comportamiento en general y comunicación y la confusión entre comunicación e información.

Por ello, es muy importante no sólo tomar definiciones ya establecidas y analizadas por varias corrientes y prácticas de la Comunicación Social, sino también conocer los recorridos teóricos y analíticos que han permitido desarrollar el concepto y la aplicación de la Comunicación Interpersonal en términos de acciones comunicativas como tales.

En ese sentido, si bien es importante reconocer y conocer la Filogénesis y la Ontogénesis, como parte importante de la comunicación humana, de la misma forma es importante reconocer el carácter político de la comunicación y esto nos lleva al inicio de nuestro estudio y es que la estrategia que utiliza el

---

<sup>24</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis, 2003

Defensor del Pueblo en los eventos Interactivos tiene a la Educación Popular como modelo político y como estrategia de acción.

La Educación Popular, que nace a finales de los años 70 como discurso educativo a la cabeza de Freire, aunque él no hablaba de educación popular sino de educación concientizadora y liberadora, tiene una reflexión educativa y una propuesta pedagógica que influyó notablemente en los países latinoamericanos como el nuestro.

La Educación Popular nació en un contexto en el que se cruzaron varios factores que marcaron su identidad inicial, una intensificación de luchas populares, una mayor presencia de las izquierdas en el mundo político, la influencia del marxismo entre éstas, diversos campos de las Ciencias Sociales Latinoamericanas en pleno apogeo y la confluencia de un cristianismo que se renovaba.

En estas circunstancias históricas, conceptuales e ideológicas se fue configurando la Educación Popular, por lo tanto la Comunicación Interpersonal o Interactiva, como instrumento comunicacional, tiene que ver con la intencionalidad ideológica de la Educación Popular, que a su vez tiene su origen en lo que se ha denominado Educación Alternativa y se basa sobre todo en los preceptos de la *Pedagogía del Oprimido* planteada por Paulo Freire y otros.

Al respecto, Prieto Castillo<sup>25</sup> nos dice que este tipo de comunicación, debe estar orientada no a la persuasión sino al aprendizaje, entendiendo como la apropiación de la cultura y de uno mismo y como la construcción de conocimientos y de espacios sociales en los cuales desarrollarse. Se comunica, se informa, se educa, se dialoga siempre de lo cercano a lo lejano. Un punto de partida puede ser la vida de la gente en particular, de la comunidad en general, de las instituciones u organizaciones más ligadas a lo cotidiano. En este entendido, nos alejamos de una conceptualización y del modelo comunicativo que sólo busca consenso, sino que nos adentramos a una relación interactiva e interpersonal de la comunicación, donde la relación del *mutuo entendimiento* no tiene en su esencia premisas universalizantes, una direccionalidad vertical o un propósito de arriba hacia abajo, sino en todo caso,

---

<sup>25</sup> PRIETO CASTILLO, DANIEL. *El juego pedagógico*. (fotocopia inédita)



una relación horizontal, donde los protagonistas de la propia acción comunicativa, son los receptores y ya no sólo los emisores del *acto verbal*.

Este modelo de comunicación llega a nuestro país en los años 70, como parte de sistema de educación no formal, una alternativa al sistema de educación formal existente en ese momento. Este sistema innovador permite adquirir conocimientos y capacitación para mejorar la formación formal o para suplir la no existencia de la misma.

La educación no formal fue promovida por diferentes organizaciones no gubernamentales, agencias de desarrollo e instituciones como la iglesia católica. Estas experiencias estaban destinadas básicamente a público adulto y de sectores populares, es por ello que se denominó "educación popular". La educación popular realizó un importante aporte desde el punto de vista metodológico, porque se utilizaron técnicas que favorecieron un aprendizaje activo, grupal y participativo.

Las experiencias encontradas en nuestro país en [este](#) marco son de finales de los años setenta, pero fueron experiencias esporádicas, cuyos resultados no están sistematizados, documentados y menos difundidos. Las experiencias a partir del Estado tomando [esta](#) metodología tampoco se encuentran en las instancias que le competen: Educación y Cultura. Sin embargo, el Ministerio de Salud tiene diferentes acciones dentro de la comunicación interpersonal tomando estrategias de la educación popular. También el Ministerio de Participación Popular toma estrategias de comunicación directa para realizar sus diagnósticos participativos, sin embargo si bien estos dos Ministerios toman parte de la metodología de manera instrumental, la conceptualización política no cumple su propósito, ya que no busca alternativas comunicacionales que desarrollen o coadyuven a una relación diferente entre Estado y Sociedad Civil.

Al respecto un texto de la Universidad de Jhon Hopkin y Save de Chidren, titulado Movilización Comunitaria para la Salud nos dice "(...) *En un anterior trabajo publicado por la Universidad Andina, insistimos que la participación popular no puede ser considerada como una estrategia de los servicios de salud para conseguir la colaboración de la población, utilizando hasta "sofisticadas técnicas de mercadeo como si se tratara de incorporar al consumo popular la marca de un cigarrillo y otro hábito cualquiera"*.

Este texto nos indica que antes que lo técnico están las vivencias de la población, que para comunicarse no es importante la jerarquía ni los vastos estudios, sino la capacidad de involucrarse con la población e involucrarla en el mismo proceso, ésta es la única forma de interesarse verdaderamente en la salud incluso más allá del espacio físico que es el hospital o la posta sanitaria. La principal dificultad que tiene salud en sus estrategias de comunicación con la población al hablar de salud y de enfermedad, nos dice es “...el criterio positivista que todavía se enseña en todas las Facultades de Medicina”, donde la enfermedad es considerada como un agente físico, químico o infeccioso que provoca una determinada enfermedad, casi sin conexión con el medio económico social con el cual habita. “...El elitismo que se mantienen en los círculos profesionales, como resultado de esa manera de concebir la enfermedad, es una barrera para la participación popular por mucho que, tratando de seguir las indicaciones de Alma Ata, los directores de salud deseen de veras que la colectividad participe con ellos para el mejor logro de sus programas.”<sup>26</sup>

Este análisis crítico, nos muestra que acciones de comunicación directa o interpersonal como estrategias operativas no necesariamente abren una relación horizontal entre la población y un representante del Estado, aunque en ello se encuentre la vida misma de las personas. Este tránsito entre las acciones y el resultado de la relación es un proceso complejo en el que deben intervenir varios factores, pero el principal es el de la política institucional de otra forma las acciones se romperán en algún momento porque no se encuentran sustentadas por políticas generales.

Las ventajas en éste sentido para el Defensor del Pueblo es que nace en una época de cambios en el Estado, nace cuando éste asume que fortalecer el capital humano es un factor vital en su política, nace cuando la población tenía un trecho caminado sobre el proceso ciudadano, proceso generado por la participación popular al acercar el Estado local al ciudadano y por último la misión del Defensor que es fortalecer e impulsar los derechos de la población, todo ello hace que éste tipo de comunicación directa, personal e interactiva pueda tener una base política en la educación popular ya que la construcción de conocimientos horizontal, respetuosa, tomando en cuenta las particularidades de los sectores, no parte de la estrategia sino de la política

---

<sup>26</sup> BELTRÁN, LUIS RAMIRO; GONZÁLES, FERNANDO (Comp.) *Movilización Comunitaria para la Salud*. La Paz: Universidad John Hopkins y Save The Children, 1998. Pag.1

institucional. Es por ello que las diferentes estrategias y en particular la de los espacios interactivos comunica, informa, educa, dialoga siempre de lo cercano a lo lejano. Tomando en cuenta con prioridad la vivencia de la gente.

Uno de los propósitos de esta tesis es guardar esta experiencia que se muestra interesante pero que siempre puede ser mejorada, porque al realizarla nos encontramos con una total falta de datos quizás porque la [cComunicación](#) directa o interpersonal encierra una serie de implicaciones multidisciplinarias [cómo](#) lo decía Cáceres, o porque los procesos de comunicación tienen una heterogeneidad del comportamiento comunicativo. El resultado es que no existen registros sobre procesos de comunicación directa en estrategias de comunicación utilizadas por instituciones del Estado.

## **2. Comunicación, Estado y Ciudadanía: los sustentos teóricos de la investigación**

Los ejes teóricos en los que se basa la presente investigación son tres: la Comunicación, y en forma puntual la comunicación interpersonal o interactiva, el Estado y la Sociedad Civil. A continuación, presentamos los elementos teóricos y conceptuales que han ayudado a sustentar y analizar cada uno de los ejes y su interrelación propuesta en la hipótesis que rige este estudio.

### **2.1. Comunicación.**

El primer eje teórico de esta investigación es la [cComunicación](#), por ser el objeto de estudio de nuestra investigación. Sobre ella diferentes autores han realizado definiciones, las cuales en muchos casos tienen puntos coincidentes pero en otros resultan divergentes, a lo que se añaden también posiciones que cuestionan tanto a unas como a las otras opuestas. Esto, desde el punto de vista teórico, tiene que ver con el momento histórico y de desarrollo en el que fueron planteadas, las escuelas que sostienen estas definiciones, los sustentos filosóficos, las intencionalidades políticas, la formación profesional, el uso de instrumentos, etc. De todas formas consideramos importante nombrar algunas de estas definiciones, para entender lo amplio del campo comunicacional, así como sus tendencias y avances. Para ello, se tomará como inicio para el análisis el texto de Torrico<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> TORRICO, ERICK *Periodismo: Apuntes teórico-técnicos* La Paz: s.e., 2da. Ed., 1993

Entre las definiciones más importantes en el campo de la comunicación y que aportan para los fines teóricos de la presente tesis, nos interesan aquellas que muestran los cambios y tendencias en la evolución de la teoría comunicacional. Así, en primer lugar se encuentran los estudiosos clásicos de la comunicación, como David K. Berlo, quien desde una posición aristotélica, plantea una visión unilateral, ya que la comunicación tiene como fin último el persuadir. Berlo plantea que lo básico en la comunicación es llegar a influir en los demás y que el emisor es un medio o un agente en este objetivo.

Torrice nos indica un avance a la teoría de Berlo, dada por Charles R. Wright quien define a la comunicación no como una sola acción, sino como un proceso en el cual intervienen un emisor y un receptor, donde el primero transmite intenciones, deseos, sentimientos, saber y experiencia al segundo, este proceso aclaran, sólo se puede dar entre humanos, como un instrumento de sobrevivencia y su falta o ausencia es un trastorno patológico de la personalidad.

Siguiendo la misma línea de la prioridad del emisor activo sobre el receptor pasivo, Charles Osgood sostiene que se logra la comunicación cuando existe un emisor, un sistema de signos y significados comunes y un receptor que los capte y los asuma como suyos. Posteriormente, serán Heriberto Murano y Luz Amparo Palacios quienes profundicen sobre los sistemas de signos y significados. Así, Murano plantea un peso específico en la transmisión de símbolos que se da entre un sujeto a otro, mientras que Palacios retoma este concepto y aporta proponiendo que en la transmisión hay un proceso intencional, ya que éste conlleva valores que se quieren transmitir, de manera que influyan en el otro.

En 1948 Claude Shannon, ingeniero y Warren Weaver, matemático, presentaron un modelo gráfico para representar un proceso de comunicación, planteando la transmisión de información como un proceso lineal que se lleva a cabo por dos actores. A esta teoría sólo le interesa en la comunicación las señales y su transmisión, al margen de quién comunique, del significado de los mensajes y de cómo afecten éstos al receptor. Sin embargo, su aporte al estudio de la comunicación tiene dos consecuencias, ya que por un lado el

modelo describe el proceso de comunicación y por otro, se manifiesta una técnica de medida de la información<sup>28</sup>.

Esta serie de conceptos nos demuestran cómo los modelos de comunicación van avanzando, primero en aportes a la teoría, segundo en procesos y medición. Sin embargo las diferentes teorías nos muestran que cuando hablamos de comunicación nos estamos refiriendo a la transmisión y/o transferencia de un concepto que se emite de un sujeto a otro, los cuales comparten los mismos símbolos y significados, este proceso de ninguna manera implica participación activa de ambos sujetos. Esta forma de ver la comunicación fue advertida y analizada por diversos teóricos, entre uno de los latinoamericanos se encuentra Rafael Roncagliolo, del Perú, que aseguró que *"...estamos presenciando una reducción de la comunicación humana – concepto que implica reciprocidad- a favor de la información y la diseminación; es decir, de todas las formas modernas de imposición de los transmisores sobre los receptores, la cual erróneamente continuamos llamando comunicación de masas"*<sup>29</sup>

Comunicación, es una palabra que proviene del latín commune, facere o communis, cuyo significado en [lae](#) lengua castellana significa "hacer o poner en común", por lo tanto entendida como un acto de compartir con amplitud, información, ideas, opiniones y otros. Esta forma ideal de entender la comunicación se puede dar cuando el emisor y el receptor quieren comunicarse y no sólo informar, pero también porque los papeles de emisor y receptor intercambian.

Por consiguiente la comunicación humana consiste en comprender cierto aspecto de la realidad o determinado sentimiento o valor interior e interpretarlo a través del lenguaje, con la intención de comunicarlo a otro ser humano. Para lograr ese fin se necesitan tres factores: Un contexto común para ambos, un lenguaje común y palabras que se refieran a objetos o sentimientos que quieran nombrar o explicar, esto es comunicación interpersonal.

En un proceso comunicacional, parte de elementos que son imprescindibles, entre los primeros están: El emisor, que es el que transmite; el mensaje, que es el tema o el contenido; el medio, que es el vehículo de transmisión y el

---

<sup>28</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis, 2003. Pag. 53

<sup>29</sup> Ibid. Pag. 11

receptor o destinatario que en la dinámica de la comunicación puede ser el segundo emisor. De esta forma se cumple el modelo de Lazzefer: ALGUIEN que DICE ALGO por MEDIO DE ALGO a ALGUIEN.

Basados en estos elementos, a lo largo de la historia de la comunicación se han elaborado distintos modelos, desde el Aristotélico que provienen de la escuela clásica hasta los más modernos, no se puede calificar como mejor a ninguno de ellos porque todos fueron útiles para comprender la comunicación. Sin embargo, todos estos modelos sufren un cambio significativo cuando a la comunicación cuando se le une la tecnología informática, de telecomunicaciones y audiovisuales, ambas revolucionan la comunicación porque no sólo cambian los modelos, cambia la forma de producción, de difusión y de recepción de la información, se alteran las relaciones de intercambios entre emisores y receptores hasta el punto de abrir experiencias novedosas como la interrelación mediatizada, incluso interactivas y dialógicas, en tiempo real pudiendo hacer que dos personas hablen o se escriban estando a kilómetros de distancia.<sup>30</sup>.

Estos cambios en la comunicación con la convergencia telemática<sup>31</sup> y a raíz del avance tecnológico, obliga a la revisión de los conceptos de comunicación que se han venido utilizando en las Ciencias de la Comunicación. La comunicación que se realiza, ya no está sujeta al espacio, como límite geográfico, ni al tiempo, entendido como horas, puedes tener una comunicación directa y al instante con alguien que se encuentra a kilómetros de distancia de tu persona. Usando el mismo mecanismo la información te acerca a los hechos sin moverte de tu sitio.

La comunicación hoy, por medio de las redes telemáticas<sup>32</sup>, da la oportunidad de comunicarse con el mundo, borrando las fronteras geográficas y en tiempo inmediato a

---

<sup>30</sup> PINEDA DE ALCÁZAR , MIGDALIA *Los Paradigmas de la Comunicación: Nuevos enfoques teóricos-metodológicos*. <http://www.comminit.com/la/pensamientoestrategico/lasth/lasld-859.html>. 24/02/2006

<sup>31</sup> Convergencia Telemática: intercambio de información digitalizada, Pudiendo definir a la Telemática como el servicio de telecomunicaciones que permite la transmisión de datos informatizados a través del teléfono. Esta Convergencia Telemática ha tenido su "punto máximo de ebullición" en el año 1995. Ese es el año del nacimiento de Internet comercial. A partir de ese momento se "descubre" el potencial de la comunicación global y comienza una nueva "era" en la transferencia de información. Datos obtenidos en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Telem%C3%A1tica> 24/02/2006

<sup>32</sup> Telemática es la integración de las tecnologías de la telecomunicación y la informática, es decir, que se dedica al estudio y diseño de redes de ordenadores. Entre otros aspectos, se centra en el estudio, diseño y gestión de las redes de ordenadores a varios niveles, desde el nivel físico (redes de acceso, redes inalámbricas, redes ópticas, etcétera) hasta niveles más lógicos (protocolos, arquitecturas de red, medidas, análisis y control de tráfico, etcétera).

través del ciberespacio el cual nos puede transportar tanto a lo global como a lo local, nos permite movernos entre estos límites de manera simultánea y en forma instantánea.

Por lo tanto, la globalización se plantea hoy como una nueva forma de entender el mundo y sobrepasa lo comunicacional, para llegar a lo económico, político, social y cultural. La globalización vino de la mano del neoliberalismo, política que reivindica la potencialidad del mercado, la libre ganancia y la competencia como los valores dominantes de las sociedades contemporáneas, esto resulta ser un proceso complejo y lleno de paradojas, porque tensionó al mundo y sacó a flote y a la vez profundizó las contradicciones sociales y las desigualdades económicas.

Por todo esto, los paradigmas en las Ciencias de la Comunicación entran en crisis y se ve la necesidad de crear enfoques transdisciplinarios como una forma de renovación sobre dos corrientes teóricas; un nuevo neopositivismo, alimentado por los enfoques sobre los procesos informáticos y organizacionales, y el surgimiento de un nuevo pensamiento holístico y transdisciplinario que tome en cuenta varias ciencias para sus análisis y propósitos.

Los paradigmas o modelos clásicos de las ciencias de la comunicación [funcional](#) entraron en crisis hace varias décadas, porque su visión de la comunicación era básicamente instrumental y pragmática, lo cual ha impedido ver la multiplicidad y riqueza del proceso comunicativo. La comunicación tuvo una visión positivista, racionalista que se muestra en el paradigma de Laswell<sup>33</sup>, que en la actualidad resulta insuficiente porque sus cuestionamientos, que quedaron pobres para explicar y entender todos los cambios que se están produciendo en las relaciones de comunicación, porque tienen una mirada lineal, lo cual está obligando a plantear una recomposición del campo de estudio que traspase las fronteras disciplinarias sobre las que se había sustentado la teoría de la comunicación.

La transdisciplinaridad surge como la mejor forma de enfrentar este nuevo momento histórico que se está viviendo en las diferentes ciencias y rompe con paradigmas que la sustentaron. Esta nueva interpretación se da en todas las ciencias, pero de manera contundente en las ciencias de la comunicación es porque es evidente la idea de desborde, de borrar fronteras en la constitución de los saberes y abrirse al conocimiento

---

Datos Obtenidos de "<http://es.wikipedia.org/wiki/Telem%C3%A1tica>" 24/02/2006

<sup>33</sup> **Paradigma de Harold Lasswell:** fue formulado en 1948. Su trabajo como investigador y publicista se proyectó con fuerza hacia el análisis de la propaganda, en un período marcado por las tensiones mundiales de entreguerras y de preocupación por el efecto de las mediaciones periodísticas en la formación de la opinión pública. Para Lasswell, el proceso de la comunicación en la sociedad realiza tres funciones: a) vigilancia del entorno, revelando amenazas y oportunidades que afecten a la posición de valor de la comunidad y de las partes que la componen; b) correlación de los componentes de la sociedad en cuanto a dar una respuesta al entorno; c) transmisión del legado social; d) el entretenimiento.

multipolar, descentrado, ramificado y entrecruzado, esto hace que la visión del conocimiento sea más integral y amplio.

El pensamiento transdisciplinario plantea que la ciencia no es el único espacio en el mundo, por lo tanto los resultados de la actividad científica deben tener vinculación con la vida cotidiana de las personas, que la ciencia como parte de una actividad humana supone una interpretación de la realidad desde la óptica de quien la realiza y que los estados afectivos de los sujetos sociales pueden modificar, afectar y alterar los procesos cognitivos, por lo tanto todo conocimiento no remite a un hecho puro sino a una interpretación.

Cuando hablamos de las Ciencias de la Comunicación y el salto hacia lo transdisciplinar, significa que en estos últimos años no sólo se cuestionó el paradigma de comunicación unilateral que hizo Laswell, sino que ese enriquecimiento teórico— práctico de la investigación deviene también de diferentes ciencias como; la psicología, la antropología, la historia, la economía política, la etnografía y la sociología crítica que comienzan a interrogarse sobre problemas de la comunicación desde sus propias miradas. Porque se vuelca la mirada ya no tanto a los medios, sino a los sujetos desde donde se aborda el problema de las subjetividades y los discursos sociales.

Frente a todo este desarrollo de las tecnologías de la información y lo transdisciplinar, aparece un nuevo pensamiento más holístico y global que en oposición con el positivismo modernista busca la reflexión y aboga por un pluralismo metodológico. En este nuevo siglo, las Ciencias Sociales y especialmente la Comunicación Social, se dirigen hacia esa dirección, la de la confluencia, la interdisciplinariedad, donde la racionalidad científica pura deja de ser el centro, para dar la vuelta hacia la vida humana, la de la reflexión profunda para derrumbar o validar viejos argumentos.

El crear nuevos enfoques transdisciplinarios en el campo de la comunicación, nos sitúa en la necesidad de mantener una mirada abierta a los fenómenos comunicacionales que parten desde la historia, la cultura, la economía, la antropología y en este juego de apropiaciones dialécticas, poder acercarnos a problemas concretos que nos permitan una reflexión teórica más humanizada y menos instrumental.

Siguiendo a Pineda de Alcázar, en Latinoamérica las investigaciones han empezado a llamar la atención sobre la necesidad de indagar la realidad



comunicacional sin miedo a las aproximaciones empíricas, útiles en este momento para contrastar teorías existentes, sin olvidar las visiones críticas de reconstrucción; en este planteamiento coinciden los mexicanos Enrique Sánchez (1997), Raúl Fuentes (1997) y José Carlos Lozano (1994), entre otros<sup>34</sup>.

Tanto Sánchez como Fuentes mantienen un interesante debate sobre lo que implicarían los retos de la investigación en la comunicación mexicana por ejemplo, que podrían ser perfectamente aplicados a la investigación latinoamericana en general. Por una parte Sánchez (1992), habla de su concepto de "síntesis creativa" y nos dice que lo que hace falta en estos tiempos de tanto cambio y de verdades no acabadas, es el equilibrio metodológico, esa es la clave para proponer articulaciones creativas y críticas entre diversos enfoques, teorías, disciplinas y puntos de vistas que ayuden a comprender mejor lo que es la comunicación humana.

Para lograr esta síntesis, nos dice Pineda de Alcázar, hacen falta dos cosas: la primera que se comiencen a proponer concepciones epistemológicas y teóricas propias y que se rescate la investigación empírica sobre problemas concretos de la comunicación, como una forma de consolidar alternativas de conocimiento que transformen nuestra realidad. En este intento, resulta fundamental recurrir a diferentes y diversos enfoques de las ciencias sociales y así traspasar las fronteras que anteriormente estaban delimitadas para cada una de las disciplinas<sup>35</sup>.

Uniendo estos últimos debates sobre nuevas teorías e investigaciones empíricas, sobre una propuesta holística, interdisciplinaria y actual, encontramos que el modelo de Palo Alto es el que más se acerca a nuestras necesidades en el caso que nos toca desarrollar, porque en ella la comunicación se concibe como un proceso social permanente que integra múltiples modos de relación; el lenguaje verbal, los gestos, el movimiento del cuerpo, el espacio interindividual y nos explica que la complejidad se supera concibiendo la comunicación como un todo integrado.

La escuela de Palo Alto tiene una propuesta sistémica y esta formada por un grupo heterogéneo de investigadores, provenientes de horizontes diversos

---

<sup>34</sup> Op. Cit.

<sup>35</sup> Ibid.

psicólogos, antropólogos, psiquiatras, sociólogos, lingüistas, que proponen un enfoque nuevo en torno a la comunicación interpersonal, sin pasar por los planteamientos clásicos lineales. La escuela toma su nombre de una pequeña localidad en la que se instalan algunos de sus miembros, situada en el extrarradio, al sur de San Francisco, en California.

Estos investigadores concuerdan que el problema de la comunicación, se basa en la idea de que sus limitaciones teóricas, provienen del hecho de que habían sido concebidas desde campos técnicos relacionados con las matemáticas, la física y la ingeniería de telecomunicaciones, por consiguiente, esto pone de manifiesto su incapacidad para resolver los problemas de la comunicación humana. Para estos investigadores, la comunicación interpersonal debe ser abordada desde un modelo que le sea propio. A este respecto, proponen una concepción de la comunicación como un proceso creativo en el que participan múltiples mensajes: palabras, gestos, miradas, usos del espacio interpersonal, etc.

Los aportes de la escuela de Palo Alto a la comunicación interpersonal, se puede resumir en los siguientes puntos:

8.- Dos sujetos se influyen mutuamente estando frente a frente, todas las palabras, acciones y sucesos adquieren un valor de mensaje tan pronto como son percibidos por un ser humano y decodificados significativamente. En este sentido identifican interacción con comunicación.

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 0,74 cm + Tabulación después de: 1,38 cm + Sangría: 1,38 cm

9.- En la sociedad que nos desenvolvemos la interacción es una necesidad imprescindible y es imposible no desarrollar alguna forma de conducta, la sola presencia de dos personas es suficiente para que se de la situación comunicativa.

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 0,74 cm + Tabulación después de: 1,38 cm + Sangría: 1,38 cm

10.- Los intercambios comunicativos no son necesariamente verbales pero si directos y no mediatizados y al tratarse de una interacción en un espacio y tiempo real, puede ser cualificado desde diferentes especialidades del área social, como ser la sociología, la psicología, la pedagogía y otras que apoyen la eficacia de la comunicación en términos simétricos y complementarios.

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 0,74 cm + Tabulación después de: 1,38 cm + Sangría: 1,38 cm

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas

11. Una relación que implica elementos que se encuentran dentro el proceso de comunicación y el contexto en el que se desenvuelven, más allá de lo que se dice, interesa quien lo dice, cómo lo dice y donde lo dice. Siempre que un individuo se encuentra frente a otro le comunica un mensaje que en alguna medida le va afectar y éste, a su vez, a partir de su conducta- respuesta, también va afectar el primer interlocutor, y así sucesivamente, cada mensaje es al mismo tiempo estímulo, respuesta y refuerzo, en un sistema recíproco indefinido.

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 0,74 cm + Tabulación después de: 1,38 cm + Sangría: 1,38 cm

La Escuela de Palo Alto, desde éste nuevo enfoque donde se interrelacionan varias disciplinas mira a la comunicación interpersonal desde diferentes aristas tomando en cuenta todos los aspectos que forman parte de ella, tantos los internos, como emociones, valores, etc., pasando por la construcción del lenguaje hasta las características del emisor – receptor y los externos o de contexto, desde la forma de comunicación hasta el espacio físico y la relación dada como parte del contexto social en el que se desenvuelven. Con todo ello nos propone investigaciones y construcciones que hacen efectiva la acción de la comunicación en términos simétricos y complementarios.

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas

Como hemos visto a lo largo de este eje, existen múltiples perspectivas desde las que se han abordado las ciencias de la comunicación a lo largo de la historia. Distintos modelos se han esforzado por dar cuenta de aspectos teóricos y técnicos del proceso relacionado con la transmisión de información, desde la posición aristotélica con una visión unilateral liderizada por Berlo, seguido por Wright que a la acción comunicacional la estudia como proceso donde intervienen deseos, sentimientos y saberes, hasta Charles Osgood que en la misma línea de emisor activo y receptor pasivo toma a la comunicación.

Avanzando en la teoría de comunicación tenemos a Murano y Palacios que profundizan los sistemas de signos y significados. Y luego los paradigmas o modelos gráficos que surgen a partir de Shannon que era ingeniero, Weaver que era matemático y Larfelde el cual con su modelo no sólo logra graficas la comunicación sino, logra realizar mediciones periodísticas en la opinión pública. Pero ninguno de estos modelos muestra una interacción entre el emisor y el receptor, son modelos meramente instrumentales y pragmáticos, los cuales entran en crisis a partir de la globalización y esta nueva forma de entender el mundo.

La Globalización, obliga a todas las ciencias a replantearse sus paradigmas, pero especialmente lo hace con la Comunicación ya que la desborda, esto obliga a crear enfoques transdisciplinarios como una forma de renovación teórica y como una respuesta lógica especialmente a la comunicación interpersonal, ya que cuando están presentes dos actores, no sólo son importantes las cosas que se dicen, sino lo que no se dice, el quién los dice y donde lo dice. La Escuela de Palo Alto, permite integrar en un mismo modelo el estudio de las expresiones codificadas lingüísticamente y aquellas otras, como ser gestos, tono de voz, ademanes, expresiones faciales o del movimiento del cuerpo, por consiguiente las aborda como un mismo modelos integrándolos como sistema único.

Este esfuerzo de mirar a la comunicación interpersonal desde lo interno y lo externo desde la forma y el contenido y apoyado por diferentes ciencias, como la pedagogía, la psicología y otras diferentes ciencias sociales, amalgama perfectamente con esta mirada política que tiene la comunicación educativa ambas importantes para nuestro estudio.

## **2.2.- Estado.**

El segundo eje teórico de estudio en nuestra investigación es el Estado por ser una de las variables que intervienen en la relación con la ciudadanía, a través de la comunicación. Para entender este eje partimos de la acepción más básica de su concepto, donde se entiende al Estado como: *“Agente, aspecto o institución de la sociedad autorizado y pertrechado para el empleo de la fuerza, es decir, para ejercer un control coercitivo”*<sup>36</sup>. Estamos frente al tratamiento tanto sociológico como político de la emergencia, historia y construcción del Estado moderno. Es decir que el Estado es, en última instancia, la entidad que ejerce la fuerza como defensa del orden, sobre los miembros de la sociedad o contra otras sociedades. La voluntad del Estado es la ley y sus agentes son los que hacen las leyes e imponen su observancia. Estos agentes constituyen el Gobierno<sup>37</sup>. Sin embargo será importante no confundir Estado y Gobierno, ya que el *“(…) primero comprende las tradiciones, los instrumentos políticos tales como las Constituciones y las Declaraciones de Derechos y todas las instituciones y convenciones relacionadas con la aplicación de la fuerza; el*

---

<sup>36</sup> PRATT FARICHIL, HENRY (Ed.) *Diccionario de Sociología*. México D.F: Siglo XXI, 2 ed., 1997. Pág. 112

<sup>37</sup> *Ibid.* Pág. 112

*segundo es un grupo de individuos a quienes se ha confiado la responsabilidad de llevar a cabo los fines del Estado, otorgándoles la autoridad necesaria para ello*".<sup>38</sup>

El Estado Moderno deviene de una forma histórica determinada, es decir será el Estado Moderno Europeo el que aparezca como "(...) *forma de organización del poder y, en cuanto tal, caracterizada por una filiación que la hace peculiar y diferente de otras formas también históricamente determinadas y, en su interior, homogéneas, de organizaciones del poder. El elemento central de tales diferenciaciones consiste, sin duda, en la progresiva centralización del poder por una instancia cada vez más amplia, que termina por comprender el ámbito entero de las relaciones políticas.*"<sup>39</sup> Y es este Estado moderno el que se irá estableciendo en el resto del mundo occidental moderno, incluida Latinoamérica, desde los procesos de independencia de la colonia española.

Según Bobbio, será Max Weber el que ha trabajado y establecido teóricamente el carácter de centralización del poder, como "monopolio de la fuerza legítima". Esta designación legítima del poder es la que permite comprender mejor el significado histórico de la centralización, ya que evidencia la tendencia política del Estado moderno a la superación del policentrismo del poder en una concentración del mismo en una instancia sólo parcialmente unitaria y exclusiva como lo eran los estados feudales. Así la Historia del nacimiento del Estado Moderno es la historia de la tensión entre la tendencia a la centralización del poder, en un uso racional de la fuerza para una unidad más amplia en términos de organización y territorio, frente al ese policentrismo complejo del sistema de los señoríos de origen feudal<sup>40</sup>.

Otro aspecto fundamental en la determinación histórica del Estado Moderno, en comparación a las otras formas de organización del poder previas, será la relación entre sociedad (lo societal) desde el Estado. Mientras que el Estado feudal asumía una sociedad comunitaria, donde la identidad y la filiación individual estaba demarcada por la familia y la comunidad antes que por el individuo en sí, y la división social, se definía por capas sociales que hacían que sólo ciertas capas accedieran a los beneficios del detentor del poder, en el Estado moderno, se cambia la relación ya que los pobladores de un

---

<sup>38</sup> Ibid. Pág. 112

<sup>39</sup> BOBBIO, NORBERTO; MATTEUCCI, NICOLA. *Diccionario de Política: A-J*. México D.F.: Siglo XXI, 1988. Pág. 626

<sup>40</sup> Ibid. Pág. 626-627

determinado territorio, se vuelven individuos, responden legal y naturalizadamente a este orden y el conjunto de la población es la “sociedad Civil”, que se distinguirá de los Agentes del Estado (es decir los gobernantes, la burguesía que tiene el nuevo control económico). En la evolución de este Estado moderno, surgirán nuevas formas de esta relación entre Estado y Sociedad, bajo el predominio categorial y político de lo que Hobbes llamó el “contrato social”, es decir aquel contrato implícito donde la sociedad moderna, es decir la sociedad civil, le otorga el poder al que gobierna, para que se preserve el orden y las nuevas leyes del Estado y así, el ejercicio del poder y la fuerza es legítimo en sí y para sí mismo<sup>41</sup>.

La racionalidad de lo político, determinarán a la largo, que el Estado Moderno llegué a una concepción liberal del Estado, donde las relaciones sociales, se determinen también por las condiciones materiales de los sistemas productivos y reproductivos de las sociedades, de manera tal, que el Estado estará definido, en la relación diferenciada entre lo público y lo privado y el manejo de lo administrativo, lo judicial y lo político en sí.

Según las reflexiones que hace Norberto Bobbio<sup>42</sup>, el Estado es un esfuerzo de construcción conjunta entre gobernantes y gobernados y por ello resulta una obviedad que la democracia sea finalmente el producto de un arreglo institucional entre partes que establecen las reglas del juego.

Sin embargo, el proceso de fijar nuevas reglas del juego, que sean capaces de sustituir a las reglas autoritarias que todavía siguen prevaleciendo en cualquier país, se ha vuelto el nudo gordiano de la transición a una democracia plena. La primera premisa es que existe un consenso casi en todos los países sobre su vocación para ser democráticos; también en torno a las bases mínimas de lo que esta democracia significa: un sistema de partidos y de elecciones realmente válidas, la igualación de oportunidades para los partidos políticos y dar sustento al Estado de derecho.

Una segunda premisa, aparentemente contradictoria con la primera, es que la democracia parece ser más necesaria que antes. Así como la transición se ha complicado, el régimen democrático aparece como una solución necesaria. Este criterio de necesidad nunca había estado planteado tan claramente en la vida política de cualquier país. Para gobernar con legitimidad hacen falta los votos y para que los votos otorguen esa legitimidad a plenitud hacen falta las reglas democráticas.

---

<sup>41</sup> Ibid. Pág. 629 - 630

<sup>42</sup> BOBBIO, NORBERTO, *Diccionario Jurídico Especializado: Diccionario de Política*. México D. F.: siglo XXI, 1992

Desde la perspectiva del propio gobierno, el régimen político debe ser compatible con el modelo de desarrollo que se tenga. La democracia le es indispensable a quienes gobiernan el país rigiéndose por el modelo del mercado y la apertura internacional. Sin embargo, la contradicción es implícita. Si hay una necesidad de construir la democracia como pocas veces antes, las razones que impiden su desarrollo pesan más que la "necesidad" misma. Esta contradicción está produciendo efectos visiblemente negativos sobre la vida política de los países. El primer efecto negativo es la desatención ciudadana con respecto a los partidos políticos, ya que éstos se constituyen en una "*forma cómoda de entrar a la política a demérito*", y participar en el ámbito de la competencia política partidaria, dejando a un lado la participación social real. Por ello, "*(...) en la medida en que la sociedad civil cobra nuevos espacios de participación, los partidos políticos pierden relevancia*".<sup>43</sup>

Al respecto Bobbio nos dice, que las referencias de derecha e izquierda siguen siendo válidas porque son las únicas disponibles. Hablar de democracia no es suficiente; hace falta dar sentido a la contienda democrática. El criterio que se emplea más frecuentemente para distinguir a la derecha de la izquierda es la actitud que asumen los hombres frente al ideal de la igualdad. La insistencia en el tema de la igualdad no es lo que define precisamente proyectos de partido alguno. Bobbio reitera, además, que ningún proyecto de distribución de la riqueza que busque la igualdad puede evitar responder a las siguientes preguntas: ¿igualdad entre quiénes?, ¿cómo se logra? y ¿cuáles son sus criterios?

Entonces es inevitable plantearse el tema de la Libertad Ciudadana. Libertad entendida como derechos que valen por igual para todos y que no excluyen a nadie. Libertad como el eje de la construcción democrática para buscar después la igualdad. Con respecto a la idea de democracia, ésta forma parte de un proceso sin retorno que se inicia con la Edad Media. Así, la democracia, se encuentra abierta a una serie de posibles contenidos y no se deja definir por estos. Para Bobbio, el régimen democrático es ante todo un conjunto de reglas de procedimiento para la formación de las decisiones colectivas, en las cuales está prevista y facilitada la participación más amplia posible de los interesados, pero "*(...) la democracia, en cuanto modalidad contrapuesta a todas las formas de gobierno autocrático, está caracterizada por un conjunto de reglas (primarias o fundamentales) que establecen quien está autorizado a tomar las decisiones colectivas y con qué procedimientos...*"<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> Ibid. Pág..21.

Es decir, se reconoce a nivel de la teoría política que la democracia, es el sistema político cuyas reglas de juego deben ser conocidas y ejercidas por todos los ciudadanos y debe poner al Estado en condiciones y posibilidades que estructure esta participación y libertad de toda la población. Por ello hablar de Derechos Humanos y Ciudadanos no podría realizarse en ningún otro régimen político que no sea el democrático. Al respecto, otros autores también hacen hincapié en la importancia de la democracia, como por ejemplo Amarita Sen.

Boaventura de Sousa Santos junto a Leonardo Avritzar<sup>45</sup>, haciendo una entrevista a Amarita Sen sobre lo más importantes del siglo XX, él respondió: *la emergencia de la democracia*. Desde otra mirada, Immanuel Wallerstein, se cuestiona acerca de “(...) cómo la democracia había pasado de ser una aspiración revolucionaria en el siglo XIX, a ser un mero slogan adoptado universalmente, pero muchas veces vacío de contenido en el siglo XX”. Si bien estas dos posiciones nos muestran dos miradas diferentes del mismo tema, ambas demuestran que la democracia asumió un lugar central en el campo político durante el siglo XX” .

El mismo texto nos dice que “...El siglo XX fue efectivamente un siglo de intensa disputa en torno a la cuestión democrática. Esa disputa, iniciada al final de las dos guerras mundiales y a lo largo del período de la guerra fría, abarcó dos aspectos principales: en la primera mitad del siglo, el debate se centró alrededor de la deseabilidad de la democracia (Weber, 1919; Schmitt, 1926; Kelsen, 1929; Michels, 1949; Schumpeter, 1942) No obstante si, por un lado, tal debate fue resultado a favor de la deseabilidad de la democracia como forma de gobierno, por otro la propuesta que se tornó hegemónica al final de las dos guerras mundiales implicó la restricción de las formas de participación y soberanía ampliada, a favor de un consenso en torno a un procedimiento electoral para la formación de gobiernos (Schumpeter, 1942). Esa fue la forma hegemónica de práctica de la democracia en la posguerra, en particular en los países que se volvieron democráticos después de la segunda oleada de democratización”.

El otro debate que acompaña la discusión o reflexión en torno a la democracia después de la Segunda Guerra Mundial tiene que ver con condiciones estructurales como la compatibilidad o incompatibilidad entre democracia y capitalismo. Barrington Moore inició este debate en los años 60, a través de la introducción de cierta tipología que agrupaba a los países con mayor inclinación democrática y los que no la tenían. Para Moore, la baja densidad democrática en la segunda mitad del siglo XX podría ser

---

<sup>45</sup> BOAVENTURA DE SOUSA, SANTOS. *Democracia de alta intensidad: Apuntes para democratizar la democracia*, en: *Cuaderno de diálogo y deliberación N°5*. La Paz: Corte Nacional Electoral - Unidad de Análisis e Investigación del Área de Educación Ciudadana, 2004.



explicada por la existencia de un conjunto de aspectos estructurales que tienen los Estados en el proceso de modernización y sus nexos con las clases agrarias, provocando un tipo de relación entre los sectores agrarios y los sectores urbanos, tomando en cuenta los procesos de ruptura provocados por el campesinado a lo largo del proceso de modernización .

El objetivo de Moore era explicar por qué la mayoría de los países no eran democráticos ni podrían llegar a serlo si es que no transformaban las condiciones que prevalecían en estos países. Simultáneamente otro debate se articulaba al de los requisitos estructurales de la democracia y era el relacionado con las virtualidades redistributivas de aquella; se partía del presupuesto de que ciertos países ganaban la batalla por la democracia porque pasaban a usufructuar, junto con la forma de gobierno, de una cierta propensión distributiva, caracterizada por la llegada de la social democracia al poder. Se nota por lo tanto una tensión entre democracia y capitalismo que si se resuelve a favor de la democracia, colocaría límites a la propiedad u redundaría en ganancias redistributivas para los sectores sociales desfavorecidos

La discusión democrática de la última década del siglo XX cambió los términos del debate democrático de la posguerra porque se extiende el modelo hegemónico, liberal, primero para el sur de Europa en los años 70 y en América Latina y la Europa del Este después, desactualizando los análisis de Moore y de Preworki. A medida que el debate sobre el significado estructural de la democracia cambia sus términos, aparece una segunda interrogante, el problema de la forma que toma la democracia y las variantes de la misma, al respecto Joseph Schumpeter tomado del texto de De Sousa dice que el problema de la construcción democrática se deriva de la construcción de la democracia en Europa durante el periodo de entre guerras, esta respuesta se funda en la hegemonía de la democracia.

Los principales elementos de la hegemonía de la democracia serían, la contradicción entre movilización e institucionalización, la valorización positiva de la apatía política, cuando el ciudadano común no tiene capacidad o interés político y solo elige líderes destinados a tomar decisiones, el debate democrático concentrado en los diseños electorales. Estos elementos distraen el debate central que está en la calidad de la democracia que se quiere.

Las variaciones en las prácticas democráticas nos dice De Sousa, adquieren mayor interés para el debate actual. Paradójicamente, el proceso de globalización suscita al mismo tiempo un nuevo énfasis en la democracia local y en las modalidades de la forma democrática dentro del Estado nacional, logrando la recuperación de tradiciones

participativas en países como el Brasil, la India, Mozambique y África del Sur, por lo tanto podemos identificar una triple crisis respecto a la democracia tradicional.

Esta triple crisis, se dan en primer lugar por la crisis estructural de la que nos habló Moore, en segundo lugar por la democracia homogenizante que surgió en el periodo de entreguerras que se vive en Europa que no tomó en cuenta la movilización social y la acción colectiva en la construcción democrática y en tercer lugar, por la preferencia que se están dando con la democracia local a partir de la recuperación de tradiciones participativas existentes en los lugares, las cuales no se estaban visibilizadas en la construcción de democracias homogéneas.

Boaventura De Sousa nos dice que la primera mitad del siglo XX, estuvo marcado por el enfrentamiento entre dos concepciones de democracia, por un lado la concepción de democracia liberal, cuya característica principal es que no tomó en cuenta la movilización social y la acción colectiva en la construcción democrática. Por el otro lado tenemos la concepción marxista de democracia que entendía la autodeterminación en el mundo del trabajo como el centro del ejercicio de la soberanía por parte de los ciudadanos, asumidos como individuos productores.

Del enfrentamiento entre estas dos concepciones de democracia, surgieron las concepciones hegemónicas de la teoría sobre la democracia, las cuales tuvieron vigencia a partir de la segunda mitad del siglo XX, donde surgen las siguientes problemáticas: la relación entre procedimiento y forma, el papel de la burocracia en la vida democrática, la inevitabilidad de la representación en las democracias de gran escala<sup>46</sup>.

Con ello, como dice Bobbio se ha devuelto el debate sobre la democracia sustancial, antes que sobre la democracia formal. Es decir, que la historia política de los Estados en gran parte del mundo, muestran que el lenguaje político moderno reconoce que la forma de gobierno aceptable y anhelado es la democracia, que formalmente es el régimen con un conjunto de instituciones que permite al pueblo dar el poder a otros para gobernar. Sin embargo, de acuerdo a los valores y fines que contenga esta democracia, entendida como democracia sustancial, es los que contraponen diferentes posiciones políticas y teóricas, pues se plantea que si el contenido fundamental entre un régimen no democrático y un régimen democrático es la igualdad social y económica, ésta se

---

<sup>46</sup> Op. Cit. , [págs-Págs.](#) 9 - 13.

cuestiona en los modelos liberales democráticos desarrollados en gran parte del mundo, a partir de la segunda mitad del siglo XX<sup>47</sup>.

Por otro lado, con el desmoronamiento del Estado de bienestar social, y con los cortes de las políticas sociales a partir de la década de 1980, se viene cuestionando acerca de los efectos distributivos irreversibles de la democracia. Se reabre así, la discusión sobre el significado estructural de la democracia y en particular, para los así llamados países en desarrollo o países del Sur.

En el caso boliviano, este proceso de democratización como punto central en la relación Estado – Sociedad Civil ha sido fruto de una historia estatal con rupturas, crisis y conquistas sociales y revolucionarias. La historia de Bolivia, no muestra que la conformación del Estado desde la fundación de la República ha pasado por [cinco](#) periodos diferenciados, llegando al actual Estado democrático y liberal. En la historia política de Bolivia, encontramos que los primeros periodos han devenido de primero de una construcción neo-colonial de la República, luego el periodo liberal oligárquico, su decadencia y emergencia del nacionalismo de Estado, para pasar a un largo periodo de Nacionalismo y Capitalismo de Estado, llegando a la actual estructura estatal, que aún conlleva las Reformas Neoliberales del Estado, que conformaron un Estado administrador, que se concibe como un articulador del cambio: es decir retirarse de las actividades productivas y crear las condiciones del funcionamiento de mercados, asignando recursos y medios de desarrollo.

De ese modo, el Estado asume un nuevo rol como guardián de esas condiciones para generar el desarrollo económico y social esperado, en el sentido clásico liberal. Los nuevos sujetos de este desarrollo son tanto los empresarios como las organizaciones territoriales de base, donde el núcleo principal y mayoritario del desarrollo será los empresarios monopólicos y transnacionales. De allí, que una de las medidas fundamentales de la Reforma neoliberal del Estado, también llamada de “Ajuste Estructural”, desde 1985, ha sido la privatización de las empresas estatales, entre ellas la de explotación y comercialización de recursos naturales y materias primas como el caso del

---

<sup>47</sup> BOBBIO, NORBERTO. *Estado, gobierno y sociedad: Por una teoría general de la política*. México D.F: Fondo de Cultura Económica, 8ª reimp., 2001. Págs. 221-222

petróleo y el gas natural. Sin embargo, esto no necesariamente estaba explicitado en el discurso estatal, pero se asumía como la principal estrategia del Estado y del sector dominante de la economía nacional, hasta la nueva discusión y acción política de los últimos tiempos cual es la renacionalización de las empresas estratégicas<sup>48</sup>.

Es este marco, Tapia<sup>49</sup> plantea que desde esta óptica las Reformas liberales del Estado de la Municipalización y Participación Popular, con la asignación de recursos, a la larga pretenderían un desarrollo microeconómico, y de acumulación privada, mientras que la Privatización y Capitalización de Empresas estatales, permitirían un desarrollo macroeconómico, con la acumulación monopólica del capital transnacional.

El Estado neoliberal hasta entonces se ha caracterizado por su conformación en regímenes políticos democráticos representativos, y no así participativos, pese a algunas reformas y esfuerzos de buscar mecanismo de participación directa de la sociedad civil, a través de la Ley de Participación Popular. Sin embargo, los acontecimientos políticos y sociales desde el año 2003 hasta la fecha, han dado muestras del agotamiento de un sistema político partidario, llevado sobre todo por una clase política dominante y vinculada al sector empresarial privado, y que devienen en la necesidad de instaurar nuevas reformas estatales, hacia una mayor y real participación ciudadana, como son las demandas sociales de la instauración de una Asamblea Constituyente, las autonomías regionales y la recuperación de recursos naturales, desde el manejo estatal.

Ahora bien, justamente los planteamientos de Bobbio y los Boaventura De Souza analizados a lo largo de este acápite sobre la necesidad de la democracia en el contexto contemporáneo de los países, como el régimen político adecuado para salir de regímenes políticos autoritarios y de modelos de Estado autoritarios, ha consolidado a su vez que sea esta consolidación democrática la que ha permitido las reformas estructurales al Estado y el cambio en su relacionamiento con la sociedad civil. Es decir, que sin democracia serían a su vez impensables los procesos sociales que han

---

<sup>48</sup> Esto va más allá del contexto de la presente tesis, pero sin embargo, desde el año 2003, el giro político de las nuevas propuestas políticas hacen de este tema un nuevo sistema que aún está en proceso y deviene en otro tipo de análisis mucho más amplio y que no compete tocarlo en este estudio.

<sup>49</sup> TAPIA, LUIS. "Fases de cambio político y sistema de partidos" en YAKSIC F., FABIÁN II; TAPIA M., LUIS. *Bolivia: Modernizaciones empobrecedoras: desde su fundación a la desrevolución*. La Paz: Muela del Diablo, 1997. Págs. 81-103

devenido en demandas nacionales por parte de la sociedad civil para una mayor participación en las decisiones sobre el manejo de lo público en general. El agotamiento de un sistema económico y político neoliberal, ejercido en democracia y con reformas que han introducido mayores niveles de inclusión social, para reducir las profundas brechas sociales y económicas de la población boliviana, son a su vez las herramientas que han permitido esta situación de interpelación para búsquedas de cambios al manejo público de lo estatal, considerado como un interés de todos, y ya no sólo de los que gobiernan.

Entonces, es el Estado democrático boliviano, el que con los llamados "ajustes estructurales" de corte neoliberal y las Reformas de segunda generación para un desarrollo humano, y de tercer generación para una reforma jurídica, el que ha propugnado el surgimiento de instituciones como el Defensor del Pueblo para velar por el respeto a los Derechos Humanos y Ciudadanos por parte del propio Estado, y para difundir y promocionar estos Derechos en toda la población. De ahí, que en Bolivia, se puede hablar de un sistema democrático que sigue en búsqueda de una ampliación de la participación ciudadana y del ejercicio ciudadano en el marco en concordancia al respeto de los Derechos Humanos y Ciudadanos. Es decir, que sólo un Estado Democrático permitirá a largo plazo una mayor democratización en todos los niveles políticos, económicos y sociales de los/as ciudadanos/as.

### **2.3. Ciudadanía.**

El tercer eje, que termina de unir la variable de Estado a través de la comunicación es la Ciudadanía, con ella tenemos los tres ejes teóricos a ser estudiados. La relación que tiene el Estado con la Ciudadanía a través del puente que hace un tipo de comunicación que es la interactiva o la interpersonal. La ciudadanía es fundamental para nuestro análisis y para ello, nos parece pertinente el recorrido teórico e histórico que hacen García y Ginner<sup>50</sup>.

Para entender el concepto de ciudadanía tomaremos las definiciones más básicas que plantean que ésta es el conjunto de prácticas que definen a una persona como miembro de pleno derecho dentro de una sociedad. La ciudadanía formal implica la posesión de una nacionalidad, conferida por el Estado a sus pobladores, a través de un pasaporte o documento de identidad, mientras que la substantiva define el conjunto de derechos y obligaciones que tienen los miembros de una comunidad política. La ciudadanía implica obligaciones a cargo de las instituciones públicas para responder a los compromisos de participación de los derechos conferidos. La ciudadanía apareció en las ciudades de la Grecia clásica y en Roma y fue evolucionando como estatus de un grupo privilegiado de hombres en algunas ciudades medievales europeas.

---

<sup>50</sup> [ S.G.C.] GARCÍA, S. *Ciudadanía en España* en ALABART, A., GARCÍA, S., y GINER, S., *Clase poder y ciudadanía*, Madrid, Siglo XXI, 1994

El siglo XVIII presenció un importante avance de los derechos ciudadanos, sobre todo en Inglaterra, Francia y en los Estados Unidos. La ciudadanía se consolidó como principio estrechamente ligado a la nación. Aparecen interesantes matices, tales como la distinción entre ciudadanos activos y pasivos, introduciéndose así el concepto de ciudadano de segunda clase. Desde finales del siglo XVIII fue consolidándose la ciudadanía como sinónimo de nacionalidad. Los Estados fueron extendiendo la ciudadanía al mismo tiempo que homogeneizaban la lengua y la educación para incorporar a sus poblaciones. La revolución industrial contribuyó al aumento de la conciencia política mediante la proliferación de asociaciones cívicas y de los sindicatos obreros. La participación en los procesos políticos fue exigida por los grupos sociales, los trabajadores y más tarde las mujeres, adquiriendo derechos políticos que contribuirían a mejorar las condiciones de vida.

La extensión de la ciudadanía, como modo de inclusión a la mayoría de los habitantes, ha sido posible con la incorporación de los derechos sociales a este conjunto de prácticas, gracias al desarrollo de mediados del siglo XX de los Estados de bienestar. Para T.H. Marshall<sup>51</sup> existe una tensión entre ciudadanía y estatus social. Los derechos sociales de ciudadanía y participación que confiere el Estado de bienestar, mitigan pero no eliminan las desigualdades sociales que conlleva el capitalismo al legitimar la división social en clases. No obstante al propiciar la redistribución de ciertos recursos públicos, universalizando derecho de educación y salud pública, entre otros, pone en entredicho la soberanía del mercado.

Existen diversos modelos de desarrollo de la ciudadanía. Podemos distinguir entre aquel que es fruto de luchas revolucionarias (Francia, Estados Unidos) y otro modelo europeo, que combina un diseño de derechos conferidos desde el Estado (Alemania y en cierta medida Holanda) con una ciudadanía basada en el desarrollo de sociedades civiles y con una marcada disciplina moral. El modelo español se aproxima al alemán, si bien tiene características propias, tales como la ausencia de democracia en amplios periodos históricos. Si entendemos por ciudadanía el conjunto de derechos cívicos, económicos y

---

<sup>51</sup> MARSHALL, T. H. *Class, Citizenship and Social Development*. Chicago y Londres: University of Chicago, 1977.

políticos, sólo las sociedades democráticas pueden considerarse legítimamente como sociedades de ciudadanos<sup>52</sup>.

Sin embargo, más allá de una definición de ciudadanía, nos interesa adentrarnos en las condiciones y posibilidades de la Ciudadanía de la que ya advierte Marschall. En este entendido Kymlicka y Norman, que hacen una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía, discuten una tendencia en este momento generalizada que causa gran confusión entre dos conceptos: La ciudadanía como condición legal, es decir la plena pertenencia a una comunidad política particular, y la ciudadanía como actividad deseable, según la cual la extensión y calidad de la propia ciudadanía depende la propia participación en aquella comunidad.

Al respecto, también David Miller<sup>53</sup> nos dice que el problema de la ciudadanía y el pluralismo si bien es fácil de plantear es muy difícil de resolver. Los miembros de los Estados, nos dice, adoptan en la actualidad un conjunto heterogéneo de identidades personales, tal como se evidencia en: sus filiaciones étnicas, sus lealtades religiosas, sus puntos de vista respecto de la moralidad personal, sus ideas acerca de lo que es valioso en la vida, sus gustos artísticos y musicales, etc. En estas áreas hay menos convergencia o acuerdo que nunca. Pero al mismo tiempo estos individuos y grupos con identidades fragmentadas necesitan convivir políticamente y eso significa hallar alguna base o punto de referencia común a partir del cual juzgar sus pretensiones frente al Estado. Se supone que la ciudadanía dice el autor, provee este punto de referencia. Nuestra vida y nuestros compromisos personales pueden ser muy distintos, pero todos somos ciudadanos en igual medida. Por ello, nuevamente se coincide el desarrollo de la [Ciudadanía](#) está vinculada al desarrollo de la [Democracia](#), o mas bien, de los Estados Democráticos, y por lo tanto a los Derechos Humanos.

En una ponencia realizada por Leopoldo Ardides sobre la Educación en Derechos Humanos en el Contexto de la Globalización<sup>54</sup> al hablar de los [...?éstos](#) en la actualidad, dice que es factible identificar ciertos Derechos que pueden ser considerados como elementos centrales de la ciudadanía, ellos son

---

<sup>52</sup> Extractado de GINER, SALVADOR; LAMO DE ESPINOZA, EMILIO, TORRES, CRISTÓBAL (eds.) *Diccionario de Sociología*. Madrid: Alianza Editorial. Tercera edición del 2002.

<sup>53</sup> MILLAR, DAVID. *Ciudadanía y Pluralismo*. Universidad de Oxford, Londres 2001

<sup>54</sup> NOVAMERICA, YACHAY TINKUY, CENTRO CULTURAL PROVIDA. *Para una nueva ciudadanía en América latina: Aportes desde la educación en derechos humanos*. Santo Domingo: Centro Cultural Proveda, 2000. Pag.14-32

los: civiles, políticos y sociales. Los civiles, son los que hacen posible ejercer los **d**Derechos individuales como la libertad personal y de expresión, fe, derecho a la propiedad y a realizar contratos, a la justicia y otros, las instituciones relacionadas con éstos son las Cortes de Justicia. El Derecho **P**olítico nos permite elegir o ser elegidos en este ámbito, las instituciones que corresponden son el Congreso y los gobiernos locales. Por último, los Derechos **S**ociales son los que van desde el derecho mínimo de bienestar y seguridad económica hasta el vivir como ser humano civilizado de acuerdo al tipo de sociedad que corresponda. Las instituciones que están vinculadas al mismo son salud y educación.

Los Derechos **C**eiviles y **P**olíticos se clasifican como **d**Derechos de primera generación y permiten las libertades civiles de propiedad, contratación y trabajo, expresión y prensa, asociación y reunión, petición y tránsito, credo y culto, tutela jurisdiccional y debido proceso legal, así como votar y ser elegido. Los Derechos **S**ociales y **E**conómicos (DESC) son considerados de segunda generación porque fueron postulados después de los civiles y políticos, como principios para moderar las graves desigualdades sociales provocadas por la segunda revolución científico-tecnológica que se dio en la segunda mitad del siglo XX. Los DESC abarcan garantías sociales, económicas y culturales, incluyen los derechos a la sindicalización en el ámbito laboral, salario mínimo, derecho a la huelga, seguridad social y derechos a los servicios de educación y salud.

Los Derechos **C**eiviles, establecen las bases para los regímenes liberales, los Derechos **P**olíticos para los regímenes democráticos y los **S**ociales para los socialdemócratas. El Estado de Bienestar, asociado a los socialdemócratas entra en crisis en la tercera transformación tecnológica que se produce por la revolución en la informática y la comunicación y surge lo que Ardiles llama la sociedad posindustrial que hace emerger a los Derechos de tercera generación.

Estos Derechos se encuentran en el contexto de la globalización actual, caracterizado por los bloques económicos transnacionales y serias consecuencias a la paz mundial. Cada generación de **d**Derechos tiene que ver con el desarrollo de un determinado régimen político que en ese momento



supone vigencia o desigualdad de algunos de ellos. Bresser Pereira<sup>55</sup> dice que cuando fueron conquistados los Derechos Cíviles y Políticos por los burgueses, estos se afirmaron como ciudadanos. El contexto para la formulación de éstos fue el de los contractualistas y las cortes inglesas en el siglo XVIII que sirven de base al liberalismo, ya en el siglo XIX los demócratas liberales, definirían los Derechos Políticos, fundamentalmente el Derecho a elegir y ser elegido para participar del poder político del Estado. En esta etapa los Derechos Humanos se definen ante todo como Derechos contra el Estado, procesos similares, salvando las diferencias se dan en Latinoamérica en los años 70, es por ello que en la década de los 80 el retorno a la democracia coincide con una alta revalorización de los derechos civiles y políticos, ahora en la práctica no son sólo derechos contra el Estado, sino también de cada ciudadano contra otro, en caso de agresión o robo.

Los Derechos Sociales, no se definen contra el Estado, sino contra otros ciudadanos que se caracterizan como muy ricos o muy poderosos y el Estado aparece como aliado para la garantía de estos Derechos, estos son Derechos impulsados por los socialistas identificados con las luchas de la clase obrera y en caso de no poder practicarlos pueden formularse como derechos contra el Estado, cuando éste no representa debidamente a ciertos segmentos de la sociedad civil.

En este momento se evidencia el interés y exigencia por mantener la vigencia del sistema democrático en América Latina, por que se define como un sistema que garantiza la rotación de las élites del poder a través de procesos electorales limpios, sin embargo coincide con un estancamiento de las posibilidades de desarrollo material y de una capacidad redistributiva que pueda aliviar la pobreza y las desigualdades. El manejo del capital financiero le deja a los Estados muy poco margen para controlar las consecuencias de este fenómeno, éste es el problema de la globalización.

En estas circunstancias los Derechos económicos y sociales tienden a deslegitimarse, por ello no es casual las ideas privatizadoras de los sistemas de seguridad social en salud y educación, pero no así hacia la privatización o anulación de los sindicatos nacionales y regionales. Esto puede significar la

---

<sup>55</sup> BRESSER PEREIRA, LUIZ CARLOS. *Ciudadanía y republic.: La emergencia de los derechos republicanos*. En *Nueva Sociedad: Revista Internacional de Ciencias Sociales* N° 158, diciembre de 1998. Caracas, Venezuela.

defensa de algunos Derechos **C**eiviles y **P**olíticos y descuido frente a los Derechos **S**ociales, **E**económicos y **C**eulturales.

Por todo ello en la actualidad se plantea que se debe vigilar la interdependencia de los Derechos Humanos, y para ello, esta problemática debe formar parte de la agenda de educación y mantener la perspectiva holística propugnada por la Declaración Universal, porque, por ejemplo, no se entiende el **d**Derecho a ser elegido sin el **d**Derecho a la vivienda o a la salud. El **d**Derecho fundamental a la vida misma, se considera tanto un Derecho **I**ndividual como **S**ocial y esta visión surge en tratados recientes.

En el contexto de la globalización el primer reto para una agenda de educación es orientar a la práctica educativa reforzando el sentido común y esta visión holística de los derechos humanos. Esto nos lleva a reproducir el elemento ético presente en la concepción de los pueblos latinoamericanos sobre los derechos humanos como sinónimo de justicia.

Elizabeth Jelin, investigadora de los Derechos Humanos, presentó ideas marco para el Comité Conjunto de Estudios Latinoamericanos, durante un seminario realizado en abril de 1991 en Buenos Aires<sup>56</sup>, donde planteaba que hay una gran distancia entre la formalidad de la ley, por un lado, y la conciencia y la práctica de los **d**Derechos de los sujetos de **d**Derecho, por el otro, y a partir de ello, las reflexiones de Jelin le llevaron a indagar cómo se construye o se ejerce la ciudadanía desde los ciudadanos/as.

Siguiendo la interrogante de cómo los sujetos de derecho se convierten en tales a partir de sus prácticas sociales, sistemas institucionales y representaciones culturales, las búsquedas para encontrar respuestas se deberán orientar hacia el proceso de construcción de las subjetividades individuales y colectivas en relación con los otros, en general, y con el Estado o la autoridad pública, en particular. Los resultados fruto de esta investigación permiten respuestas tanto teóricas como empíricas en un marco de construcción democrática y un proceso de aprendizaje sobre **d**Derechos y responsabilidades.

---

<sup>56</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América latina*. Venezuela, 1996. Págs. 113 - 128.

Los procesos de aprendizaje se dan, explica Jelin, en marcos institucionales concretos, (re) construidos en la transición democrática. Los regímenes políticos dictatoriales y el terrorismo de Estado tuvieron un fuerte impacto en las instituciones, pero también en ámbitos cotidianos y privados.

En la democracia las instituciones estatales deben cambiar su ejercicio de poder, el cual debe reflejarse en sus normas. De la misma manera, si la gente tiene que tener comportamientos coherentes con el marco democrático, aprendiendo a actuar en un sistema diferente, los líderes políticos tienen que tomar en cuenta dDerechos e identidades de actores diversos. El desafío está en combinar los cambios institucionales formales con la creación y prácticas democráticas de una cultura ciudadana.

En la historia latinoamericana de este siglo, los regímenes populistas y los autoritarismos sociales y políticos han creado una cultura donde la conciencia de los Derechos eCiudadanos es débil. En los ochenta, la recuperación de los Derechos Políticos está acompañada por violaciones a los Derechos Civiles, los Derechos Económicos y Sociales tuvieron más vigencia que los políticos y éstos a su vez, más que los civiles, con algunas excepciones.

En la época de transición a la democracia aparecen los dos polos sobre los cuales está construido el marco de los Derechos, la demanda de respeto a los Derechos Ciudadanos y la demanda simbólica de un sentido de pertenencia anclada en identidades colectivas. Tomando en cuenta que la democracia está en construcción, la articulación entre los requisitos de la gobernabilidad y la representación, por un lado, y participación y el control ciudadano de la gestión gubernamental, por el otro, a menudo se plantean como incompatibles, pero en realidad la construcción democrática toma de ambos procesos, se debe institucionalizar las formas de participación y de control de la ciudadanía, porque de lo contrario las nuevas y débiles democracias dejarán de serlo rápidamente.

En América Latina, la distancia entre los dDerechos definidos formalmente y las prácticas cotidianas son enormes. Los sectores sociales subalternos viven subordinados con normalidad, predomina una visión sobre las jerarquías sociales y la relación con el Estado se expresa más a menudo en términos de clientelismo o paternalismo que en términos de ciudadanía entendida como

Derechos y Obligaciones. Sin embargo, la historia nos muestra que estos sectores siempre estuvieron luchando por sus [dDerechos](#).

A pesar de todo ello, la cultura de la dominación-subordinación muestra una continuidad histórica, el pasado colonial y de dominación oligarca y burguesa, dejaron huella en las relaciones cotidianas entre clases. Los populismos latinoamericanos instauraron un patrón de relaciones entre el Estado y las clases subalternas en el que la ampliación de los servicios se asoció con una creciente regulación e intervención estatal en las condiciones de vida de amplias capas de la sociedad, a este Estado prestador de servicios se debía acudir para resolver temas cotidianos de reproducción y sobrevivencia.

En este tipo de Estado, los temas de democracia política y Derechos [Civiles](#) fueron relegados a segundo plano; la justicia social contrapuesta a la justicia formal. En esta situación difícilmente se puede encontrar un proceso cabal de constitución de ciudadanos/as con cierto grado de autonomía personal o grupal, este patrón de relaciones de poder se combina con la cultura del patriarcado, para incidir doblemente sobre las mujeres y las mujeres indígenas, en relación a sus [dDerechos](#).

Esta situación comienza a cambiar a principios de los setenta, la apertura a la democracia abre espacios de reclamo a los [dDerechos](#), grupos de mujeres, movimientos populares e indígenas muestran manifestaciones urbanas incitando a una nueva forma de plantear demandas sociales, políticas y culturales ancladas en [dDerechos](#) y responsabilidades ciudadanas.

Estas luchas traen cambios sobre todo en el marco legal y en las definiciones formales de [dDerechos](#) ciudadanos, sin embargo el impacto en las prácticas cotidianas no es tan claro, especialmente en países donde la democracia coincide con el ajuste y reestructuración económica, proceso que polariza lo social y agudiza la exclusión y la pobreza, como en el caso de Bolivia. Aún en casos en que existen [dDerechos](#) de ciudadanía formalmente definida, la gente no los ejerce en su vida cotidiana, raras veces lo demanda y no se apropia de ellos. Sin embargo una fuerte voluntad política o institucional podrá promover las aplicaciones del sentido de responsabilidad y las prácticas ciudadanas, a través de la creación de mecanismos para la expresión de las demandas de [dDerechos](#) y del reconocimiento de espacios públicos legítimos para su expresión.

En el plano macrosocial este proceso de construcción de **d**Derechos y **r**Responsabilidades tiene como referente al Estado y sus aparatos institucionales, en Latinoamérica se parte de un aparato institucional estatal apropiado por actores autoritarios y será un desafío transformar estas instituciones, difícil papel que le toca a la ciudadanía.

En países con democracias en construcción o débiles, no sólo la legalidad es sentida como injusta e ilegítima, además esa legalidad no se cumple, las violaciones a los Derechos Humanos y la violencia ejercida por el aparato estatal, la corrupción de los funcionarios públicos, el fraude electoral y compra de cargos son bien conocidos y no desaparecen en la transición, en todo caso que hay que actuar sobre ellos.

La responsabilidad supone ir más allá de las obligaciones específicas, es una cuestión guiada por la conciencia. Se trata de ciertas acciones en las que el sujeto comete u omite ciertas acciones públicas, no asumir esa responsabilidad no tiene costo, puede justificarse por ignorancia o interés personal, la base está en los comportamientos solidarios que son acciones políticamente significativas.

Aun en procesos democráticos, la violación de Derechos Humanos y la corrupción son acciones que no le son fáciles hacerse cargo al Estado, y si el caso se da, hacen lo menos posible en ese tema, para los afectados o las víctimas entre el sufrimiento y la tragedia le es difícil actuar, su denuncia es retomada cuando existen organizaciones solidarias, cuestionando al mismo tiempo la legitimidad de la acción del Estado. Con esta acción promueven cambios en las prácticas estatales, por otro lado desarrollan una doble didáctica de ciudadanía, enseñando cómo se demanda **d**Derechos y cómo se ejerce el control ciudadano sobre el aparato del Estado. A menudo, las instituciones de control de la gestión existen formalmente, el tema es su autonomía en relación con los diversos poderes del Estado y definir qué papel le cabe a la ciudadanía en esa gestión. Este es un espacio privilegiado para el accionar de los movimientos sociales, un campo pocas veces estudiado porque por lo general se pone énfasis en las dinámicas sociales, más que en la función intermediadora entre las prácticas ciudadanas y el Estado, como es el caso del Defensor del Pueblo.

### 34.- Donde coinciden Comunicación, Estado y Ciudadanía.

Si bien los tres ejes fundamentales de la investigación se basan en tres variables, que son: Estado y Ciudadanía unidos a través de la [Comunicación Interactiva](#) o interpersonal, el tema que hilera estos tres ejes es el de Derechos Humanos.

Existen dos concepciones sobre los Derechos Humanos, la primera es la que se asocia a los "Derechos Fundamentales del ser humano que tiene un carácter histórico, filosófico y humanista. Desde que las personas habitan el planeta toda su organización social ha provocado el desarrollo de normas a través de las cuales se ha tratado de establecer criterios para la relación humana en distintas dimensiones. La evolución humana siempre ha generado procesos en los que la humanidad ha desarrollado mecanismos de control regulación de sus relaciones, de manera que en todas las etapas de la historia se atribúan derechos y deberes individuales, para que todas las personas empiecen a pensar en que todas y todos los humanos/as somos iguales y por tanto tenemos los mismos derechos como personas"<sup>57</sup>.

" (...) El otro concepto de los DDHH, es el que se deriva del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y que tiene por tanto un carácter jurídico y político. Nos plantea que los Derechos Humanos son todos los derechos consagrados en toda la legislación de los Derechos Humanos<sup>58</sup> como marco de regulación de las relaciones de los Estados con los y las ciudadanos/as y más concretamente con las obligaciones que debe cumplir el Estado para con ellos/as. Estos son los llamados Derechos Humanos desde la perspectiva jurídica y política"<sup>59</sup>, y desde este concepto todos los Estados al firmar o ratificar convenios internacionales que tratan de DDHH están obligados a respetarlos y garantizar su cumplimiento.

Los derechos humanos son la base para el ejercicio de la ciudadanía y sin bien los derechos humanos desde determinada perspectiva estaban presentes en toda organización social básica, al emerger como país creamos un marco normativo de derechos y obligaciones para relacionarnos entre personas y con el Estado, en este marco los derechos humanos son parte fundamental de

<sup>57</sup> El conjunto de declaraciones, tratados, convenios y reglamentos que conforman el cuerpo normativo internacional de los Derechos Humanos, se conoce como el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

<sup>58</sup> El conjunto de declaraciones, tratados, convenios y reglamentos que conforman el cuerpo normativo internacional de los Derechos Humanos, se conoce como el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

<sup>59</sup> VÁSQUEZ MONTESINOS, LUIS. *Una aproximación a los Derechos Humanos: (Civiles, Políticos, Económicos, Sociales y Culturales)*. La Paz: ABBASE, 2001.

dicho relacionamiento. Si entendemos a la ciudadanía como aquel conjunto de prácticas que definen a una persona como miembro de pleno derecho dentro de una sociedad, como lo marco el texto de García y Ginner, vemos que como país tuvimos un proceso lento y no siempre ascendente en la construcción de la ciudadanía

Para el Estado moderno, los pobladores de un determinado territorio, se vuelven individuos, no así en el Estado Feudal donde eran reconocidas las familias, ahora las familias o los grupos dejan de existir y son los individuos los que son reconocidos también como, sociedad civil, que se diferencia del Estado, es decir de sus gobernantes mediante una forma de “contrato social”, un contrato implícito donde estos individuos que hacen la sociedad moderna o sociedad civil, le otorga el poder al que gobierna, para que preserve el orden e imponga nuevas leyes del Estado para organizar la vida y la convivencia de todos los individuos que habitan dicho territorio o país.

Cuando Bolivia nace a la vida independiente se forma un Estado burgués, donde los que institucionalizan su ciudadanía son un pequeño grupo de criollos, mientras que la gran mayoría sólo se podía reconocer como ciudadanos bolivianos, sin posibilidad de ejercer sus derechos ciudadanos. La ciudadanía en éste momento estaba dividida entre lo que se dio a llamar los ciudadanos de primera y los ciudadanos de segunda, siendo los segundos aquellos que habían tomado el poder y gozaban de mayores beneficios ciudadanos que el otro grupo de ciudadanos que resultaba ser la mayoría. Como se dijo, los **d**Derechos se dividen en civiles, políticos y sociales, siendo los civiles o **d**Derechos individuales los que nos reconocen como personas con posibilidad de ejercer nuestra libertad personal, de expresión, de fe, con derecho propietario o a realizar contratos, a obtener justicia y otros. De **e**éste tipo de derechos sólo podían gozar los criollos.

El Derecho **P**político, era el que nos permitía elegir y ser elegido, mientras que social iba desde el derecho mínimo de bienestar y seguridad económica hasta vivir de acuerdo al tipo de sociedad que correspondía. Al inicio de la república estos dos tipos de derecho estaban en construcción incluso para los criollos, el Estado velaba por estas actividades pero no desde el marco del derecho sino desde el paternalismo.

A medida que el Estado se fue consolidando la ciudadanía se fue fortaleciendo y ampliando su ejercicio, primero para el grupo de criollos que empezaron la pugna política para disfrutar del ejercicio del poder llegando al Estado y una vez en él beneficiar su grupo o sector, garantizando la rotación de sus élites de poder a través de procesos electorales no institucionalizados y sin la participación de la mayoría de la sociedad civil.

La revolución de 1952 tuvo entre sus principales cambios, el incorporar a esa gran mayoría de población al ejercicio de los Derechos civiles y políticos. Este importante avance en los Derechos abrió otras compuertas como la conciencia política, donde las mujeres empezaron a reclamar otros tipos de derecho y los grupos de trabajadores y trabajadoras reclamaron sus derechos como asociaciones cívicas y de sindicatos obreros. Estos fueron momentos de gran tensión entre la sociedad civil y el Estado, tensión por la adquisición de mayores derechos que contribuirían a mejorar las condiciones de vida de toda la ciudadanía.

Estas acciones de demanda ciudadana, tienen su correlato en la constitución política del país la cual constitucionaliza ciertos derechos y los hace formales, sin embargo la formalidad de la ley no necesariamente se encuentra asimilada en la conciencia y práctica ciudadana, para ello el Estado debía trazar estrategias de difusión sobre los avances del derecho, pero nuestro país, ni siquiera contaba con infraestructura caminera lo cual ocasionaba severos problemas a la hora de unificar el país, otro de los problemas era que varias regiones del país hablaban lenguas distintas y finalmente la educación pública estaba en sus inicios y los medios masivos de comunicación estaban en manos de grupos privados. No obstante de todo ello, se dio un gran paso de avance en los derechos, universalizando el derecho a la educación, a la salud pública y al voto, por supuesto estos tenían serias limitación tanto como prestación de servicios como al público al que llegaban.

El ejercicio de los derechos pese a los avances establecidos por medio de enfrentamientos y luchas entre la sociedad civil y el Estado, era ejercido por pocos y seguían siendo una asignatura pendiente para la mayoría de la gente, a esto se suma que en la época de los setenta, el ejercicio ciudadano y los Derechos Humanos dieron pasos atrás, porque nuestro país al igual que otros en Latinoamérica dejaron de ser espacios democráticos para convertirse en



países dictatoriales, estos regímenes dictatoriales debilitaron el poco ejercicio ciudadano que existía.

Una vez reestablecida la democracia en la época de los 80 e instaurados formalmente los derechos se reconoció que sólo las sociedades democráticas pueden considerarse legítimamente como sociedades de ciudadanos. En los 90 el país hizo cambios tanto formales como institucionales a favor de los derechos humanos, se reconoció que en el país había más de una cultura por lo tanto pasamos a reconocernos como país multicultural, lo cual tuvo cambios en la educación a través de la reforma educativa y la democratización del poder a través de la participación popular.

Estos cambios incidieron en la educación, salud y sobre todo en la democratización del poder a través de actos electorales, fueron un avance en capacidad redistributiva con la intención de aliviar la pobreza y las desigualdades, sin embargo sus resultados aun se siguen evaluando. Acompañan éstos avances democráticos el crear instituciones que apoyen e impulsen el ejercicio ciudadano porque se reconoce, primero la falta del ejercicio ciudadano y segundo que en ciertos órganos del Estado existían cuellos de botella que hacían inmunes a la ley a algunos sectores de empleados públicos que desde ese momento pasaron a llamarse servidores públicos.

La democracia apoyó el cambio en el ejercicio del poder y los cambios de los noventa reflejaban dichos cambios. El desafío se planteó en armonizar estos cambios institucionales y de forma con las prácticas ciudadanas que debían ser coherentes con el marco democrático y el avance que se vivía en plano de los derechos humanos, combinar los cambios institucionales con el impulso en las prácticas ciudadanas ejercidas por toda la población.

Para ser coherentes con dicho cambio se creó el Defensor del Pueblo, para que la cultura de los derechos se haga conciencia en los ciudadanos de todo el país, la participación popular y la reforma educativa, instituciones creadas algunos años antes que el Defensor del Pueblo visibilizan el tema de las inequidades en el ámbito del derecho, la primera por democratizar el poder y la segunda por que hizo visibles las grandes inequidades que vivían amplios sectores de la población, como ser las mujeres y las 36 culturas diferentes que viven en [este](#) territorio llamado Bolivia que nunca se sintieron tomados en cuenta, los que tienen otras opciones sexuales, los discapacitados y los adultos mayores.

Se necesitaba de instituciones que atiendan éstas demandas que se iniciaban, se necesitaba de instituciones que informen, fortalezcan e impulsen el ejercicio ciudadano. La heterogeneidad de los habitantes de éste país planteaban un conjunto de identidades personales diferentes, por sus opciones, su cultura, su fe, sus

necesidades y muchos otros más. Estas identidades fragmentadas necesitaban convivir en igualdad de condiciones en éste territorio que es su patria y también necesitaban contar con oportunidades y satisfacciones en los ámbitos políticos, sociales y económicos. La forma de contar con una base común o referencia de partida para dar cabida a las necesidades de todos y en todos los aspectos son los derechos o dicho de otra forma un ejercicio ciudadano coherente con sus necesidades.

El Defensor del Pueblo se crea dentro de un marco democrático, a dos décadas de la reanudación de la democracia, en una sociedad que iniciaba sus primeros acercamientos a una conciencia ciudadana y que apenas se estaba reconociendo multicultural y heterogénea con una lista larga de pendientes con el Estado. En ese momento los habitantes no se consideraban ciudadanos plenos de [dDerechos](#), las instituciones estatales tenían empleados y no servidores públicos, por lo tanto el trabajo de información y comunicación que debía realizar el Defensor del Pueblo debía contar con estrategias que impulsen el ejercicio ciudadano de todos y todas en general, de disminuir las brechas existentes entre un grupo de población y otro, al mismo tiempo que debía hacer una vigilancia constante a las instituciones del Estado para que los mismos no vulneren los [dDerechos](#) de los y las ciudadanas, y para ello debía tener una propuesta comunicacional que intente llegar a todos los pobladores de este país, buscando estrategias que tomen diferentes medios o conductos y a diferentes niveles ya que la comunicación se constituye en una de las bases para la concreción de la Misión encargada a la Institución.

## Capítulo IV

### EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y SU ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El espacio donde se desarrolla esta investigación es la Oficina Nacional del Defensor del Pueblo, que está situada en la ciudad de La Paz, las áreas en las que realiza acciones son el ámbito departamental. Para entender como surge esta institución en Bolivia, se parte haciendo una reseña histórica del contexto latinoamericano sobre las reformas constitucionales, para luego pasar al Estado Boliviano.

Una vez revisado el contexto latinoamericano y nacional, se analiza al Defensor del Pueblo: sus orígenes, en que Ley se basa, cuáles son sus funciones, sus alcances y limitaciones para pasar a las Políticas y la Política de Comunicación, sus objetivos, públicos, estrategia, audiencias y lineamientos, para pasar a los eventos interactivos, motivo de esta tesis.

#### 1.- LAS REFORMAS CONSTITUCIONALES EN LATINOAMÉRICA Y EN EL ESTADO BOLIVIANO.

Para analizar las reformas constitucionales, se debe partir del hecho de que los países en América Latina estaban viviendo un tiempo de transición singular. Por un lado se estaba tratando de reconstruir regímenes democráticos para que éstos sean el denominador que cohesione los países, genere estabilidad, identidades compartidas y garantice que cada cambio de gobierno no sea un riesgo de inestabilidad. Si bien las amenazas de regresión antidemocráticas tendían a desaparecer, los Estados no lograban aún el pleno ejercicio de su capacidad política.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> CORREA, ENRIQUE. *La gobernabilidad para el desarrollo humano sostenible*. En Desarrollo Humano Sostenible: Seminario organizado por el PNUD para altos funcionarios del gobierno nacional boliviano. La Paz: PNUD, 1995. Pág. 23-24

Todas estas razones hacen que se experimente una cierta fragilidad que amenaza todo intento de construir instituciones democráticas o que las que se creen, sean aun débiles<sup>61</sup>. Para entender el cambio de la línea política que estaba viviendo Bolivia, “es importante definir el desarrollo humano sostenible, desde la propia historia y practica de su Gobierno”<sup>62</sup>. (...) Como sabemos, el desarrollo humano se define por centrarse en la gente, realizase por la gente y ejecutarse con al gente, una estrategia de este tipo enfrenta amuchas dificultades y restricciones, es decir, muchos desafíos a vencer.

En la lógica del desarrollo humano sostenible, se debe tomar en cuenta desde el incremento de los niveles de empleo que no sólo favorece la dinámica económica señalada sino que también proporciona al trabajador mayor fuerza ciudadana, pues le permite un mayor protagonismo social y productivo, además de aumentar su autoestima y el reconocimiento de su dignidad.

*“La ejecución de políticas consistentes de integración social, especialmente de los sectores más discriminados y excluidos de la sociedad debe estar orientada a crear condiciones y expandir la igualdad de oportunidades no solamente como un objetivo del desarrollo humano sostenible, sino como uno de los mecanismos de acumulación de recursos que lo hacen viable”*

*“Como se sabe, la ciudadanía se construye socialmente como resultado de un proceso de adquisición de derechos y obligaciones individuales y colectivas frente a las instituciones y entidades que representan el bien común. Por ello, la adquisición de ciudadanía incluye la internalización de valores democráticos y la efectiva plasmación de derecho y obligaciones institucionalmente reconocidas por todos, tanto en el plano sociocultural como el los planos, jurídicos, políticos y económicos”*.<sup>63</sup>

En Bolivia es en este marco en el que se crean las reformas constitucionales, que permitieron la formación de instituciones como el Tribunal Constitucional y el Consejo de la Judicatura, las cuales tienen estrecha relación con el Defensor del Pueblo, tanto en las competencias jurídicas con las cuales se complementan, como en el marco jurídico estatal que permiten una reforma de jurisprudencia que respaldan la construcción de ciudadanía en cuanto a

---

<sup>61</sup> Ibid. Pág. 25

<sup>62</sup> CALDERÓN, FERNANDO; LASERNA, ROBERTO. *Desarrollo humano y reformas*. En Desarrollo Humano Sostenible: Seminario organizado por el PNUD para altos funcionarios del gobierno nacional boliviano. La Paz: PNUD, 1995. Pág. 37

<sup>63</sup> Ibid. Pág. 56

derechos y deberes corresponden. Veamos en resumen, cuáles son los antecedentes y las características fundamentales de ambas instituciones y su relación intrínseca con el Defensor del Pueblo

## **2.- EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

El Tribunal Constitucional de Bolivia fue creado con la Reforma Constitucional de 1994 e institucionalizado mediante la Ley N° 1836 de 1° de abril de 1998. Los primeros Magistrados fueron elegidos por dos tercios de votos del Congreso Nacional el 24 de julio de 1998 y tomaron posesión de sus cargos, en sesión solemne del mismo Congreso realizada el 5 de agosto de ese año en la Casa de la Libertad de la ciudad de Sucre, capital constitucional de la República, con lo que quedó instalado el nuevo órgano judicial.

La Disposición Transitoria Segunda de la Ley N° 1836, aprobada el 1° de junio de 1998, estableció una Vacatio-legis de 365 días, a partir de su instalación, de manera que el Tribunal Constitucional debía comenzar a ejercer su jurisdicción el 5 de agosto de 1999. Sin embargo aceleraron su organización interna y lograron abreviar hasta el 1 de junio de 1999, fecha que marcó el inicio de las labores jurisdiccionales del Tribunal.

### **2.1 El Tribunal Constitucional ejerce su competencia y atribuciones en tres ámbitos:**

- Control de Normas
- Control del Ejercicio del Poder Político
- Control del Ejercicio de los Derechos Humanos

## **2.2. En el Control de Normas:**

Verifica la constitucionalidad de las leyes, decretos o resoluciones, realizando un control previo o preventivo, antes de la aprobación de disposiciones legales en general y un control posterior o correctivo, después de que las normas hayan sido sancionadas y promulgadas.

Dentro del Control de Normas, el Tribunal Constitucional puede ejercer un control previo o preventivo referido a consulta sobre constitucionales de proyectos de ley, decretos o resoluciones, requerida por el Ejecutivo y el Congreso Nacional o la Corte de Justicia, representados por sus máximas autoridades. También lo puede hacer en caso de dudas sobre proyectos de ley, decretos o resoluciones aplicables a casos concretos. Asimismo, también se contempla la norma preventiva o de consulta en casos de constitucionalidad para Tratados o Convenios Internacionales

Otro ámbito dentro del Control de las Normas, es el del control posterior o correctivo, que abarca el recurso directo o abstracto de inconstitucionalidad, es decir sobre aquella Ley, Decreto o Resolución no Judicial de la que se sospecha es contraria a la Constitución Política del Estado, y que se presenta y tramita no vinculada a un caso concreto. Abarca también el recurso indirecto o incidental de inconstitucionalidad, que procede contra toda Ley, Decreto o Resolución no Judicial contraria a la Constitución Política del Estado y puede ser promovido en los procesos judiciales o administrativos cuya decisión dependa de la constitucionalidad o inconstitucionalidad de la norma aplicable a un caso concreto, siendo las autoridades legitimadas para promover este recurso, jueces, tribunales ordinarios, funcionarios públicos o autoridades administrativas. Esta norma también permite el Recurso contra Tributos y otras cargas públicas y la Demanda de Infracción de procedimiento de Reforma Constitucional.

## **2.3. Control del Ejercicio del Poder Político**

Propicia el equilibrio en el ejercicio del poder político, cortando cualquier exceso o usurpación de funciones, conociendo y resolviendo conflictos de competencia entre órganos públicos de los distintos niveles del poder central, departamental y local. Este tipo de control del ejercicio del poder político implica la acción de conflicto de competencia, la acción de impugnación de

resoluciones camarales y el recurso directo de nulidad, este último procede contra todo acto o resolución de autoridades públicas que usurpen funciones que no les competen, así como contra los actos de quien ejerza jurisdicción o potestad que no emane de la ley. Toda persona natural o jurídica está legitimada para presentar este recurso

#### **2.4 Control del Ejercicio de los Derechos Humanos**

Es en este ámbito donde el Tribunal Constitucional y el Defensor del Pueblo pueden y deben tener una compatibilidad jurídica y de relación directa en cuanto a la resolución jurídica en casos de violación o desconocimiento de los Derechos Humanos por parte del Estado hacia cualquier persona, jurídica o natural que lo requiera. Los recursos que cubre este control son: Recurso contra Resoluciones Legislativas, es decir todas aquellas resoluciones emanadas del Congreso que afecten los derechos humanos. Otro recurso es el de Hábeas Corpus que tiene la finalidad de proteger la libertad física o el derecho de locomoción de toda persona, contra cualquier acto de restricción o supresión ilegal del mismo. El recurso es presentado ante el Juez o Tribunal de Hábeas Corpus correspondiente en el ámbito de la justicia ordinaria, cuya resolución es revisada por el Tribunal Constitucional. La persona natural directamente afectada, u otra a su nombre, con poder o sin él, así como el Defensor del Pueblo, tienen legitimidad para presentarlo.

Un tercer Recurso es el de Amparo Constitucional, que está destinado a proteger y garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos y las garantías constitucionales de la persona, como límite al poder del Estado, con excepción de la libertad física o individual, a través de la revisión, por parte del Tribunal, de las sentencias de amparo constitucional dictadas por las Cortes Superiores de Distrito. Tienen legitimación activa para interponer este recurso, las personas directamente afectadas por el acto ilegal, u otra a su nombre, con poder suficiente. También pueden interponer el recurso, en su representación, sin necesidad de mandato, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público, cuando no lo hiciere o no pudiese hacerlo la persona afectada.

Finalmente está el Recurso de Hábeas Data que es un recurso tutelar contra el uso indebido o inadecuado de los datos personales por entidades u organizaciones públicas o privadas y de protección del derecho a la privacidad e intimidad de la persona. Fue instituido entre los procesos constitucionales

sometidos a control del Tribunal Constitucional, en la Ley N° 2631 de Reforma de la Constitución Política del Estado, de 20 de febrero de 2004. Este recurso es presentado ante las Cortes Superiores de Distrito por la persona natural directamente afectada u otra a su nombre, con poder o sin él, así como por el Ministerio Público o el Defensor del Pueblo, cuyas resoluciones son revisadas de oficio por el Tribunal Constitucional.

### **3. EL CONSEJO DE LA JUDICATURA**

Otra de las instituciones creadas a partir de las Reformas Constitucionales de 1994 es el Consejo de la Judicatura:

La creación del Consejo de la Judicatura de Bolivia (CJB) como "órgano administrativo y disciplinario del Poder Judicial", responde exactamente a las reformas constitucionales introducidas a la Carta Magna mediante Ley N° 1585 de 12 de agosto de 1994, que expresamente lo crea como institución definiéndolo como tal en los artículos 122 y 123 de la Constitución Política del Estado Boliviano (CPE).

A pesar que la reforma constitucional se introdujo en Bolivia el año 1994, la Ley del Consejo de la Judicatura N° 1817 fue aprobada y promulgada el 22 de diciembre de 1997 y los Consejeros de la Judicatura designados y posesionados el 31 de marzo de 1998. Antes de la organización y funcionamiento del Tribunal Constitucional y el Consejo de la Judicatura, la Corte Suprema de Justicia constituía la máxima instancia de administración de justicia en materia ordinaria.

La materia disciplinaria, en la práctica, nunca fue ejercida por la Corte Suprema, son las reformas judiciales las que introducen estas atribuciones como una función básica y fundamental a cargo del Consejo de la Judicatura, que ejerce sus atribuciones con independencia funcional y administrativa en todo el territorio nacional, está encargado de establecer y aprobar políticas, estrategias y normas relacionadas con la función administrativa y disciplinaria del Poder Judicial.

Los estudios nacionales e internacionales demostraron que existía una profunda crisis, retardación de justicia y corrupción judicial en el Poder Judicial, debido a la excesiva concentración de funciones y atribuciones en la Corte



Suprema de Justicia, por lo cual se reformó la Constitución Política del Estado para operativizar y agilizar la función de la justicia y recuperar la confianza del pueblo en el sistema judicial desacreditado. En ese marco, se crearon nuevos órganos como el Tribunal Constitucional máxima instancia de justicia constitucional y el Consejo de la Judicatura máximo organismo administrativo y disciplinario del Poder Judicial, lo que supuso un descongestionamiento y desconcentración de funciones, que hoy permite mejorar sustancialmente la administración de justicia en lo jurisdiccional y lo administrativo.

El Consejo de la Judicatura ejerce control administrativo y disciplinario sobre los Registros de Derechos Reales y las Notarías de Fe Pública. La Gaceta Judicial e Imprenta Judicial funcionan bajo dependencia directa del Consejo de la Judicatura. Las principales atribuciones del Consejo de la Judicatura son sobre el Poder Judicial: en políticas de desarrollo y planificación, en económica y financiera; en Recursos Humanos; en Infraestructura; en disciplinaria y control; en Reglamentaria; en coordinación e información y en desconcentración o delegación en casos necesarios.

En este marco constitucional y legislativo, el Defensor del Pueblo puede desarrollar diferentes acciones legales que le permiten llevar a cabo diferentes Recursos Constitucionales, así como propuestas legislativas, recomendaciones y seguimiento a Resoluciones y casos pendientes, de manera que otras instancias del Estado, ya sea el Congreso de la Nación, el Tribunal Constitucional y el Consejo de la Judicatura, están en estrecha relación con las atribuciones y acciones de dicha institución.

Es evidente entonces, que sin las Reformas Constitucionales de 1994, la creación y el funcionamiento del Defensor del Pueblo no hubieran sido posibles. Gracias a estas reformas, el Estado Boliviano, asume por primera vez en su historia, los instrumentos legales e institucionales para la que la sociedad civil cuente con una institución que vele y tome acciones cuando sus derechos humanos no se respetan por parte de las instituciones del Estado y sus servidores públicos.

#### **4. EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN BOLIVIA**

El Defensor del Pueblo llega a América Latina a principios del Siglo XX, su presencia es relativamente reciente y sus tareas diferentes a las que tradicionalmente se desarrollaron en Europa porque a la defensa del ciudadano, se le añade la promoción y protección de los derechos humanos, a partir de las innovaciones que realizó la Constitución Española post franquista en 1978.

El Defensor del Pueblo se presenta al Estado en nuestro país, como una iniciativa y demanda de la sociedad civil, conformada por grupos de diferentes personalidades y alentado por el Capítulo Boliviano del Ombudsman. Gracias a la labor de divulgación que realiza dicha institución sobre las características que tendría el Defensor del Pueblo, en 1992 se incorpora en la Constitución Política del Estado un espacio referido a la defensa de la sociedad, con el mandato de velar la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con relación a la actividad administrativa de todo el sector público, así como el de velar por la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos. Será también en este marco constitucional que se forma el Tribunal Constitucional y el Consejo de la Judicatura. En este entendido esta nueva Ley, otorgará ciertos elementos para que el Estado boliviano sea el que propugne la defensa de los Derechos Humanos, Civiles y Sociales de sus habitantes.

El año 1995, estas reformas y algunos otros cambios que se hacen en la Constitución Política del Estado entran en vigencia, sin embargo la Ley 1818 que formaba parte de estas reformas y establecía la forma de organización y las atribuciones que deberá tener esta nueva institución, recién entra en vigencia en 1997, porque el Congreso Nacional aprueba dicha Ley en ese año legislativo. Una vez instaurada el carácter constitucional de la organización y las atribuciones del Defensor del Pueblo, el 30 de diciembre de 1997 el Congreso Nacional publica una convocatoria de concurso, para elegir a la persona que construirá dicha institución, bajo la normativa establecida, poniendo un plazo de presentación de expedientes hasta el 12 de febrero de 1998. La postulación la podía hacer cualquier ciudadano o ciudadana, personalmente o ser presentado/a por una institución de la sociedad civil.

La Ley 1818 también establece que para desempeñar el cargo se debe ser boliviano/a de origen y haber cumplido los deberes militares (para los hombres), estar inscrito en el registro electoral, no haber sido condenado a pena corporal, salvo rehabilitación concedida por el Senado, no tener pliego de

cargo o auto de culpa ejecutoriados, ni estar comprendido en los casos de exclusión y de incompatibilidad establecidos por Ley. El 31 de marzo de 1998, el Presidente del Congreso Nacional, Jorge Quiroga Ramírez tomó el juramento de ley a la primera Defensora del Pueblo, la periodista Ana María Romero de Campero que fue elegida de 123 postulantes, por más de dos tercios de voto, su postulación fue presentada por la Asociación Nacional de Periodistas de Bolivia, la Asociación de Periodistas de La Paz, la Asociación Nacional de la Prensa y el Círculo de Mujeres Periodistas.

#### **4.1. Las competencias de acción que tienen el Defensor del Pueblo.**

##### **Atribuciones otorgadas por la Ley 1818**

La Ley 1818 es la que marca el accionar del Defensor del Pueblo, la cual en su artículo 11, le confiere las siguientes atribuciones:

1. Interponer, conforme establece la Constitución Política del Estado, Recursos de Inconstitucionalidad, Directo de Nulidad, De Amparo y Habeas Corpus, sin necesidad de mandato.
2. Investigar y denunciar, de oficio o como consecuencia de una queja, los actos y omisiones que impliquen violación de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano.
3. Solicitar a las autoridades y servidores públicos información relativa al objeto de sus investigaciones sin que éstas puedan oponer reserva alguna.
4. Formular recomendaciones recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de correctivos y medidas a todos los órganos de la administración pública, al Consejo de la Judicatura o la Fiscalía General de la Nación cuando los hechos se relacionen a la administración de justicia o constituyen delito.
5. Proponer modificaciones a leyes, decretos y resoluciones no judiciales relativas a los derechos humanos.

6. El Defensor del Pueblo deberá vigilar la situación de las personas privadas de libertad, para velar por el respeto de los límites de la detención. Para este efecto, y para fines de registro del Defensor del Pueblo deberá ser informado por escrito de todo arresto, apresamiento o detención que se realiza en el territorio nacional.
7. Recomendar al Poder Ejecutivo la suscripción de tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos y su aprobación al Poder Legislativo.
8. Tener libre acceso a los centros de detención, reclusión, internamiento y confinamiento sin que pueda oponerse objeción alguna.
9. Velar por el respeto de la naturaleza multiétnica y pluricultural del Estado boliviano y promover la defensa de los derechos humanos de los pueblos indígenas y originarios del país.
10. Promover y recomendar en sus actuaciones la observancia a las Convenciones y Tratados Internacionales relativos a los Derechos Humanos de la Mujer.
11. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aún en caso de declaratoria de estado de sitio.
12. Solicitar a cualquier dependencia de la administración pública la declaratoria en comisión de funcionarios técnicos, cuyos servicios, específicos y temporales, sean requeridos por el Defensor del Pueblo.
13. Diseñar, elaborar, ejecutar y supervisar programas para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, así como establecer mecanismos de coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para tal efecto.
14. Velar por los derechos y deberes fundamentales de las personas en el ámbito militar y policial.
15. Gestionar convenios de cooperación técnica o financiera con organizaciones nacionales o internacionales.

16. Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Todos estos datos se los tomó de 1er. Informe Anual del Defensor el cual se trabaja para ser entregado al Congreso.<sup>64</sup> El ámbito de su competencia abarca todo el territorio nacional, la oficina central funciona en la ciudad de La Paz, pudiendo establecer oficinas regionales en cualquier lugar del país.

#### **4.2. Principios que rigen la actuación del Defensor del Pueblo**

Los Reglamentos de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo, están enmarcados en los siguientes principios:

- Legalidad, los actos defensoriales están sujetos a la Constitución Política del Estado, a la Ley 1818 y a otras disposiciones legales aplicables.
- Servicio a la sociedad. La intervención defensorial es un medio de servicio y no un fin en sí mismo.
- Protección. Los actos, diligencias y procedimientos defensoriales deben privilegiar la tutela de los derechos humanos y ciudadanos por encima de cualquier consideración política, económica, personal o de otra índole.
- Informalismo. Los procedimientos defensoriales están exentos de formalidades.
- Concentración. Los procedimientos defensoriales se concentrarán en el menor número posible de actuaciones para evitar su dispersión.
- Celeridad. Los actos defensoriales serán ágiles y oportunos.
- Gratuidad. El servicio defensorial no genera costo alguno para los peticionarios.

---

<sup>64</sup> BOLIVIA. DEFENSOR DEL PUEBLO. *1 Informe Anual del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional: Abril de 1998 a marzo de 1999*. La Paz, Defensor del Pueblo, 1999. Pág. 8 - 9.

Además de estos principios el Defensor se rige por la discrecionalidad, subsidiaridad e indefensión. El primero porque debe aplicar criterios de valoración que lo llevan a priorizar determinados temas. El de subsidiaridad es por que puede abstenerse si existiese un mecanismo de tutela o iniciativa en curso. El principio de indefensión implica atender de manera prioritaria a personas que tienen mayor vulnerabilidad sobre sus derechos.

#### **4.3. Naturaleza de la Institución**

La naturaleza de esta Institución la marca el artículo 1º de la Ley 1818, que dicta que: *“El Defensor del Pueblo es una Institución establecida por la Constitución Política del Estado para velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas con relación a la actividad administrativa de todo el sector público, asimismo, vela por la promoción, vigencia, divulgación y defensa de los derechos humanos”*<sup>65</sup>.

El Defensor del Pueblo busca resolver los conflictos que se dan entre ciudadanos y Estado a través de acciones de mediación, persuasión o disuasivas con el objetivo de subsanar los hechos. Su accionar no tiene carácter ni coercitivo ni punitivo. Su labor se entiende como una supervisión a los servidores públicos y en última instancia al buen funcionamiento del Estado, se lo califica como un mecanismo de control de calidad de los servicios que brinda la administración pública a los ciudadanos y ciudadanas.

#### **4.4. Limitaciones del Defensor del Pueblo**

El reglamento interno de la Ley 1818 establece las siguientes limitaciones.

- El Defensor del Pueblo no podrá intervenir, en forma alguna, respecto de resoluciones emitidas por las Cortes Electorales en materia de su competencia.
- Tampoco podrá intervenir en el ámbito jurisdiccional, sin embargo, comunicará al Consejo de la Judicatura o a las autoridades competentes y les remitirá la información de que disponga sobre irregularidades de tipo administrativo que se atribuya a algún órgano del Poder Judicial o a

---

<sup>65</sup> BOLIVIA, REPÚBLICA DE BOLIVIA. *Ley 1818*, diciembre de 1997.

sus servidores, o se relacionen con la calidad y eficiencia del servicio de administración de justicia.

- El Defensor del Pueblo limitará sus actuaciones en este ámbito a un seguimiento de las investigaciones que promueva el Consejo de la Judicatura y podrá informar pública o privadamente sobre sus resultados.

#### **4.5. Deber de Colaboración Funcionaria**

Para sus investigaciones el Defensor tiene potestad otorgada por la Constitución y la Ley 1818, se basa en ellas para solicitar información a funcionarios y autoridades sobre quejas admitidas.

La Ley 1818 establece que todos los poderes del Estado, autoridades, funcionarios y las personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos, deben colaborar con carácter obligatorio en sus investigaciones.

El Defensor y sus Delegados Adjuntos podrán apersonarse a cualquier dependencia administrativa para obtener información para el adecuado ejercicio de sus funciones, no pudiendo negársele el acceso a ningún expediente o documentación relacionada con la investigación.

También se determina que cuando los actos u omisiones de una autoridad o servidor público impidan, dificulten o entorpezcan el ejercicio de las funciones del Defensor y éstos constituyan delito, los antecedentes serán remitidos al Ministerio Público para su procesamiento de acuerdo a Ley. Sin embargo los testimonios del personal que apoye o busquen apoyo en le Defensor del Pueblo tienen carácter de confidencialidad y reserva.

El Defensor puede solicitar a los poderes públicos los documentos con carácter secreto o reservado, si alguna alta autoridad se niega, debe acompañar dicha negativa con un certificado. Cuando exista un documento secreto o reservado de la administración que afecte los resultados de la investigación, el hecho se pondrá en conocimiento del Congreso.

Cuando su solicitud no sea debidamente atendida se podrá aplicar la presunción de veracidad. Si en el plazo de 30 días de haberse notificado la resolución no se tiene respuestas, se pondrá en conocimiento a la autoridad

superior, si en el plazo de 10 días esa autoridad no adopta medidas adecuadas, se informará al Congreso.

Cuando las resoluciones se refieran a empresas privadas que presten servicios públicos, el Defensor formulará recomendaciones a las autoridades competentes determinadas por la Ley.

#### **4.6. Diferencia con la investigación jurídica.**

Las investigaciones defensoriales no asignan responsabilidades o impone sanciones jurídicas. Lo que busca es verificar los derechos vulnerados y el incumplimiento o la omisión de deberes por parte de la administración pública. Su propósito es el de proteger a las personas restituyendo sus derechos violados y modificar aquellas normas o situaciones que han dado lugar a que estos ocurran.

Sus actuaciones no constituyen procedimientos en el sentido judicial o administrativo, el Defensor puede recomendar se apliquen sanciones por actos irregulares detectados o que al toparse con la comisión de delitos traslade sus investigaciones al Ministerio Público para que éste las prosiga y establezca responsabilidades.

El Defensor no responde civil ni penalmente por los actos, no son investigaciones entre partes, sino unilateralmente.

El fin último de las acciones que realiza el Defensor y sus colaboradores es el de proteger los derechos de las personas y de la comunidad, con el fin de ir creando en la sociedad una sociedad de respeto y ejercicio pleno de los derechos y garantías constitucionales. Las sanciones corresponden en última instancia a las autoridades jurisdiccionales, administrativas o legislativas.

Es importante anotar que para todos estos casos, además de las normas legales y constitucionales de la República, se aplican convenios e instrumentos internacionales a los cuales se ha adherido nuestro país.

#### **4.7. Difusión por publicidad**



Con la transparencia que caracteriza a dicha institución y como pedagogía pública que sirva para afianzar el ejercicio de los derechos ciudadanos y el de los deberes de los funcionarios, el Defensor debe dar publicidad a los resultados de sus investigaciones, salvo el caso en que el peticionario solicite reserva.

Además, en forma anual al Congreso se le debe entregar todos los casos recibidos y solucionados.

#### **4.8. La magistratura de la persuasión**

Se ha calificado a la tarea que realiza el Defensor como la magistratura de la persuasión, pues su primer objetivo es velar por el derecho a las personas y de la sociedad y exigir a los funcionarios estatales que cumplan con sus deberes legales.

La Constitución ha dado al Defensor la potestad de actuar como una instancia de naturaleza eminentemente ética cuyo afán es el de acercar el ejercicio del poder al interés y al derecho de las personas cuya dignidad debe ser el fin último de la sociedad y del Estado.

El Defensor tiene carácter persuasivo más no vinculante, buena parte del éxito que obtiene con estos instrumentos intangibles, están basados en el apoyo que logre de la opinión pública y de la relación que desarrolle con la sociedad civil y las autoridades. Demás está decir que los medios de comunicación y todas las estrategias propuestas, juegan un papel preponderante en inspirar, respaldar y divulgar las tareas de la institución.

## **5. Acciones que cumple el Defensor del Pueblo**

### **5.1. Labor que cumple el Defensor del Pueblo.**

El Defensor actúa e investiga los hechos denunciados por cada persona que solicita su intervención mediante la presentación de una queja o a través de actuaciones de oficio.

Esta labor de intermediación que realiza entre la ciudadanía y las autoridades del Estado, se apoya en el deber de colaboración que la Ley 1818 establece para todos los funcionarios públicos.

Al abrir canales directos de participación y control sobre las actividades públicas para el ciudadano, se crea un mecanismo, que al impulsar el control social se fortalece la democracia y se ejerce de mejor manera la ciudadanía.

Su labor tiende a superar la indefensión del ciudadano ante el desproporcionado poder de la administración pública y el que van adquiriendo las fuerzas del mercado, pero no se agota en la solución de los problemas puntuales que se le plantean sino que va aparejado de un esfuerzo para crear coherencia sobre los derechos de las personas a fin de que, en un lapso de tiempo no muy largo, cada ciudadano se convierta en su propio defensor de derechos.

El Defensor contribuye de esta manera a acortar la distancia que existe entre los postulados democráticos y su ejercicio pleno.

### **5.2. Tipo de organización y funciones**

El Defensor del Pueblo, tiene el nivel directivo que es ejercido por la Defensora del Pueblo, como máxima autoridad. El nivel ejecutivo está integrado por tres Delegados Adjuntos de igual jerarquía, denominados: Adjunto Primero, Segundo y Tercero a los que se les asigna tareas concretas en el área de Administración Pública y Servicios Públicos, Derechos Humanos y Promoción y Análisis

Como marco general se estableció que la Adjuntaría de Administración Pública y Servicios Públicos, se ocuparía de los derechos llamados ciudadanos, que tienen que ver con la relación del ciudadano con el Estado. El ámbito de

responsabilidad de la Adjuntaría de Derechos Humanos está directamente relacionado con la dignidad de la persona, los asuntos penitenciarios, a protección de los grupos más vulnerables de la sociedad y los derechos civiles y políticos.

Ambos delegados tienen la función de elaborar las políticas institucionales y atender la investigación de las quejas y las de oficio. También deben realizar el seguimiento de recordatorios de deberes legales y recomendaciones defensoriales y formular propuestas normativas de carácter general y programas especiales, en la oficina central y las unidades desconcentradas.

Otra de sus tareas es identificar las problemáticas que requieren la intervención y recomendaciones del Defensor del Pueblo para posibilitar soluciones, así como la de formular propuestas normativas de carácter general.

La Adjuntaría de Promoción y Análisis es la encargada de educar y difundir el conocimiento de los derechos humanos entre la población en general y en particular al personal de instituciones estatales. También debe orientar a grupos específicos de la ciudadanía sobre el ejercicio de la defensa de los derechos humanos en situaciones particulares de la convivencia cotidiana y su relación con los servicios del Estado. Para esto cuenta con una Dirección de Programas Especiales y otra de Análisis que procesa la elaboración de estudios y diagnósticos de interés institucional.

Para cumplir con una de sus funciones principales, el Defensor del Pueblo actúa e investiga los hechos denunciados de cada persona que solicita su intervención mediante la presentación de una queja, también puede realizar actuaciones de oficio cuando el caso así lo requiera, es decir investiga los hechos sin necesidad de mandato. Para ambos casos son responsables la Adjuntaría de Quejas y la Adjuntaría de Programas Especiales y Actuaciones Urgentes. Las quejas podrán presentarse en forma escrita o verbal y en forma directa, cada caso es analizado para verificar la veracidad de los hechos y luego se le informa al peticionario si su solicitud ingresa o no dentro de sus atribuciones que la Ley 1818 le ha establecido.

### **5.3. Cómo funciona el Sistema de Atención de Quejas.**

El Defensor desde un inicio ha previsto atender a la ciudadanía en cada una de las oficinas departamentales que se implementarán, inicialmente éstas se harán en las ciudades y posteriormente en las provincias con el nombre de Mesas Defensoriales.

Se lo considera como un sistema porque desde un inicio fue pensado para generar una base de datos electrónica que sistematice la información y la clasifique, en forma paralela se deberá contar con un expediente físico que contenga la información principal del trámite a seguir.

El objetivo del sistema electrónico fue previsto como espacio de seguridad para la manipulación de la información y la documentación, este sistema acompaña el trabajo del equipo de quejas y permitirá controlar el ritmo de los procedimientos de investigación. De ese modo, este sistema también sirve para la obtención de datos cuantitativos, para el levantamiento estadístico que se integre una red a nivel nacional.

#### **5.4. Crecimiento institucional del Defensor del Pueblo.**

En 1999 luego de una investigación que marcaba que el 68% de la población está concentrada en el eje central, se determina establecer dos representaciones departamentales: Una en la ciudad de Cochabamba y otra en la ciudad de Santa Cruz. Otro análisis muestra que las áreas más propensas a la vulneración de derechos estaban en la ciudad de El Alto, la provincia del Chapare y la ciudad de Potosí, en estos lugares se establece tres representaciones regionales.

A finales de la gestión 2000 establece dos representaciones más, en el departamento del Beni y la otra en Chuquisaca y tres Mesas Defensoriales móviles en; Riberalta, Yacuiba, y Llallagua/Challapata.<sup>66</sup> .

En la gestión 2001, el Defensor del Pueblo trabaja en el fortalecimiento institucional a través de la consolidación de su estructura orgánica, acorta el procedimiento de atención de quejas y la validación de sus principales

---

<sup>66</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. *III Informe Anual del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional: 1º de abril 2000- 31 de marzo 2001*. La Paz: Defensor del Pueblo, 2001. Pág. 17-18

metodologías de trabajo. Se abre una Mesa Defensorial en los Yungas y se cuenta con un Plan Quinquenal.<sup>67</sup>

El año 2002 se establece las representaciones en los departamentos de Oruro y Tarija, se incluye la gestión 2003 y se realiza el balance de gestión de los cinco primeros años de trabajo del Defensor, donde se incluyen diagnósticos específicos a través de las acciones, los logros y las recomendaciones al Congreso Nacional. Cerrando la gestión se cuentan con nueve representaciones, siete departamentales y dos especiales, más cinco mesas defensoriales.

Cabe aclarar que, el Defensor del Pueblo si bien es parte del Estado y está originado y amparado en la Constitución Política del Estado, mantiene una autonomía y una jerarquía especial que le permite vigilar y modificar las actuaciones estatales que vulneren o no cumplan con los Derechos Humanos y Ciudadanos. En este entendido, el Defensor del Pueblo es una institución estatal con potestad de controlar las actuaciones equivocadas de cualquiera de los tres poderes del Estado.

## **6. La comunicación como eje estratégico del Defensor del Pueblo**

*“Desde el inicio de la construcción institucional del Defensor del Pueblo, la comunicación fue concebida como un eje estratégico, considerándosela como una necesidad, al mismo nivel que la de construir un adecuado sistema de atención a la ciudadanía o la de establecer las normas de funcionamiento gerencial, (...) la primera Defensora del Pueblo en Bolivia estableció entre las prioridades institucionales, que el diseño de estrategias de comunicación fueran de la mano de los otros procesos de construcción institucional que la naciente entidad esta encarando”.*<sup>68</sup>

Para poder actuar, el Defensor necesita que la ciudadanía conozca a la Institución y sepa la función que ésta realiza, la misma Ley 1818 establece entre las funciones Institucionales, la de promover y difundir los derechos humanos en la población. Ambas razones hacen que la comunicación tenga un lugar vital en la institución.

<sup>67</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. *IV Informe Anual del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional: Gestión 2001*. La Paz: Defensor del Pueblo, 2002. Pág. 17

<sup>68</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. RUIZ, CARMEN BEATRIZ (RESP.). *El defensor está a de tu lado. Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo*. Mimeog. La Paz, enero de 2001. Pág.1

Este tipo de instituciones no se crean de sólo una inspiración ideal de mejora al Estado, sino que evidencian la necesidad social de su existencia. Por ello, la Estrategia de Comunicación del Defensor del Pueblo, parte de un diagnóstico sobre el conocimiento, ejercicio y respeto a los derechos humanos y ciudadanos y verifica que ésta es una tarea pendiente en la cultura boliviana. Y para poder cumplir con la misión, el Defensor del Pueblo, crea una estrategia comunicacional acorde a la realidad del país, conociendo así las ventajas y las limitaciones que permitan operativizar sus objetivos y principios, en una relación estratégica de conexión y apoyo permanente entre las tres Adjuntarías.

### **6.1. Políticas y estrategias de comunicación del Defensor del Pueblo**

Diseñar una Estrategia de Comunicación para que una institución se de a conocer es fundamental, más aun cuando esta institución, como fue el caso del Defensor del Pueblo, además de darse a conocer, debía promover derechos en la ciudadanía, razón por la cual diseña una Política y Estrategias de Comunicación mediante la cual se delineó estrategias comunicacionales acordes a su propuesta política: El Defensor del Pueblo hace de la Estrategia Comunicacional una estructura central de su organización y funcionamiento institucional.

Ninguna otra institución del Estado, incluso aquellas analizadas en este acápite por su estrecha relación contextual y jurídica en el marco de las Reformas Constitucionales del Estado boliviano, han propuesto y llevado a cabo una Estrategia Comunicacional que no sólo difunda los quehaceres institucionales, sino que haga uso tanto de medios masivos y espacios de comunicación directa con la población, con el fin de establecer una forma de comunicación, horizontal, dialógica y transparente con la sociedad civil.

Mejorar la comunicación Estado y sociedad civil, fue una tarea que preocupó a la institución desde un principio, porque ello, diseña una estructura política institucional mediante la cual se establecen diferentes métodos comunicacionales los cuales toman propuestas que unan acciones en lo macro y en lo pequeño y que le hablen a la población desde lo cotidiano, mensajes que equilibren la información con la emotividad para lograr penetrar en la población. Las diferentes estrategias tienen una base política común,

resaltando aquella que salen del circuito masivo, para llegar a la población de forma directa.

Por ello, este estudio, quiere mostrar la pertinencia de este desafío al promover una acción novedosa dentro sus estrategias de comunicación. Las instituciones del Estado por lo general toman a la comunicación como un instrumento para mostrar una imagen institucional y posicionarse ante la sociedad civil. La diferencia con este uso instrumental, en el caso de la Estrategia Comunicacional del Defensor del Pueblo, es que la comunicación es uno de los pilares centrales en la estructura institucional que otorga la línea política y realiza acciones que aportan a la Misión Institucional. Es decir, no es un apéndice más que sólo sirva para promocionarla, sino que es una de sus partes estructurantes inserta en una de las tres Adjuntarías que tiene el Defensor del Pueblo.

Esta primera y substancial diferencia con otras instituciones y órganos del Estado hace que la propuesta comunicativa cumpla con la misión institucional al igual que lo hace por ejemplo el Sistema de Recojo de Quejas del Defensor del Pueblo. La segunda diferencia es que en sus estrategias comunicacionales une la difusión de información masiva con la orientación ciudadana personalizada, como parte de sus actividades de promoción continuas, de manera que el tipo de relacionamiento con la sociedad civil también se hace cualitativamente diferente. Es decir, se mejora esta relación Estado/sociedad civil, en la medida que la población siente que los mensajes que le llegan ya sea a través de los medios o aquellos más personalizados, le sirven, le son útiles, le apoyan en su cotidiano, y por último mejoran su calidad de vida.

El utilizar diferentes medios de comunicación, con un mismo objetivo y sujetos a una misma base política hace que las diferentes acciones comunicacionales se apoyen unas a otras y creen un entramado de mensajes que apoyen el ejercicio ciudadano, estos mismos mensajes se fortalecen en charlas o acciones lúdicas comunicacionales que apuntan a valores y temas de confianza. En un país donde es Estado es un ausente, el Defensor del Pueblo revierte su condición realizando acciones como servidor público sacando sus servicios y personal de la institución y haciendo que los mismos visiten barrios e instituciones, para que bajen los temas generales promovidos por los medios masivos y fortalecidos a través de acciones personales y traten temas particulares orientando o dando soluciones individuales.

Estas acciones cargadas de intensión y de simbolismos, toca a la gente al punto de hacer que la misma revierta la imagen que tiene del Estado o saca de ese contexto al Defensor del Pueblo, logrando situarla luego de años de trabajo como la tercera institución de más alta credibilidad democrática, ( )... *por mejor trabajo y mejor confianza desde el lado positivo...*( ), después de la Iglesia y las Alcaldías. Medición efectuada por la corte nacional electoral, entre 19 instituciones que trabajan por la democracia<sup>69</sup>.

El documento de Política y Estrategias de Comunicación que tiene el Defensor del Pueblo es construido sobre un andamiaje teórico, conceptual y de investigación sobre derechos humanos, ciudadanía y cultura, tomando al ciudadano/a como eje central de su propuesta. Este documento pasa a ser la base normativa de sus acciones en comunicación que le permite delinear la propuesta a largo plazo y operativizar el proceso de funcionamiento cotidiano. Está propuesta está compuesta por tres cuerpos, el político, la estrategia y el plan.

## **6. 2. El documento de Política y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo**

Este documento contiene: El marco conceptual, el marco contextual, la definición de la Política de Comunicación del Defensor del Pueblo, la Estrategia de Comunicación del Defensor del Pueblo y la matriz de Planificación Estratégica Comunicacional.

Dentro de las Estrategia de Comunicación están contenidas diferentes formas comunicacionales diseñadas en forma de ejes, los cuales -aclarar el documento- son instrumentos de articulación y ordenamiento, en los que están de forma explícita, aspectos conceptuales, necesidades institucionales para ejecutar la estrategia, de acuerdo a los objetivos y públicos a los cuales se dirige y el lineamiento metodológico que explican la forma, el lugar y los tiempos en los cuales se debe implementar dicha estrategia.

La estrategia de Espacios o Eventos Interactivos parte de la “*Relación conceptual y práctica entre derechos humanos, ciudadanía y valores culturales*”, la cual produce una serie de consecuencias “*(...) que las políticas y estrategias comunicacionales del área deben tomar en cuenta. Entre ellas, una es la necesidad de incluir aspectos cotidianos*

---

<sup>69</sup> BOLIVIA: CORTE NACIONAL ELECTORAL. *Cuaderno de análisis investigación 4: Cultura Política y Democracia en Bolivia. Segundo Estudio Nacional*. La Paz: Unidad de Análisis e Investigación del Área de Educación Ciudadana, 2ª ed., febrero del 2007. Pág. 76-77



*de la vida social (...). son un asunto tan relacionado con la cotidianidad y los valores culturales de la población que no puede ser tratado sólo a través de los medios masivos, sino que al contrario, su tratamiento debe completarse integralmente con una difusión de carácter grupal, tratando desde la posibilidad de establecer mecanismos interpersonales de diálogo, reflexión y disposición a cambio en las pautas de conducta*<sup>70</sup>.

La Estrategia Comunicacional del Defensor del Pueblo, une lo masivo y lo grupal y las acciones defensoriales se canalizan a través de vías de comunicación dobles y complementarias, como las proporcionadas por lo masivo a través de mensajes difundidos regularmente por medios de comunicación masivos tradicionales como ser la radio y la televisión. La grupal a través de actividades de concentración y movilización poblacional, por ejemplo ferias educativas, jornadas de debate, brigadas de jóvenes, encuentros con sectores priorizados de la administración pública y de la población civil, etc.

Es importante dice el Defensor del Pueblo en este documento, resaltar su convicción acerca de que las labores de educación e información ciudadana se conciben y practiquen como un proceso de ida y vuelta, de tal modo que la institución cuente con canales de transmisión de sus mensajes pero también tenga la posibilidad de escuchar la opinión, demandas e intereses de la población. Solo así podrá hablarse, verdaderamente de procesos de comunicación que afecten la cultura vigente acerca de los derechos humanos y ciudadanos. *“La cobertura de los mensajes defensoriales deben propiciar el funcionamiento de cadenas solidarias de difusión que lleguen hasta lugares a los que los medios convencionales no suelen llegar”*<sup>71</sup>.

Esta propuesta concebida en la Política integral del Defensor del Pueblo, se concreta en una actividad comunicacional que es parte de una de las siete estrategias comunicacionales, que se denomina Espacios Interactivos, la cual toma a la comunicación interpersonal como base para implementar esta estrategia y la plantea en dos propuesta de trabajo: 1) la conformación de brigadistas defensoriales y 2) Jornadas masivas, denominadas “El Defensor en tu barrio”. Ambas propuestas no cierran de ninguna manera la necesidad de continuar buscando y probando otras acciones en base a esta estrategia.

La Comunicación Interpersonal dice el documento de Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo, es rescatada de la educación popular que propone una nueva mirada al otro, una mirada directa sin mediación, con respeto,

---

<sup>70</sup> Op. Cit. Pág. 13

<sup>71</sup> Ibid. Pág. 15

inclusiva, donde prime el diálogo de saberes, es decir el intercambio honesto de conocimiento. En el marco de esta estrategia lo verbal es una parte, a la que se añaden los gestos, el lenguaje corporal y los instrumentos que con ellos se construyan para lograr integralmente una comunicación educativa.

### **6.3. Los objetivos de la Estrategia Comunicacional del Defensor del Pueblo**

- a) Establecer los lineamientos conceptuales y metodológicos de mediano y largo plazo que orientan la acción comunicacional del Defensor del Pueblo.
- b) Delimitar los procesos centrales de la acción institucional en el área de la comunicación social con criterios específicos de eficacia y eficiencia.
- c) Articular los distintos procesos específicos de comunicación del Defensor del Pueblo en un cuerpo integral de perspectiva estratégica.

### **6.4. Audiencias que debe atender**

Cuando se habla de Audiencias o población a la que se dirige la estrategia, este documento señala que los principales ámbitos de interlocución de la acción del Defensor del Pueblo serán:

- a) Población boliviana: expresada a través de distintos grupos y sectores, organizados o no.
- b) Estado boliviano, expresado en autoridades y funcionarios de los tres poderes públicos.
- c) Otros interlocutores a nivel nacional o internacional.

En segundo lugar dice, se debe reconocer que la acción del Defensor está dirigida al conjunto de la población boliviana, por razones de eficacia se realiza la segmentación de audiencias de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por grupos etáreos: niñez, juventud, tercera edad y población adulta.
- b) Por sectores socioeconómicos: urbano populares, rural/campesino e indígena, urbano de ciudades intermedias, clase media y alta.
- c) Por sexo: mujeres y hombres.
- d) Por región geográfica: altiplano, valle y llano.
- e) Por niveles de influencia social: líderes de opinión, autoridades de los poderes públicos, representantes políticos/partidarios, dirigentes y representantes de la sociedad civil.

Cuando de acciones se trate, se aclara que estos criterios podrán ser empleados en una sola población o en varias poblaciones, de acuerdo a las necesidades o la estrategia que se esté utilizando.

#### **6.5. Ejes temáticos que guían las acciones de comunicación**

El contenido de las acciones de comunicación del Defensor del Pueblo se articula a través de ejes temáticos que provienen de las siguientes fuentes:

- a) Filosofía y práctica del Ombudsman.
- b) Conceptualización y ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos.
- c) Relación entre ciudadanía, ejercicios de derechos y Estado.
- d) Avances en el proceso de desarrollo de la misión institucional.
- e) Estudios de diagnóstico y evaluación del estado del ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos en el país.

La misión institucional abarca claramente dos mandatos: Primero el velar por la vigencia y el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas en relación a las actividades administrativas de todo el sector público y segundo, la promoción, vigencia, divulgación y defensa de los derechos humanos. Por lo tanto la construcción o el sustento político que

tiene la estrategia de comunicación, toma conceptos desde la filosofía del Ombudsman, los estudios sobre cultura y otros de este campo hasta las evaluaciones y diagnósticos que muestran el estado del ejercicio de derechos en nuestro país.

Este análisis político desde lo conceptual y ratificado a través de los diagnósticos, son la estructura en base a la cual se construye una estrategia de comunicación acorde al país y población que se tiene. Se parte de la radiografía conceptual que muestra el estado de conocimiento y ejercicio de derechos y ciudadanía para luego engranar con el conocimiento de medios de comunicación como un instrumento por el cual se lleven mensajes, pero éstos no pueden ser sólo de simple transmisión de un emisor hacia un receptor, sino que deben ser sistemas de comunicación horizontales y recíprocos, razón por la cual se diseñan propuestas que construyan canales de retorno, muchas veces este retorno va en vías dobles es decir a través de dos diferentes estrategias de comunicación, pudiendo ser masivas, de capacitación o interpersonales.

## **6. 6. Lineamientos generales de la política de comunicación**

Los lineamientos generales de la política de comunicación que plantea el Defensor del Pueblo toma en cuenta una serie de conceptos y consideraciones, de los cuales interesa describir los que hacen a la Comunicación Interactiva o Interpersonal:

- Diagnósticos de opinión sobre temas relativos a la acción defensorial, porque considera fundamental contar con información de la opinión pública sobre aspectos relativos a los derechos humanos y cambios en conceptos y prácticas negativas de la población en ese campo. Para ello, se plantea un sistema permanente de monitoreo de opinión pública sobre temas centrales de la institución, complementadas con campañas comunicacionales, basadas también en sondeos de opinión que proporcionarán criterios que conduzcan las mismas.
- La relación con los medios masivos de comunicación deberá estar basada en alianzas estratégicas dirigidas a la educación de la ciudadanía en materia de los derechos humanos, no será entonces una relación basada en lo económico ni comercial, lo cual supondrá

un desafío institucional para la sensibilización y persuasión hacia los medios masivos de comunicación, sobre todo de carácter privado.

- La estrategia de comunicación es integral porque se deben combinar múltiples acciones comunicacionales que vayan desde los medios masivos hasta los interpersonales, para operativizar y lograr la promoción de los derechos humanos.
- La forma y presentación de los materiales de difusión deben tener en un mismo nivel de consideración en importancia la propuesta estética, la calidad del material, la precisión del mensaje y lo novedoso de los mismos.
- Toda la población debe ser el público meta, pero se priorizan para la acción defensorial, grupos poblacionales con mayor vulnerabilidad de sus derechos, provocada por la pobreza, la exclusión social y el escaso acceso a la igualdad de oportunidades. Por ello, se plantea como desafío llegar con los mensajes defensoriales a la mayor cantidad de pobladores/as del área rural, para coadyuvar con un proyecto destinado a ciudades intermedias y municipios rurales indígenas, denominados mesas defensoriales.
- El discurso defensorial para asegurar el éxito en la divulgación y promoción de los derechos humanos, deberá construir una identidad específica que se destaque de las muchas existentes, a partir de características que construyan el lenguaje, combinando: razón y sentimiento, información y ecuanimidad en la posición, perspectiva y mirada nacional y regional, equilibrio entre los proceso y la coyuntura, conciliación y persuasión como sus principales fortalezas y respeto a la diferencia tanto en el discurso como en sus acciones.
- Las acciones de comunicación deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica combinada de sede y desconcentración, para evitar la centralización en la oficina nacional. Algunas experiencias piloto de promoción desarrolladas, podrán servir para el trabajo de las representaciones, como el caso de las brigadas, ferias y mesas de trabajo. Como la estructura orgánica del Defensor del Pueblo no tiene prevista la descentralización para las funciones de comunicación, hasta entonces, se deben adoptar criterios básicos de

desconcentración. Para ello, la Adjuntoría de Promoción y Análisis deberá dar a conocer a los Representantes Departamentales el diseño estratégico, plan de actividades, oferta de productos y copia de todo el material producido, de manera que las oficinas regionales tomen en cuenta estas experiencias del APA y a su vez solicitar y sugerir los materiales requeridos con las condiciones y características propias de cada región. De esta manera, los planes de trabajo, la producción de materiales y las acciones comunicacionales se realicen y adecuen a cada realidad particular.

- Las actividades de promoción e investigación deberán estar siempre en permanente interdependencia para así poder tener resultados y ajustes coherentes y exitosos en ambos ámbitos.
- Como el tema de los derechos en la población boliviana son una asignatura pendiente en la cultura boliviana, la difusión de información acerca de la misión y procedimientos del Defensor del Pueblo y la educación ciudadana en materia de derechos son las dos dimensiones priorizadas en la primera fase de construcción institucional.

## **7. EVENTOS INTERACTIVOS**

Esta Estrategia Comunicacional aprovecha entonces, de la mejor manera posible, los recursos con que cuenta el país, como por ejemplo la cultura política organizacional de la población, cuando se trata de organizar los eventos interactivos en las jornadas masivas “El Defensor en tu Barrio” donde el relacionamiento con juntas vecinales, organizaciones gremiales u otras serán uno de los motores para la participación de la población. Así, esta Estrategia Comunicacional crea una propuesta innovadora para el Estado y que tiene una sistemática y continua conexión con otro tipo de propuestas comunicacionales más tradicionales, como el uso de medios de comunicación masiva. El hilo conductor de esta estrategia es tanto el conocimiento del tema de comunicación como el país en que se desarrolla la misma, en un marco de

coherencia política y ética con el mandato y tipo de institución que se lleva adelante.

El Defensor del Pueblo construye siete estrategias de comunicación, de las cuales una es la Estrategia de Espacios Interactivos. En el momento en que se realizó la presente tesis, las actividades interactivas habían crecido en un 450 % desde su inicio. La propuesta partió con la actividad de las jornadas interactiva denominada “El Defensor en tu Barrio” y la conformación de brigadistas, que consistía en capacitar jóvenes que realicen el apoyo de distribución personalizada de materiales y las actividades lúdicas. En el transcurso el tiempo este grupo de brigadistas se ha ido debilitando, de manera que sólo muy pocos de ellos han continuado la labor de apoyo hasta quedar como empleados formales de la institución.

Consideramos que este crecimiento es el resultado de dos aspectos, por un lado la necesidad de la población a tener una relación directa con la institución y, por el otro lado, una predisposición institucional a fomentar dicha relación. Ninguna de las acciones realizadas se encuentra fuera de la estrategia marcada por la institución, ya que el documento delimita los espacios para trabajar, la forma y el método. No nos olvidemos que en el andamiaje conceptual que se construye en el documento de políticas y estrategias se menciona que *“son valores estrechamente ligados a la acción defensorial el esfuerzo por visualizar el ejercicio de los derechos humanos como parte fundamental de la vida cotidiana y que se orienta a conseguir que estos sean asumidos por la población como un bien de la vida, elemento central en las relaciones de respeto entre las personas e instrumentos en la construcción de la democracia”*<sup>72</sup>.

Estas actividades denominadas interactivas deben realizarse en las calles, en los barrios, cerca a la población, de tal modo que la institución cuente con canales de transmisión directos de sus mensajes y que este acercamiento le de la posibilidad no sólo de informar, reflexionar o sensibilizar, sino también de escuchar opiniones a favor o en contra y demandas e intereses de la población en el tema de los derechos humanos.

---

<sup>72</sup> Ibid. Pág. 11.

## **CAPÍTULO V:**

### **LA EXPERIENCIA DE LOS EVENTOS INTERACTIVOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: PÚBLICO MASIVO**

En este capítulo contrastaremos las actividades interactivas desarrolladas en el Defensor del Pueblo con los objetivos y variables planteadas en la tesis, al mismo tiempo analizaremos su consistencia teórica con la propuesta de comunicación que se encuentra en el capítulo III, de esta forma revisaremos el comportamiento de la hipótesis.

Partiremos haciendo un listado de todos los eventos interactivos planteados en el Defensor del Pueblo, en el momento de realizar la tesis. De todas estas actividades tomaremos seis, con las cuales realizaremos la investigación, elegimos aquellas actividades que se realizan con mayor frecuencia, las que tienen mayor grado de aporte a la misión institucional, su validez en la estrategia que estamos desarrollando es más notoria, todas tienen relación con las que no analizaremos.

#### **Eventos interactivos:**

- El Defensor en tu Barrio
- El Defensor en tu Comunidad
- Jornadas sobre Derechos ( como institución invitada)
- El Defensor del Pueblo en tu colegio
- El Defensor del Pueblo con servidores públicos.
- El Defensor del Pueblo visita las cárceles.
- Espacios alternativos de difusión.
  - Ciclos de cine
  - Conciertos
  - Jornadas de: trabajo, presentación de material y alianzas estratégicas o sensibilización
  - Eventos culturales
  - Feria del libro

De estos siete eventos, tomaremos seis para confrontarlos con el análisis investigativo y de esa manera verificar la hipótesis. Las actividades a ser analizadas son:

- El Defensor en tu Barrio



- El Defensor en tu Comunidad
- El Defensor en tu colegio
- El Defensor con servidores públicos
- El Defensor visita las cárceles
- Ciclos de cine

Los eventos que no analizaremos, tienen similitud con los eventos investigados, la diferencia es que se los realiza con públicos diferentes o son actividades poco trascendentes para los eventos a ser analizados porque su frecuencia es mínima, una vez al año.

Por razones de orden metodológico se van a dividir los seis eventos interactivos elegidos, en tres grandes grupos, cada uno de estos grupos formará parte de un capítulo diferente.

- Actividades interactivas dentro de las cuales se realizan las jornadas masivas, actividades abiertas a todo público que se las realiza en lugares públicos.
- Actividades interactivas que se las usa para información y fortalecimiento de derechos, es decir, un grupo de población de la sociedad civil.
- Actividades interactivas que se las usa para sensibilizar, es decir acciones con los servidores públicos.

En el presente capítulo abordaremos el grupo de los eventos interactivos masivos, conocidos también como Jornadas:

- El Defensor en tu Barrio
- El Defensor en tu Comunidad.

En cada una de estas actividades interactivas contrastaremos los objetivos y variables planteadas en la tesis, al mismo tiempo analizaremos su consistencia teórica con la propuesta de comunicación, en el siguiente orden:

Evento Interactivo.

- Objetivo del evento.
- Público al que llega.
- Material que se distribuye.
- Etapas del evento.
  - Previa al evento
  - Realización del evento
  - Evaluación del evento
  - Resultados interactivos del evento.

En el documento de Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo, punto 4.3, se presenta la estrategia de espacios interactivos, a estos espacios en el desarrollo de la tesis se los llama eventos interactivos, porque consideramos que espacios se refiere al lugar o un conjunto de acciones delimitadas, mientras que un evento tiene que ver con un programa concreto, una acción, una actividad la cual se desarrolla en determinado espacio físico. Una vez realizada la aclaración, pasaremos a explicar que en el documento de estrategia del Defensor cuando se plantea acciones para ésta estrategia, se traza una actividad que es la del Defensor en tu Barrio, en la cual se describe los lineamientos metodológicos en base a los cuales se ha desarrollado y se desarrolla dicha actividad.

### **1. Eventos Interactivos Masivos**

El documento de Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo, inicia las actividades interactivas con dos propuestas: la conformación de Brigadistas Defensoriales y las jornadas del Defensor en tu Barrio, por lo tanto El Defensor del Pueblo inicia sus actividades de eventos interactivos masivos, a partir de la conformación y capacitación de Brigadas Defensoriales integradas por jóvenes voluntarios que apoyaban las labores de difusión de los derechos humanos y ciudadanos que realiza la institución. Los brigadistas eran grupos de jóvenes que se capacitaron en talleres que facilitaba el personal del Defensor del Pueblo, para luego conformar equipos que apoyaban las jornadas masivas del Defensor en tu Barrio.

Entre 1999 y el 2001, el Defensor del Pueblo realizó 12 jornadas masivas<sup>73</sup> en la ciudad de La Paz, denominadas “El Defensor del Pueblo en tu Barrio”, a finales del 2001, Griselda Sillerico, que era la persona que estaba a cargo de esta estrategia pasó a otra adjuntoría, motivo por el cual por varios meses no se contó con una persona que realice dichos eventos, a partir del 2002 se reinician estas actividades.

Uno de los propósitos de la Estrategia Comunicacional del Defensor del Pueblo en su primera etapa (el primer quinquenio) era promocionar el Defensor del Pueblo, ya que era una institución nueva. Pero no se trataba sólo de una imagen corporativa, sino cumpliendo la Misión institucional que era la difusión y promoción de los Derechos Humanos como mandato de la Ley 1818 se trataba de promocionar principalmente lo que la institución hacía: *“Promocionar y divulgar los Derechos Humanos y Ciudadanos”* y *“Velar por el respeto de los Derechos Humanos y Ciudadanos en la relación Estado – Sociedad Civil”*.

## **2. El Defensor en tu Barrio**

Desde el documento “Políticas y Estrategias de Comunicación”, El Defensor del Pueblo plantea; objetivos, públicos, materiales y actividades para el desarrollo de esta jornada masiva, que a continuación se detallan:

---

<sup>73</sup> Esta información se encuentran en el Anexo3: Sistematización de los Eventos Interactivos: Jornadas Masivas / Gestiones 1999 - 2001

## 2.1 Objetivo

“Informar sobre temas de derechos humanos y las competencias del Defensor del Pueblo, sensibilizar, motivar al ejercicio de derechos humanos y acercar los servicios de la Institución a diversos sectores de la población. A través de acciones interactivas, apoyadas por dinámicas, oferta de servicios, juegos, sociodramas, paneles y otros”<sup>74</sup>.

## 2.2 Público

El público es amplio ya que son los espacios geográficos los que marcan el lugar donde se desarrollará la actividad, siendo los distritos, zonas o barrios, los que enmarquen las características de la población, de manera de dar pautas para establecer la priorización de derechos, o la priorización de éstos pueden ser coordinados previamente con representantes institucionales o civiles del barrio o distrito, de acuerdo a las necesidades y demandas más urgentes.

## 2.3 Distribución de materiales

Los materiales para este evento son los trípticos de distribución masiva.

- Declaración Universal de DDHH
- Competencias del Defensor del Pueblo
- Ley 1674
- Derechos y Deberes de la juventud
- Convención sobre los Derechos de la niñez
- Derechos de los y las pacientes
- Trabajadoras del hogar.
- Violencia intrafamiliar.

La entrega de materiales tiene dos características, la distribución acompañada de una explicación y la selectividad, es decir que los materiales se entregan acordes a la persona, no en forma indistinta.

---

<sup>74</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, Unidad De Eventos Interactivos. *Lineamientos Tentativos para el desarrollo de los Eventos Interactivos*. (mimeógrafo). Pág. 5

Los trípticos que se distribuyen en estos eventos son los referidos a los derechos que la institución los considera de mayor importancia<sup>75</sup>. Se aprovecha que a estos espacios van por lo general toda la familia y se entrega a cada uno de sus miembros el tríptico que tiene un derecho referido a cada miembro, por ejemplo, el tríptico de la Convención de Derechos del Niño/a serán entregados a los niños/as.

Para entender la forma en la que se llevaba adelante esta innovadora estrategia que debía al igual que las otras cumplir la misión institucional, analizaremos el desarrollo de una jornada “tipo” del Defensor del Pueblo, bajo la denominación “El Defensor en tu Barrio”. Partimos de la primera etapa o etapa previa a la jornada.

#### **2.4 Etapa previa al evento**

La coordinación de la Jornada con instituciones y organizaciones de la zona o distrito municipal, para que el evento resulte exitoso se hace imprescindible realizarla previo al evento, con acciones de coordinación que involucre a la mayor cantidad de instituciones, organizaciones y población en general. Las primeras instituciones a ser consultadas eran: Gobierno Municipal de La Paz, Sub-Alcaldías, instituciones importantes de cada zona o barrio, como ser Centros de Salud, Colegios, Universidades, Parroquias, ONGs u otros. Las organizaciones con las que se coordina y se convoca de manera conjunta era: las Juntas de Vecinos/as, organizaciones gremiales, sindicales y juveniles.

Al respecto, Griselda Sillerico, la encargada de realizar dicha estrategia describe cómo se realizaban las jornadas del Defensor en tu Barrio, en los primeros años de la Institución:

*“(...) tres jornadas de Villa Copacabana, primero yo, coordino con la Fundación La Paz, porque creo que esa es una alianza, tengo una reunión con la Jimena Freitas y la Beatriz Espinosa y les digo: ‘miren, estamos saliendo, queremos hacer esta jornada’, ya, me dicen...”*

---

<sup>75</sup> Los derechos que se estaban impulsando desde el Defensor del Pueblo son: Declaración Universal de DDHH, Competencias del Defensor del Pueblo, Ley 1674, Derechos y Deberes de la juventud, Convención sobre los Derechos de la niñez, Derechos de los y las pacientes, Trabajadoras del hogar, Violencia intrafamiliar

*Me reúno con la Alcaldía, me recibe el Sub. Alcalde, - muy buena persona con mucha apertura ya que en paralelo estábamos trabajando la investigación de oficios sobre Defensorías de la Niñez, un brazo del defensor de los barrios. Yo aprovechaba estas visitas para hacer dos cosas a la vez, yo le planteaba lo importante de conocer los derechos hoy: 'tiene usted un rol fundamental, usted es el que recibe las demandas, todo lo que tiene que ver con proceso de descentralización y participación popular'. El Sub Alcalde me acepta y me dice 'yo me voy a reunir con todo el Concejo tal fecha, yo quisiera que usted lo plantee y en tal otra fecha me voy a reunir con las OTB's [Organizaciones Territoriales de Base]', - mira el tiempo que toma realizar los procesos. Otra vez me reunió con el Concejo, ellos toman mucho interés, nosotros llevábamos una propuesta, no íbamos en blanco, en ella estaban los objetivos, - en eso era súper estricta nuestra jefa porque era fiel a toda la propuesta -, llevábamos una propuesta, la entregábamos al Sub Alcalde...*

*Tuve una reunión con la Fundación [La Paz] donde informé todo ello y esa jornada la hicimos Defensor del Pueblo y la Fundación, ya que la Fundación tiene legitimidad, la Fundación ha trabajado muchos años en esa zona, entonces no podíamos ignorar, imposible ¿verdad?, entonces en esa reunión con las OTB's estuvo la Fundación, estuvo una compañera, ella me presentó, claro eso era importante ahí, yo ya tomé la palabra, fue muy linda esa reunión de las OTB', ... no pudimos concluir la segunda etapa porque era hacer seis jornadas, hicimos tres..."<sup>76</sup>*

## **2.5 Realización del evento**

Se escoge generalmente un día de fin de semana donde los pobladores de las diferentes zonas están en sus casas y tienen mayor disponibilidad de tiempo para participar de la Jornada. En todos los casos observados, las jornadas se realizaron en días sábado o domingo desde las 9:30 a.m. hasta las 13:30. La Jornada se realiza en una plaza, mercado, cancha u otro espacio público de gran concentración y circulación de vecinos/as del barrio y adyacentes, aspecto que se encuentra especificado en la estrategia de comunicación.

---

<sup>76</sup> Entrevista a Griselda Sillerico Ariñez, funcionaria de la Adjuntaría de Promoción y Análisis, realizada el 5/05/2005

*“(...) La primera experiencia en jornadas del Defensor del Pueblo en tu Barrio se la hizo en la Garita de Lima, cuando me autorizan a mí y Donato, llegamos los dos a las siete con quince, teníamos muchas cajas, donde estaban los aparatos, las telas y todo, yo me acuerdo que a las OTB’s les dábamos volantes y las OTB’s se supone pues que repartían en sus zonas y era interesante, esa fue toda una construcción...*

*Con Donato decíamos, ‘mirá ¿por qué no se difunde antes la jornada?’, entonces un día antes o en la mañanita iba y se entregaban volantes para que la gente baje, pero la primera jornada yo creo que ha sido posible también gracias a nuestra alianza con los jóvenes de Luis Espinal, como es Edgar, Susana, la Evita, toda esa gente.*

*Yo me acuerdo que llegamos a esa jornada ya para instalar y por su puesto teníamos niños, jóvenes, adultos, mareados durmiendo, chicos que habían inhalado y que estaban durmiendo, entonces lógico, algunas personas, cuidaban los aparatos y demás, esa zona es muy compleja por la dinámica de los niveles de pobreza y extrema pobreza, ¿no?, entonces nos ven instalar y me acuerdo incluso que nos ayudan porque había que poner lienzo, las pasacalles, siempre las pasacalles se ponían antes.*

*Llegamos e inmediatamente con la música se abría la jornada, nunca me voy a olvidar de esa jornada porque teníamos un gran público de niños que eran a los que les estabas llevando una actividad como los derechos, y esa no era una tarea fácil ... porque en nuestras jornadas, el diálogo era lo fundamental. Entonces se instalaba la mesa de quejas, donde se iba a dar sobre todo orientación. En ésta jornada estaban OTB’s, la junta de vecinos, autoridades,*

*(...) esa ha sido una experiencia muy hermosa...”<sup>77</sup>*

## **2.6 Actividades y dinámicas comunicacionales dentro del evento**

La estrategia de comunicación en el marco institucional de espacios interactivos indica que *“(...) la fortaleza y riqueza de sus resultados se basa expresamente porque en su ejecución participan un gran número de personas*

---

<sup>77</sup> Ibid.

de toda la institución y se conjuguen, de esa forma, las habilidades interdisciplinarias requeridas para el propósito, que, por cierto, no son solo del área de la comunicación, por ejemplo asesoramiento jurídico, apoyo administrativo...” es por ello que Griselda Sillerico en la entrevista remarca: “(...) yo una cosa que veo muy rica en esas jornadas era que se comprometía a los otros niveles, a las otras adjuntorías por un lado y sobre todo Administración...”<sup>78</sup>

La estrategia de comunicación, en los objetivos de los Espacios Interactivos dice, “Mostrar simultáneamente la relación intrínseca entre mensaje de defensa de los derechos humanos y acceso a los servicios del Defensor del Pueblo”<sup>79</sup> Es por eso que los servicios que se ofrecían en éstas jornadas eran; una mesa de orientación ciudadana, donde está el personal especializado (abogados/as) que recibía quejas sobre violación de derechos, en ella se le explica a la persona cuales son los pasos que tiene que seguir o a que instituciones tiene que visitar, y en caso de que esas instituciones no cumplan con su mandato, entonces recién puede intervenir el Defensor del Pueblo.

La mayor parte de los casos de quejas que se recibían en estos eventos no eran competencia del Defensor del Pueblo, lo cual confirmaba la investigación realizada por el Defensor al inicio de su instalación: “Los derechos humanos son una asignatura pendiente”<sup>80</sup>. Los casos pertinentes, se los tomaba como casos a ser investigados y el seguimiento debía hacerse en la institución. Existía también otros sectores de información sobre El Defensor del Pueblo y los derechos humanos y ciudadanos y eran la exposición de paneles con afiches y textos de investigación realizados en diferentes temáticas de los derechos humanos, además de los trípticos que se repartían a la población por medio de los Brigadistas, los cuales estaban preparados para contestar todas las dudas y demandas de la población participante.

Para que la Jornada tenga un tiempo de duración y mantenga a la gente expectante, se organizaban diferentes actividades lúdicas y recreativas a la vez que informativas, dirigidas a diferentes públicos. Estas actividades consistían en; teatro, marionetas, mimos, concursos de dibujos para niños y niñas, danzas y música. Un aspecto relevante era la presencia de la Defensora del Pueblo,

---

<sup>78</sup> Ibid.

<sup>79</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. RUIZ, CARMEN BEATRIZ (RESP.). *El defensor está a de tu lado. Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo*. Mimeogr. La Paz, enero de 2001. Pág. 30.

<sup>80</sup> Ibid.



personalidad con alta valoración moral y simbólica para el conjunto de la población y los medios masivos de comunicación, dando realce a la Jornada, así como mayor cobertura por parte de los medios masivos de comunicación y fortaleciendo la figura institucional.

El tema de los derechos humanos en la creación de la institución se mostró como una asignatura pendiente, por lo tanto el nivel de información con la población y el cumplimiento de responsabilidades institucionales, eran tareas para ser cumplidas. A través de las actividades interactivas y en contacto directo con las personas, se puede evidenciar el nivel de desconocimiento que existía en temas de derechos humanos. *Elizabeth Jeling nos dice al respecto que es una constante la distancia que se da entre la formalidad de la ley por un lado y la conciencia y la práctica de los derechos en los sujetos por ello, esta problemática debe formar parte de la agenda de educación*<sup>81</sup>.

*En la democracia nos dice Jeling las instituciones estatales deben cambiar su ejercicio de poder, el cual debe reflejarse en sus normas. De la misma manera, la gente en forma paulatina va a tener comportamientos coherentes con el marco democrático, aprendiendo a actuar en un sistema diferente, los líderes políticos tienen que tomar en cuenta Derechos e identidades de actores diversos. El desafío está en combinar los cambios institucionales formales con la creación y prácticas democráticas de una cultura ciudadana*<sup>82</sup>.

Al respecto nuestra entrevistada nos da cuenta de ello:

*“(...) en estas jornadas se buscaba la gente que contaba con algún nivel de información sobre algún tipo de derechos, y se aprovechaba para que sean explicados... por ejemplo el centro de madres preparó sus paneles, la gente hizo concursos de dibujos, o sea mostraron un diálogo lindo porque nosotros llevábamos nuestros paneles que eran de otro tipo de derechos y nos encontramos con paneles sobre el tema de salud preparados por ellos”.*

*“(...) justo después, surgió de las OTBs la demanda de seguridad ciudadana y la Fundación La Paz organizó un evento sobre seguridad Ciudadana. Lo invitaron al Director de Seguridad*

---

<sup>81</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.) Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América Latina. Venezuela, 1996. Págs.113-128

<sup>82</sup> Ibid.

*Ciudadana, me invitaron a mí y dijimos hemos estado en estas zonas y el mayor problema de la gente es la seguridad ciudadana, se quejan de esto, y esto, la población quería ver si podíamos ser garantes de un convenio...ahí aclaré mi rol institucional, dijimos nosotros vamos a ser vigilantes porque la Defensora en persona ha constatado la inseguridad ciudadana ... evaluamos el caso en la institución y vimos que era tan importante escuchar a la gente en sus barrios y dijimos tenemos que seguir trabajando, o sea comprometerlos... y después de eso yo tenía que ir preparando las otras jornadas, pues era así, una sobre otra”<sup>83</sup>.*

Una vez doña Anita [Defensora del Pueblo en la primera gestión, Ana María Romero de Campero] estaba en una jornada y la gente la pidió que baje para que vea a los alcohólicos que estaban reunidos y que la población quería que salgan de ese lugar... la llevaron a ver una calle al fondo donde habían cantinas, donde iban jóvenes y demás, ese contacto, eso era lo más rico... siempre he dicho las actividades del Defensor en la calle con la gente son las orejas del Defensor... entonces el trabajo con la sociedad civil va a permitir legitimar nuestro trabajo institucional, o sea el hecho de que tú tengas este diálogo directo, el hecho de saber que no tienes que ir al Defensor sino el Defensor va venir...”<sup>84</sup>

La comunicación interactiva es un proceso que se construye en el momento de interactuar. Cómo esta estrategia era una propuesta novedosa, diferente a las usadas por las instituciones del Estado, se va resolviendo y mejorando paulatinamente dando un solo sentido a todos los aspectos que la componen, porque si bien la estrategia de comunicación estaba clara en su estructura y marcaba algunos aspectos metodológicos, como por ejemplo donde debían ser realizados y que servicios debían intervenir, los aspectos lúdicos a un principio eran tomado solo como un espacio de diversión, que no siempre estaba ligado al tema que se estaba tratando, era un gancho para atraer gente, ese aspecto se fue mejorando a medida que las actividades interactivas se fueron fortaleciendo.

*Pineda de Alcazar nos dice al respecto que al crear nuevos enfoques transdisciplinarios en el campo de la comunicación, nos sitúa en la necesidad de mantener una mirada abierta a todos los fenómenos comunicacionales que parten de la historia, la cultura, la economía, la antropología y en este juego de aproximaciones dialécticas podemos acercarnos a problemas concretos que nos van a permitir una reflexión teórica más humanizante menos instrumental. Estas acciones comunicacionales que realiza el Defensor del Pueblo, buscan*

---

<sup>83</sup> Ibid

<sup>84</sup> Ibid

formas de llegar con la información coherentes con el público al que llega, pero al mismo tiempo se refuerzan entre sí diversos recursos de comunicación, para ser asertivos<sup>85</sup>.

Buscando averiguar como fue la primera salida de la institución a la calle, tomamos esta entrevista que nos muestra como fueron los inicios lúdicos de las jornadas de El Defensor en tu Barrio:

*“(…) nuestros mayores públicos eran los niños, desde temprano los niños aparecían para ver que íbamos a realizar una jornada, nunca me voy a olvidar (es que como yo recurría a las alianzas) de este muchacho que nos ayudaba, solo se le daba pasajes y hacía pantomima y títeres. En una jornada que habían muchos niños, los chicos no aparecían, llamé a mi casa y, les dije: ‘vayan a conseguir un payaso, tengo aquí un montón de niños’, Rubén, mi esposo, fue a buscar a la Plaza Murillo uno y yo no podía dejarlo así porque dijimos ‘hay función de títeres’...”<sup>86</sup>*

Este tipo de percances permitieron ajustar dicha estrategia y a un mediano plazo se fue replanteando la organización de las Jornadas Masivas, de manera que las actividades lúdicas y recreativas tuvieran alto contenido informativo, didáctico y pedagógico coherente a los temas que se iban desarrollando en la misma. Así, a medida que pasa el tiempo, la institución va cualificando sus acciones<sup>87</sup>, a partir del primer año de experiencia y la realización de algunas jornadas masivas, el Defensor crea la Adjuntoría de Programas Especiales (APAE), de manera que la organización y realización de las Jornadas del “Defensor en tu Barrio” fueran engranando de mejor manera en los objetivos institucionales.

El año 2002, las Adjuntorías de Promoción y Análisis (APA) y la de Programas Especiales (APAE), empezaron a realizar una programación semestral, plasmada la misma en los planes operativos de ambas Adjuntorías. Mismas que empezaron a realizar una o dos jornadas masivas al mes, buscando fechas

---

<sup>85</sup> PINEDA DE ALCÁZAR, MIGDALIA *Los Paradigmas de la Comunicación: Nuevos enfoques teóricos-metodológicos*. <http://www.comminit.com/la/pensamientoestrategico/lasth/lasld-859.html>. 24/02/2006

<sup>86</sup> Ibid.

<sup>87</sup> Al respecto la Escuela de Palo Alto toma de la Gestal la premisa de que los seres humanos percibimos el mundo que nos rodea, la existencia y la comunicación de una manera ordenada, para parcela significativa que van acotadas unas con otras. Basados en esta idea, notamos que la lógica de continuidad en todas las acciones que se realiza en las jornadas interactivas que realiza el Defensor, fortalece el sentido unitario de la comunicación.

conmemorativas, como por ejemplo, Día del Niño, Día del Anciano u otras fechas donde estos temas se hacían más visibles.

El Defensor del Pueblo prioriza sectores de la población para trabajar, los motivos son exclusión, edad, pobreza y otros factores que hacen que esas personas no tengan las mismas oportunidades, de acceder al ejercicio de sus derechos; por lo tanto se hace un trabajo sistemático con ellos que va desde impulso en normas y leyes, hasta campañas de sensibilización y fortalecimiento con la sociedad. La Adjuntoría de Programas Especiales (APAE) se encarga de trabajar en forma coordinada con todos estos sectores y la Adjuntoría de Promoción y Análisis (APA) se encarga de proponer acciones comunicacionales para hacer públicos ciertos derechos de esos sectores, siguiendo su tarea principal, la de difundir y promocionar los DD.HH. *Afirmando esta selección Jelin nos dice que existe un patrón en las relaciones de poder que ha instalado el Estado y que éste combina su poder con la cultura del patriarcado, incidiendo doblemente sobre mujeres, mujeres indígenas y otros grupos poblacionales considerados minoritarios*<sup>88</sup>.

En este entendido las Jornadas “El Defensor en tu Barrio/Zona” fueron cobrando relevancia en su planificación y en su realización. Como la APA contaba con un cronograma de actividades, con un tiempo prudencial al evento, se coordinaba con la encargada del tema de la APAE, para involucrar al sector poblacional con el que se había determinado trabajar. Por ejemplo, en el caso de las mujeres, se analizaba con la persona encargada de la APAE, de todo el universo del tema de género, el cual se iba a trabajar para que se visibilice; esto se hacía de acuerdo al tema que se estaba trabajando institucionalmente de esa forma se determinaba qué información era la que interesaba difundir. Estas acciones de relación, pasan la formalidad, ya que “*en la Comunicación Interpersonal, el aspecto relacional no se puede obviar, ya que a veces puede llegar a ser más importante que el propio contenido de la comunicación*”<sup>89</sup>.

Al contarse con el tema definido, se pasaba a obtener datos que pudieran apoyar dicho trabajo y qué instituciones se podían involucrar, entonces la tarea siguiente era definir la forma en que los mensajes debían ir hacia la población y

---

<sup>88</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América latina*. Venezuela, 1996.

<sup>89</sup> CÁCERES, MARÍA DOLERES. Introducción a la Comunicación Interpersonal. Madrid: Síntesis, 2003, Pág. 89.

con qué tipo de apoyo se contaba, por lo general el material de apoyo eran trípticos que se los hacía en la misma institución para distribución masiva. Con el tríptico y otros materiales institucionales impresos que orienten en el tema, como ser textos que se tenían en la institución o datos que se obtenían de otras instituciones que intervenían, se hacían paneles o mesas donde esos textos pudiesen ser consultados.

Para el aspecto lúdico se inició un trabajo sistemático con un elenco de teatro, el cual formaba parte de todos los eventos interactivos donde se requería que ellos participen, esto permitía que el período de coordinación sea cada vez más breve, ya que con el tiempo aumentaba el nivel de conocimiento de su elenco sobre temas de DD.HH..

En las reuniones de coordinación con este elenco, se indicaba el tema, se discutía la mejor forma de presentación y por lo general se les daba textos que traten el tema que se iba a presentar, se leía el tríptico que se iba a distribuir, con la intención de ser claros en el mensaje y que todas las formas comunicacionales apunten a un mismo objetivo. Luego se definían en líneas generales el guión de acuerdo al grado de información y forma cultural del lugar donde se iba a presentar la obra.

Las directrices que se daba al grupo de teatro eran: el lugar donde se iba a realizar la jornada, qué se quería con el evento y cómo la obra de teatro debía conducir el tema, adjuntando para ello todo el material de información escrita para que el grupo trabaje el tema en el marco de los lineamientos de la institución. Para explicar el proceso se va a tomar como ejemplo un evento que se realizó con el tema de violencia intrafamiliar.

Una vez que la APAE y la APA determinan que se va a trabajar el tema de violencia intrafamiliar, la persona que dirige los eventos interactivos de la APA, plantea al grupo de teatro lo que quiere lograr con la obra y en el caso específico que nos toca, ella pide que la obra de teatro no sea solo informativa sino que ayude a evaluar el conocimiento de la gente respecto al tema, así se empieza a esbozar ideas, hasta que se concreta una y se pide al grupo que la plasme en un guión. El grupo de teatro se toma dos días para traer propuestas sobre lo que se le ha pedido y al tercer día muestra la obra a la encargada de los eventos interactivos, la que hace ajustes dependiendo de lo que se necesite

y una vez pulida la obra se muestra a la persona de la APAE que es la experta del tema.

Es importante describir en breve la obra de teatro para mostrar cómo este instrumento puede convertirse en evaluador y también educador. La obra se sitúa en febrero, la época del carnaval en la realidad y en la obra de teatro, misma que inicia mostrando a una vendedora que tiene un puesto en la calle cuyo marido está desempleado, ella está vendiendo globos y caretas de “pepino”,<sup>90</sup> el marido llega a media mañana al puesto de su mujer y la encuentra hablando con un reportero de televisión que está haciendo una entrevista sobre el carnaval, éste es el pretexto para que el esposo se ponga celoso y exista una discusión entre la pareja, lo que da lugar a que él se vaya enojado, llegando a su casa a media noche, borracho y de muy mala manera pida a su mujer la cena<sup>91</sup>.

Ella discute con el esposo y él intenta golpearla. La obra se detiene ahí y el actor que hacía de reportero de televisión empezaba a involucrar al público preguntando: “¿Qué haría usted si estuviera en esta situación?”. En la preparación de la obra, se preveía que hubieran varias respuestas por parte del público y con ellas se realizarían diferentes finales, y que si no teníamos la respuesta correcta según marca la ley, el grupo terminaría la obra mostrando cuál debía ser el final correcto y que el mismo debía apuntar hacia la información y la toma de conciencia sobre lo que dice la ley en casos de violencia intrafamiliar. Todo este proceso se lo hacía de acuerdo al tipo de comunicación propuesto por *Prieto Castillo, que nos dice que la comunicación no debe estar orientada a la persuasión sino al aprendizaje, entendiendo éste como la apropiación de la cultura, como la construcción de conocimientos y de espacios sociales en los cuales uno se desarrolle... Un punto de partida puede ser la vida de la gente en particular*<sup>92</sup>.

En esta jornada se coordinó con las instituciones involucradas con la temática; la Brigada de Protección a la Familia, Defensoría de la Niñez y Adolescencia, el Servicio Legal Integral del Municipio de la zona y los hospitales del distrito, de manera que cuando la gente que estaba dando las respuestas y se refería a

---

<sup>90</sup> El “pepino” es un personaje tradicional del carnaval de La Paz que lleva un traje de bufón a dos colores y una máscara que le cubre toda la cabeza, con características peculiares.

<sup>91</sup> Este tipo de teatro proviene del sociodrama, inventado por Moreno en el año 1939, es una técnica en psicoterapia de grupos en la que varias personas improvisan una actuación en un escenario ante una audiencia de observadores y en el que representan sus papeles, en una situación social problemática con el fin de comprender mejor su conducta y la de los demás.

<sup>92</sup> PRIETO CASTILLO, DANIEL. El juego pedagógico. (fotocopia inédita).

ellos, pasaban a ser actores e intervenían en la obra. Todo esto se coordinó previo al evento interactivo.

Cuando se hizo la obra de teatro y se preguntó a la gente qué es lo que ellos harían en ese situación de violencia, momento en el que el grupo de teatro paró la obra, la gente dio respuestas coherentes a lo que marca la ley, por lo tanto todas las posibles respuestas fallidas que se habían previsto no fueron interpretadas.

Luego de concluida la obra de teatro, los representantes de todas estas instituciones, vestidos como si fuera un día laboral, explicaron a la población qué servicios ellos prestaban y qué era lo que la ley les pedía hacer, de esa forma la población sabía dónde recurrirían y qué servicios solicitar<sup>93</sup>. Terminada la explicación de dichos representantes, la población los interpelaba por su accionar, porque cuando llamaba a la Brigada de Protección a la Familia ésta no llegaba o cuando asistían al hospital éste no contaba con todo lo indispensable para curarlas o no se realizaba el examen forense requerido. De este modo, también estas instituciones, pasaron a explicar las limitaciones con las que cuentan para desarrollar su trabajo y escucharon la demanda directa, reconociendo que muchas veces incumplen su misión.

Este ejemplo nos muestra que el proceso de preparación previo a cada jornada es largo, necesita espacios de coordinación con diversos actores y no solo los del teatro sino los que intervienen en el proceso, pero que sin embargo cuando este proceso termina y se presenta la jornada en las calles, permite que esta cadena de información sea coherente entre lo que se reparte de forma escrita y lo que se representa de forma participativa, tomando en forma equilibrada el humor o sentimiento y la información. Entonces, la actividad lúdica no solo tiene un carácter recreativo, sino que es un instrumento y como tal puede ser usado en diferentes sentidos. En el caso que contamos sirvió de evaluación y de medición de conocimientos y percepciones de la población sobre un tema específico.

*Las diversas formas de comunicación desarrolladas en una jornada masiva forman parte de la comunicación interpersonal, la Escuela de Palo Alto al respecto nos dice que este tipo de comunicación debe ser abordada desde un*

---

<sup>93</sup> La Escuela de Palo Alto nos dice que el emisor construye un enunciado a la medida del destinatario, es decir teniendo en cuenta sus características, sus respectivos roles en la interacción, el contexto, etc. De la misma forma nos dice que tan importante o más de como se dice es quién lo dice. Por lo tanto el que intervengan en el evento autoridades diciendo que hacen en casos de violencia tiene un doble significado en las personas que participan como audiencia.

*modelo que le sea propio y nos propone una concepción de comunicación concebida como un proceso creativo en el que participen múltiples mensajes: palabras, gestos, miradas, usos de espacio interpersonal y otros. Además que debemos tomar en cuenta tanto los aspectos externos como los internos, nos referimos a emociones, valores, roles sociales y otros pasando por la construcción del lenguaje y terminando en las características del emisor y receptor*<sup>94</sup>.

De ese modo es que se piensa y se efectiviza una jornada masiva, por ello es que se presentó la obra de teatro mostrando un aspecto de la vida de cualquiera de las mujeres que estaba presenciando la obra, este instrumento comunicacional mostraba las ventajas de actuar en el marco que la ley establece, ayudó a analizar que cuando se opta por otras soluciones, no se hace más que retardar un proceso que está fuera de ley. El resultado más sobresaliente fue que cuando el público intervenía en la obra para responder sobre que se debía hacer en estos casos de violencia, se comprobó, que la mayoría de los y las participantes sabían que se debía llamar o acudir a la oficina de Policía que atiende este tipo de casos, es decir, se comprobó directamente que la población tiene la información básica, lo que no sabían era el nombre exacto de la Brigada de Protección a la Familia. Con ello, se establece que si bien se tiene la información básica ésta se la debe profundizar y ampliarla con mayor detalle. Como se ve, este tipo de instrumento permite evaluar y constatar los alcances de la información.

Así, las actividades lúdicas y/o recreativas son parte fundamental de los procesos de información y formación de la población asistente, además de involucrar directamente a instituciones que trabajan alrededor de los temas sociales tratados. De este modo, la operativización de la difusión de DD.HH. alrededor de un tema específico y de un sector poblacional con alto grado de exclusión y vulnerabilidad social se hace posible a través de medios interactivos de comunicación, pues no solo la población es la que participa directamente, sino instituciones y servidores públicos que se ven involucrados directa o indirectamente con la preservación y la violación de los DD.HH.

## **2.7 Evaluación del evento**

---

<sup>94</sup> CÁCERES, MARÍA DOLERES. Introducción a la Comunicación Interpersonal. Madrid: Síntesis, 2003.



Una vez concluida la Jornada, los equipos encargados de cada Adjutoría elaboraban informes sobre los resultados de la misma. De ese modo, se pudo acceder a los informes institucionales que daban cuenta de lo realizado tomando los aspectos que se consideraban relevantes. Los informes forman parte de la memoria escrita que tiene la institución.

Hemos visto como esta actividad, incorpora en ella diferentes servicios que en el desarrollo de la misma lo va ofreciendo al público, estos servicios van mejorando y aumentando si tomamos en cuenta los primeros eventos que se desarrollaron, también se observa como va unificando su mensaje en base a las diferentes formas comunicacionales que intervienen en la jornada. Esta actividad es la primera acción dentro de la propuesta interactiva, y forma parte de la estrategia metodología de comunicación, a medida que esta actividad se va desarrollando y ganando experticia, pocos cambios se dan en su propuesta, solo se agregan servicios, sin embargo se nota una mejoría continua y sistemática en la unificación del contenido y la estética del evento.

Para corroborar dicha aseveración nos basaremos en un sondeo de opinión realizado en base a una encuesta, la cual se realizó en una Jornada del Defensor del Pueblo en Tu Barrio, en la zona de Munaypata el sábado 21 de junio de 2003<sup>95</sup>, este instrumento da pautas y posibilidades de realizar observaciones ratificando los puntos acertados y haciendo notar los aspectos que se pueden mejorar en el marco de la comunicación interpersonal.

**Esta encuesta tiene por objetivo, cualificar, mejorar o cambiar las acciones que se realizan en una jornada masiva tipo del Defensor en tu Barrio, tomando las recomendaciones que se encuentran en el documento de Política y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo como “Mostrar simultáneamente la relación intrínseca entre mensaje de defensa de los Derechos Humanos y acceso a los servicios del Defensor del Pueblo” y “Completar vivencialmente la perspectiva del mensaje defensorial a través de la comunicación interactiva”<sup>96</sup>. Pero también saber si las formas de promoción del evento son las adecuadas, si las distintas formas de comunicación que se emplean en el evento lograban su**

---

<sup>95</sup> Estos datos, fueron extraídos de un cuestionario que es parte del informe de actividad Institucional, que se encuentra en Anexo 2: “El Defensor en tu Barrio-Jornada Masiva Munaypata”. BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, UNIDAD DE PROMOCIÓN Y ANÁLISIS, U. De organización de eventos (Informe N° 3134, sábado 21 de junio de 2003)

<sup>96</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. RUIZ, CARMEN BEATRIZ (RESP.). *El defensor está a de tu lado. Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo*. Mimeog. La Paz, enero de 2001. Pág. 75

objetivo y finalmente si los mensajes que se emitían en las jornadas del Defensor en tu Barrio, son claros.

La encuesta en una de sus primeras preguntas indaga sobre si la gente conoce la institución y el resultado nos muestra que la institución es conocida, pero que era la primera vez que personeros del Defensor del Pueblo visitaban su barrio. Se consulta a las personas que intervenía en la jornada sobre como se enteraron de la feria, la pregunta tenía la intención de analizar el medio o conducto más eficaz para invitar a participar a una jornada masiva, para poner las opciones de respuesta se tomaron en cuenta los medios que se usaron para realizar la promoción del evento, las mismas eran; cartas, afiches y visitas.

El porcentaje más alto a la pregunta: Cómo se había enterado del evento, fue de 36%, Que decía haberse enterado del evento interactivo porque fue a la feria y esto es porque la gente semanalmente asiste a la feria a proveerse de productos y como la jornada estaba instalada al lado de ésta se sumó espontáneamente a la misma. Le seguía en importancia, con un 33% a la “Presencia”, que se refería a que la gente llegó a la feria por la música y por la cantidad de gente que se instaló alrededor de todos los servicios que presentábamos, los libros, los afiches, la mesa de orientación a la ciudadanía y también la obra de teatro que presentamos. Es decir que una gran cantidad de gente motiva a acercarse, la presencia física de personas era otro de los aspectos que hacía que las personas se acerquen a jornada interactiva.

Un tercer lugar con un 27% ocupaban los afiches que se habían colocados en lugares estratégicos para promocionar el evento. Los afiches se colocaron en tiendas del barrio, mercados y minibuses. Finalmente y con un porcentaje no muy significativo, estaba el dato “Por referencia” que quería decir que un amigo le avisó que se iba a desarrollar una feria, de esta forma respondía una de las personas que llenó nuestro cuestionario. Ninguna de las personas seleccionadas para llenar las encuestas llegó con las invitaciones que pasamos a la junta de vecinos.

La junta de vecinos fue invitada por medio de cartas, las mismas que fueron enviadas a través de una integrante de la directiva, porque los habían citado en dos ocasiones y no llegaron. El resultado de esta forma de invitar a la directiva, fue que en el evento se contó solo con la persona a la que se entregó su carta y se le pidió el favor de que entregue a los otros miembros. Al respecto el texto de Cáceres nos dice que *“(…) los intercambios comunicativos se realizan sobre la base de un acuerdo previo sobre la naturaleza de la relación que une a ambos actores. Las relaciones entre comunicantes se establecen en términos*

*simétricos y complementarios...El hombre es una especie social y, por lo tanto, su comportamiento y el ajeno están sujetos a reglas...*<sup>97</sup> dichas reglas nos decían que la junta de vecinos es una organización formal y por lo tanto esperaban que se proceda dentro de la formalidad que marca las reglas, por lo tanto el no haber conversado con ellos fue un error en términos comunicacionales y formales y el resultado fue la inasistencia a la jornada. La única persona que ayudó en toda la jornada proporcionándoles, mesas y sillas para la jornada fue la señora con la que estuvieron en la reunión y a la que entregaron la invitación en mano propia.

Pasando de la forma de promocionar un evento y los nexos organizacionales, para difundir una actividad, al espacio donde la misma se realizó, tomando en cuenta el documento de Políticas y Estrategias del Defensor que nos indica que las jornadas del Defensor en tu barrio se las debe armar en *“(...) espacios abiertos, que permitan la circulación permanente de población y de preferencia, estén ubicados cerca de instalaciones de servicios colectivos (salud, mercado, escuelas, etc)...*<sup>98</sup> . La jornada se instaló al lado de la Feria y el resultado fue que el 36% de las personas que llenaron el cuestionario dijeron que vinieron al evento interactivo por la Feria, lo que confirma que la metodología propuesta desde el documento de estrategias está acertada.

Otra de las características recomendadas en esta estrategia, es que las jornadas deben ser rotativas, debiendo realizarse en lugares distintos: La experiencia nos dice que estas jornadas deben focalizarse en una zona y con diferentes actores, de otra forma realizar solo una actividad interactiva y no dar sustento con otras actividades sería una actividad descolgada y con pocos o ningún resultado.

Si bien estas actividades deben realizarse en distintos lugares, debe ser en proceso de tiempo prudente, ya que una actividad interpersonal sin otro tipo de actividades coordinadas en la zona, tiene pocas probabilidades de influenciar. Desarrollar actividades coordinadas significa trabajo con colegios, centros de salud o sub alcaldías, sistemáticas y de proceso con el objeto que la comunicación logre ser una cadena lógica que trasmita mensajes coherentes entre población e instituciones del Estado. Así las instituciones sabrán cuales son sus deberes en el marco de los derechos humanos y la población cuales

---

<sup>97</sup> Op. Cit. Pág. 81.

<sup>98</sup> Ibid. Pág. 76

son sus derechos respecto a estas instituciones en el mismo marco. A modo de fortalecer esta idea, *la escuela de Palo Alto nos dice, siempre que un individuo se encuentra frente a otro le comunica un mensaje que en alguna medida le va a afectar y éste a partir de su conducta-respuesta, también va a afectar al primero, pero esto se intensifica dependiendo quién es el que da el mensaje y quién es el que lo recibe.*<sup>99</sup>

Los eventos interactivos o de comunicación interpersonal, son un medio efectivo para fortalecer y sensibilizar el tema de Derechos y Deberes y se debe manejar procesos cruzados en acciones diferentes. Por ejemplo, mientras que en las instituciones como ser salud y educación con los servidores públicos se realice un proceso de sensibilización mediante, charlas, seminarios, análisis y otros referidas al tema de derechos, a la población civil se debe fortalecer sus derechos con jornadas barriales. Estas acciones comunicacionales deben ser coherentes las unas con las otras, es decir el tema que se ha venido trabajando en el barrio o la zona tiene que ser el mismo que se trabajó con los servidores públicos.

En la encuesta que se la realizó en la jornada del Defensor en tu Barrio en la zona de Munaypata, donde se estaba informando sobre dos tipos de derechos; salud y educación, para que los mismos queden claros, se realizaron varias formas de comunicación, por ejemplo se hizo unos textos que se repetía continuamente, se repartieron unos trípticos y finalmente se presentaron dos obras de teatro con los temas centrales. El derecho al buen trato en un Centro de Salud y la no discriminación en una unidad educativa.

Se eligieron los temas de salud y educación porque se había venido trabajando meses antes tanto con un centro educativo como con los centros de salud de dicha red o sea todos los centros de la zona. La intención era sensibilizar a los servidores públicos y fortalecer el ejercicio de los pobladores de la zona.

Por todo este trabajo previo, se eligió esa zona para realizar el evento interactivo del Defensor en tu Barrio. Evento en el que se realizó todas las acciones que conforman la jornada más dos obras de teatro, al finalizar el evento y a manera de evaluar la actividad se les consultó. Cuál fue el tema tratado en este evento interactivo, las respuestas fueron:

---

<sup>99</sup> Ibid. Pág.81

Niños	2%
Maltrato	3%
Salud	4%
Tercera edad	3%
Discriminación	12%
Respeto	8%
Educación	7%
Otros	5%

El listado de respuestas, muestra que el público dio respuestas dispersas que no evidencian con precisión qué tipo de derechos se trató de visibilizar en el transcurso de todo el evento masivo, por lo tanto se deduce que la información no fue del todo clara. Al respecto el texto de Cáceres, *nos dice que V. Escandell; denomina información pragmática al conjunto de conocimientos, creencias, supuestos, opiniones y sentimientos que los interlocutores poseen, es decir emisor y destinatario*<sup>100</sup>. Sobre estos supuestos, se construyen los diferentes instrumentos comunicacionales, con especial detenimiento la obra de teatro

**De los ocho temas planteados, solo tres son relevantes. La mayor cantidad de personas, reconoció una actitud y no un derecho, *discriminación* tiene el más alto porcentaje 12%, esta respuesta se refiere a la puesta en escena que tenía por argumento el trato discriminatorio que se hacía a un señor, en un Centro de Salud. Este porcentaje esta seguido por otra actitud, *respeto* que es el resultado que se espera luego de reivindicar un derecho violado, tema que también se muestra en la obra de teatro.**

**En un tercer lugar se encuentra el primer derecho reconocido, la *Educación*, que tiene un porcentaje del 7%, este derecho formaba parte de la segunda puesta en escena estaba referida al derecho a la educación, sin embargo también se habló de él en varios momentos del desarrollo del evento. Es importante resaltar que cuando se le pregunta al participante del Defensor en tu Barrio, sobre qué derecho se habló en el evento, su respuesta nos remite sobre todo a la puesta en escena.**

**Esta respuesta ratifica el supuesto, que el teatro es un instrumento comunicacional efectivo y aporta. En todo el proceso del evento interactivo se fue repitiendo muchas veces el motivo de la jornada, los brigadistas y personal del defensor fueron hablando con la gente para entregarle trípticos, explicarles**

---

<sup>100</sup>Op. Cit. Pág. 71

lo que hace la institución y otros, pero cuando se realiza el cuestionario, se nota que la gente toma más en cuenta lo que no solo le entra por el oído sino por todos los sentidos, la dramatización que buscó intencionalmente llegar tanto a la razón como al sentimiento obtuvo su resultado. Cáceres nos dice en su libro de introducción a la comunicación interpersonal que la gente le da más valor a lo que ve que a lo que oye o que un gesto de afirmación contundente puede borrar todo lo que se negó verbalmente<sup>101</sup>.

Sin embargo es importante para el objetivo que se busca, instalar en una jornada interactiva masiva como el Defensor en tu Barrio, una cadena comunicacional que tenga sentidos diferentes, mientras una llama la atención y se queda en una parte de la memoria, la otra que se entrega en forma de un tríptico para recordarle la información, mientras que el teatro finalmente le impacta y el o la abogado/a desecha o aclara su duda, mediante el servicio de atención de quejas

Lo dicho en el párrafo anterior es confirmado con las respuestas de la pregunta siete:

Qué es lo que más le gustó del Defensor en tu Barrio.

Presencia	18%
Teatro	30%,
Información	24%
Distribución	3%
Arreglo	12%
Todo	2%
Otros	2%

Esta pregunta tenía la intención de detectar los gustos o percepciones de los/as participantes a los eventos interactivos, para ello pusimos las partes que lo constituyen, las respuestas fueron dirigidas en su mayor porcentaje a las puestas en escena, con un 30%, seguido de un 24% de información, este punto toma en cuenta la orientación que brinda la o el abogado/a y la información de todas las personas que conforman el equipo que participa en un evento interactivo.

Presencia tiene un porcentaje del 18% y es interesante porque el solo echo de estar en los barrios es lo que gusta a la gente, seguido de un 12% de arreglo, en este punto entran la disposición de afiches, banderas, colores y armado mismo del evento, que es un

---

<sup>101</sup>Op.Cit.

punto al que la APA le da una vital importancia, el que la gente ponga esto como parte de lo que más le gustó hace que se ratifique el buen trato a la gente y demostrarlo en todas las formas posibles, en este preciso caso con un arreglo minucioso del evento.

La mayor parte de los participantes dicen que lo que más les gustó es el “teatro” en los eventos interactivos. El concepto de Teatro en los eventos interactivos es tomado como un instrumento, para facilitar la reflexión e información, algunas veces se lo uso para investigar sobre conocimiento de un tema y otras para que en forma conjunta se busquen soluciones a situaciones cotidianas que muchas veces se plantean como difíciles. Otras aprovechando la sabiduría colectiva de las personas participantes para medir grados de información para como actuar en caso de violación de derechos. Siempre estas acciones se hacían en el marco que la ley establece.

El propósito era fortalecer el ejercicio de sus derechos, mientras observaban, se buscaba que reflexionen sobre las implicancias de dichos acciones, ya que es mucho más simple dramatizar aspectos de la vida cotidiana que explicar conceptos como; dignidad, respeto u otros. Se llama teatro interactivo porque hace actores a los participantes de las jornadas; los involucra en la obra, les consulta, los escucha, se viste como ellos, habla como ellos, trata de pensar como ellos con el objeto de que se identifiquen, teniendo especial cuidado de cerrar las obras con mensajes positivos, fuertes, importantes para sus vidas.

En algunos casos, como el descrito sobre el tema de la violencia doméstica, el teatro nos sirvió para medir el grado de información que tenían las personas que asistían al evento sobre cual era la institución que se encargaba de atender estos casos, y que es lo que manda la ley. Esta dramatización tocó vivencias de todas/os los presentes, y suscitó una participación animada y franca sobre qué hacer en esta situación.

En esta obra de teatro se trató de hacer notar que cuando se actúa en el marco de la ley se tienen mejores posibilidades a que su demanda sea atendida y llegue a buen termino, Las preguntas y respuestas también trataban de mostrar que no existían culpables, pero que sin embargo la violencia lastima a muchas personas y de diferentes maneras, a unas desde el dolor físico y a otras desde lo emocional.

Para lograr este resultado el trabajo previo es largo, pero el resultado siempre nos dice que el esfuerzo realizado y las muchas personas que intervenían en el proceso, valió la pena.

Mediante el teatro se puede lograr resultados diferentes, porque no eres tú es otra persona el o la que interpreta, eso da posibilidad a hablar de lo que le pasó sin nombrar que eso también te pasa a ti. También puede lograr un ambiente relajado, con mucha risa y reconocimiento de actitudes y problemas comunes. De esta manera se logra superar barreras de resentimientos, dolores y acusaciones.

Concluimos que el teatro es un medio muy eficiente, sin embargo si tomamos en cuenta el test de evaluación notamos que la diferencia en porcentaje entre el teatro y la relación personal, es pequeña, cuando hablamos de referencia personal nos estamos refiriendo al trato interpersonal brindado por todo el equipo de gente que estaba en el evento, informándole de sus derechos, atendiendo su caso o explicándole el contenido de un texto. Toda una institución que se traslada a la feria de tu barrio, muestra que la gente lo valora y las respuestas lo resaltan.

Una de las constantes en todas las estrategias de comunicación es la estética, por lo tanto en las jornadas masivas el arreglo de la feria, con telas de colores, afiches, mesas y otros, es un aspecto de relieve en toda la propuesta comunicacional, y este sondeo de opinión nos demuestra que es tomado en cuenta por la gente que participa, en mínima cantidad pero es mencionado, porque la pregunta era abierta, los participantes podían nombrar lo que querían y existe 12% de personas que priorizan la estética, el buen gusto, el ambiente festivo.

Este sondeo de opinión no es la base del análisis, sin embargo en esta ocasión nos ayuda a ratificar nuestros supuestos, apoyados en la teoría de comunicación interpersonal que nos dice *"...que la interacción comunicativa siempre persigue algún objetivo. A través de la comunicación pretendemos actuar sobre un estado de cosas preexistente, como convencer, informar, agradar, descalificar, etc, etc..."*<sup>102</sup>

Aspectos a mejorar:

---

<sup>102</sup> Op.Cit. Pág. 40.



El texto de Política y Estrategias nos indica en los lineamientos metodológicos que una de las características del Defensor en tu barrio debe ser el realizar dicha actividad en distintos lugares de la ciudad y que en la preparación previa, se establezcan contacto con las organizaciones de base e instituciones de la zona que se visita, a las que hay que interesar en el trabajo conjunto.

La experiencia nos indica que; si bien se debe llegar con este tipo de eventos a todas las zonas de la ciudad, las acciones se deben concentrar por sectores y por tiempos. Se obtiene un mejor efecto cuando se hace este tipo de intervenciones comunicativas sistemáticas en una misma zona y por un tiempo determinado, una vez que se ha realizado diversas acciones en toda la zona y están han tenido un tiempo prudente como para dejar clara cierto tipo de información, se puede pasar a otra.

Sobre la coordinación con las organizaciones, se encontró que los ritmos de las organizaciones e instituciones son diferentes, una tiene que esforzarse por lograr el apoyo de las organizaciones respetando su formalidad, pero en caso de no poder coincidir en tiempos, se debe combinar diferentes estrategias comunicacionales. Tratando de guardar el mayor equilibrio, entre el respeto a los aliados que son las organizaciones y los tiempos institucionales.

Las cinco horas de constante información, que se realizan en los eventos del Defensor en tu Barrio, tiene pocas posibilidades de sobrevivir si no tiene una red de apoyo, y dicha red la dan las instituciones cercanas con las cuales se debe trabajar en niveles de sensibilización e información con los vecinos de la zona, que apoyan y ratifican el concepto para que poco a poco y con apoyo de otros medios de comunicación masiva vaya generando cambios en las actitudes. Por lo tanto la secuencia y frecuencia de acciones comunicativas directas son imprescindibles para lograr mejores y mayores efectos sobre aquella información que le llegó por otro medio.

Otro de los aspectos a tomar en cuenta, es la cantidad de información que se entrega, siguiendo con la jornada de Munaypata, en ella nos indican que se realizaron dos obras de teatro, una con el tema de salud y otra con el tema educativa, las razones por las que se realizaron dos obras, nos explican que fue por el trabajo que se estaba realizando tanto con un establecimiento educativo como con los centros de salud de la zona, pero cuando se quiere

reforzar un mensaje o establecer una información, no es aconsejable entregar mucha información. El resultado de la encuesta sobre este punto lo demuestra, ya que la gente menciona varias actitudes.

Esto se puede mejorar, no dando tanta información, dos temas para cinco horas en mucho, la gente en este tipo de evento cambia constantemente, esto ayuda a ser reiterativos con la información, por no tanto, una sola obra de teatro se puede repetir dos veces, ésta es la mejor forma de hacer que una idea, concepto o tipo de información se quede y no se diluya. Al respecto el texto de Cáceres nos indica *“(...) que los interlocutores tienen una parcela de información compartida, lógicamente, no es posible precisar la extensión de dicha parcela con exactitud, de ahí que a veces surjan malos entendidos y equivocaciones...”*<sup>103</sup> Por lo tanto se aconseja reiterar los mensajes por los diferentes medios mencionados en esta investigación, esta información debe ser clara y concisa para no caer en la parcela no compartida.

También nos dice, que *“(...) en la comunicación no es suficiente con entender las palabras, es necesario también saber a qué personas, a qué cosas, sucesos o situaciones en concreto nos refieren...nos dirigen hacia el referente concreto que el emisor ha codificado en su expresión”*.<sup>104</sup> El contexto que tienen las palabras debe ser espacio común para los participantes a las jornadas, se debe hablar no solamente en forma simple y clara sino referirse a cosas o aspectos que la gente conozca.

## **2.8 Resultados Interactivos del Defensor en tu Barrio:**

De acuerdo a la observación directa realizada en el trabajo de campo, así como por el acopio de información institucional y las entrevistas realizadas a funcionarios del Defensor del Pueblo, se pueden encontrar varios aspectos que cumplen tanto con los objetivos de la investigación y responde positivamente la hipótesis planteada.

1.- Los eventos del “El Defensor en tu Barrio” evidencia las vías dobles de comunicación, ratificando la palabra con un texto que en el caso de estas actividades son material de difusión masiva, los trípticos. Por lo

---

<sup>103</sup> Op. Cit. Pág. 125

<sup>104</sup> Op. Cit. Pág. 125

tanto estamos uniendo dos instrumentos comunicacionales con la intención de fortalecer la idea o la información.

2.- Las campañas masivas que realizaba el defensor eran continuas, sistemáticas y por temas, esos temas formaban parte de las actividades interactivas, la diferencia era que los eventos interactivos, acercaban esa información y la convertían en personal, ya no era una publicidad para todos/as era una información que le llegaba a cada una de las personas y esto se lo ratificaba en las mesas de orientación ciudadana, porque por lo general las consultas estaban referidas al tema que se estaba tocando.

Al respecto la responsable de la Jefatura Nacional del Promoción y Educación Ciudadana, nos dice “(...) *la concepción de integralidad de la Estrategia Comunicacional del Defensor del Pueblo permitió lograr resultados óptimos en el corto y mediano plazo, optimizando todos los recursos disponibles en material de comunicación, entre ellos los eventos interactivos, que a su vez se nutrían de los materiales audiovisuales e impresos, del teatro o la música sobre textos y experiencias recogidos del Sistema de Atención de Quejas y por tanto esta dimensión de –entramado- le dio flexibilidad al proceso porque además le permitió adecuarse a las características particulares de cada contexto, sobre una base de información común, contenidos sobre derechos humanos....*”<sup>105</sup>

3.- Esta estrategia saca a la institución a la calle la acerca a la gente y la vuelve transparente, en todo el sentido de la palabra, los eventos interactivos sacaban textualmente a la institución y ponían sus servicios al alcance de la población, esta forma simbólica tiene muchas lecturas, entre las cuales podemos rescatar, la transparencia de sus acciones, credibilidad en su Misión, accesibilidad a sus servicios.

4.- Lo importante del “Defensor en tu Barrio” es como operativiza la misión institucional. Esta actividad hace uso de diversas formas comunicacionales, lo festivo, la estética, los materiales, la información, los servicios y el uso del teatro como instrumento hace de esta

---

<sup>105</sup> Entrevista realizada a Patricia Flores Palacios, Responsable de la Jefatura Nacional del Promoción y Educación Ciudadana, del Defensor del Pueblo, entrevista realizada el 1/06/2005.

estrategia una continua cadena de formas de comunicación que se concatenan, se enlazan, se apoya y se integran, aportando a la misión institucional.

5.- La estrategia comunicacional de los eventos interactivos es un proceso que se va fortaleciendo a medida que se va desarrollando, y maneja siempre como tres tipos de vías, lo lúdico, lo pedagógico y lo informativo. Cerrando la información y orientación con el acceso a un servicio, esta metodología puede ser transferida y usada por cualquier otra institución.

6.- Los eventos interactivos, son un elemento aglutinador porque debe ser trabajado con las tres adjuntarías que forman parte de la Institución. Adjuntarías Promoción y Análisis (APA) y la de Programas Especiales (APAE) y la de Actuaciones Urgentes. Un mayor análisis de los datos puede enriquecer el trabajo de la Institución.

7.- El mensaje verbal en este tipo de eventos es repetido sistemáticamente en el transcurso de la jornada y éste se reforzaba con un mensaje de texto y se reiteraba con una obra de teatro, en este momento lo lúdico y lo informativo comunicacional tienen un solo sentido, lo lúdico es un instrumento que sirve para reforzar el tema que se ha elegido. Es justamente allí donde se denota que estos eventos tienen un mensaje unívoco, construido para que llegue a los diferentes sentidos, lo que se escucha es reiterado por lo que se lee y finalmente esto se refuerza con el grupo de teatro, él cual, con una determinada obra y de forma dialógica llega a la gente desde la razón y el sentimiento, este tipo de información tiene la facilidad de perdurar más y de mejor manera en las personas.

8.- Desde un inicio estos eventos siempre tuvieron la presencia de la mesa de orientación ciudadana, con el tiempo. A medida que los eventos van cobrando fuerza, se agregan y ampliando la oferta de servicios al público, como por ejemplo la presencia de la biblioteca que pone a disposición del público asistente todos los textos que la institución va publicando y atendida por una especialista que explica a todas las personas que muestran interés el contenido de los mismos.

9.- Un aspecto que decae con el tiempo es la cantidad de brigadistas que intervenían en estas jornadas, en las últimas se tiene dos o tres brigadistas distribuyendo trípticos y explicando a la gente todos los servicios que tiene la institución o explicando como funcionan los mismos, ya no se cuenta con un grupo importante como al inicio, esto habría que revisar y volver a conformar un grupo mayor de brigadistas.

10.- Todo el evento es un sistema concatenado de comunicación educativa, que cuida minuciosamente lo que se dice, como se lo dice, de que forma se refuerza, donde esa información toca la realidad (las mesas de orientación ciudadana con abogados/as), información que se repite (música – mensaje, música – mensaje) , espacio agradable (colores, música, libros que le sirven ...), teatro coherente con lo que se dijo

11.- El teatro es un instrumento que si se lo sabe utilizar sirve para evaluar la información que se tiene, como elemento informativo y también para reforzar el mensaje.

### **3. El Defensor en tu Comunidad**

Como otra de las actividades priorizadas para analizar, por la frecuencia con la que se realiza tenemos el Defensor del Pueblo en tu Comunidad, estas actividades parten con la misma estructura operativa del Defensor en tu barrio, sin embargo al desarrollarse en área rural toman algunas características diferentes las cuales las mencionaremos en el desarrollo del análisis. De acuerdo a la propuesta del Defensor del Pueblo, los eventos interactivos denominados “El Defensor en tu Comunidad” son aquellos que se realizan a partir de una demanda específica, que puede provenir de una comunidad rural o municipio específico, estas actividades tienen por lo general dos acciones: la realización de Talleres de Capacitación a líderes y autoridades locales y la segunda es la realización de Ferias, ésta última toma las recomendaciones de lineamientos, objetivos y metodologías referidas a la estrategia de espacios interactivos.

Sin embargo, a medida que se van realizando se van viendo pequeñas diferencias en los pasos metodológicos del; antes, durante y después y también en el sentido práctico que un procesos de capacitación y las llamadas Ferias del Defensor en tu Comunidad, ésta última parte de la misma base metodológica y conceptual del Defensor en tu Barrio,

pero al tener dos actividades con sentidos comunicacionales diferentes, se busca con ambas consolidar procesos, esfuerzos y recursos realizando jornadas dobles, es decir unir dos procesos, uno de capacitación y otro de comunicación en un mismo viaje.

La persona que realiza las acciones denominadas El Defensor en tu Comunidad, fue el licenciado en ciencias de la comunicación Donato Ayma Rojas, el cual al inicio del Defensor del Pueblo forma parte del equipo que realiza el Defensor en tu Barrio, en la ciudad de La Paz, esta primera experiencia junto a las poblaciones priorizadas por la institución, son las que motivan a llevar acciones similares al área rural.

Las acciones del Defensor en tu Comunidad en cuanto a metodología es muy similar al Defensor en tu barrio sin embargo la particularidad es que une acciones de comunicación directa con comunicación masiva, ya que Donato tenía un espacio en radio San Gabriel los días sábados, espacio que era institucional para difundir en idioma nativo el tema de los derechos humanos, éste programa fue usado para difundir las actividades del Defensor en tu Comunidad y luego se convirtió en programas donde se retransmitían las actividades que se desarrollaban en el Defensor en tu Comunidad, como éste programa tenía bastante audiencia las autoridades y líderes enviaban sus solicitudes para que esta actividad llegue hasta sus comunidades.

### **3.1 Objetivo:**

“Informar, reflexionar y debatir con poblaciones del área rural sobre temas de Derechos Humanos y las competencias del Defensor del Pueblo, llevando un servicio que es las mesas de orientación ciudadana. Con apoyo de acciones interactivas, como dinámicas, juegos, bailes, canciones y paneles con afiches”<sup>106</sup>.

### **3.2 Público**

Los públicos se seleccionan dando atención a demandas de la ciudadanía que llegan a la institución vía, cartas o notas y según planificación del POA.

---

<sup>106</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, Unidad De Eventos Interactivos. *Lineamientos Tentativos para el desarrollo de los Eventos Interactivos*. (mimeógrafo). Pág. 6

### 3.3 Distribución de materiales

Los materiales que se distribuyen en este evento prioritariamente son de alcance masivo, como:

- Convenio 169
- Los Derecho Humanos de las Mujeres
- Cartilla Derechos Humanos y Servidores Públicos
- Ley 1818
- Declaración Universal de DDHH
- Competencias del Defensor del Pueblo
- Ley 1674
- Derechos y Deberes de la juventud
- Convención sobre los Derechos de la niñez
- Derechos de los y las pacientes

La entrega de materiales siempre deberá estar acompañada por una breve explicación de su contenido.

Entre 1999 y 2002, el Defensor del Pueblo cuenta con informes de 37 actividades desarrolladas en el ámbito rural a nivel área rural del departamento La Paz, principalmente altiplano<sup>107</sup>. El modelo correspondería al “Defensor en tu Comunidad”, sin embargo la nomenclatura en los informes se refieren a ellas como “Ferias”. Estas Ferias responden básicamente a dos de los lineamientos de la política de comunicación, que son:

- Si bien toda la población es el público meta, se ha priorizado grupos con mayor vulnerabilidad de sus derechos para la acción defensorial, las razones de vulnerabilidad son; pobreza, exclusión social y escaso acceso a la igualdad de oportunidades. *Los sectores sociales subalternos viven subordinados con normalidad, predomina una visión sobre las jerarquías sociales y la relación con el Estado se expresa más a menudo en términos de clientelismo o paternalismo que en términos de ciudadanía entendida como Derechos y*

---

<sup>107</sup> Información que se encuentre en el Anexo 3: Sistematización de los Eventos Interactivos: Ferias en el Área Rural / Gestiones 1999 - 2002

*Obligaciones. Sin embargo, la historia nos muestra que estos sectores siempre estuvieron luchando por sus Derechos<sup>108</sup>*

- El defensor se ha planteado como desafío llegar con sus mensajes defensoriales a la mayor cantidad de pobladores/as del área rural, como parte importante de esta estrategia se contará con un proyecto destinado a ciudades intermedias y municipios rurales indígenas, denominados Mesas Defensoriales.

Esta priorización de sectores rurales de la población, supone una estrategia para llegar a la mayor cantidad posible de público con información y formación en Derechos Humanos y Ciudadanos. Para ello la Adjuntaría de Promoción y Análisis propone una línea de acción, que une dos tipos de comunicación, la masiva y la interpersonal, para ello se contrata un programa en la radio San Gabriel la cual difusión de DDHH con promoción de Ferias a ser realizadas en el área rural.

La estrategia del defensor nos dice en su marco político "(...) A los desafíos y formas de comunicacionales que supone el cumplimiento de la misión de divulgación de los derechos humanos asignada al defensor del pueblo debe añadirse la necesidad perentoria que tiene la institución de darse a conocer ante la población, precisamente como un medio más para cumplir efectivamente con su mandato.

(...) *"La ecuación es simple; en la medida en que mayor cantidad de personas hagan uso de los servicios del Defensor del Pueblo, mayores avances se logran en el conocimiento y respeto de los derechos humanos y ciudadanos y, por ende, en el cumplimiento de la misión defensorial"*<sup>109</sup>. Este mismo documento nos indica que, la cobertura de los mensajes defensoriales debe propiciar el funcionamiento de cadenas solidarias de difusión que lleguen hasta lugares a los que los medios convencionales no suelen llegar, razón por la cual se combinan la radio, medio masivo de gran audiencia en el área rural, con actividades interpersonales.

A continuación describimos cómo se realizaban este tipo de Jornada de Ferias Rurales, bajo la denominación "El Defensor en tu Comunidad", para este efecto

---

<sup>108</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América latina*. Venezuela, 1996

<sup>109</sup> Op. Cit. Pág. 25



nos hemos basado tanto en los informes institucionales como en la entrevista realizada al encargado de realizar estas actividades, el comunicador Donato Ayma. Estas Jornadas, tendrían en su realización tres etapas, como la recomienda el documento de estrategias de comunicación:

### 3.4 Etapa previa al evento

La Adjutoría de Promoción y Análisis (APA) coordinará la planificación del evento con OTB's, federaciones u otras organizaciones de cada región rural a la que se quiere llegar o la que demanda la presencia del Defensor del Pueblo. Aquí cabe resaltar que jugó un rol fundamental el uso de la radio, y la propuesta de estrategias comunicacionales combinadas, que es parte del documento de políticas y estrategias del Defensor.

Donato Ayma, nos indica la modalidad de convocatoria que él tenía para desarrollar el Defensor en tu comunidad:

*“ (...) la gente del área rural presenta una carta solicitando mi presencia en tal comunidad X, a través del gobierno municipal o sus dirigentes, entonces yo coordino con estas autoridades o dirigentes.*

*¿Cómo se enteran que tú vas?: Yo tenía un programa de radio los días sábados pagados por el Defensor, yo anunciaba, este sábado estaremos en tal lugar, todos deben estar, esta convocando al alcalde o al dirigente X, como motivación yo decía, en la semana pasada hemos estado en tales lugares, y como estaba todo grabado, les hacía escuchar”.*<sup>110</sup>

Por lo general, las organizaciones enviaban las cartas a la Defensora del Pueblo la que a su vez delegaba a la APA para que la misma la viabilice, esto significaba que Donato, la persona encargada de esa área debía ir a la comunidad a coordinar la actividad con las autoridades, un elemento a tomar en cuenta en esta relación es el que nos plantea Cáceres, cuando nos dice que dentro del proceso de comunicación y el contexto en el que se desenvuelve, más allá de lo que se dice, interesa quién lo dice, cómo lo dice y dónde lo dice<sup>111</sup>. Una vez establecida fecha, hora y lugar Donato retornaba a la institución para efectivizar dicha actividad.

---

<sup>110</sup> Entrevista a Donato Ayma, funcionario de la Adjutoría de Promoción y Análisis del Defensor del Pueblo, realizada el 5 /05/2005

<sup>111</sup> Op.Cit.

Este proceso de coordinación era simple pero tomaba tiempo, razón por la cual se optó por realizar dos tipos de procesos de comunicaciones en el lugar que se visitaba. Una charla informativa que por lo general se daba a las autoridades del lugar y una Feria, para toda la población.

### 3.5 Realización del evento

Al igual que las ciudades, el Defensor debía coordinar la actividad con las organizaciones y autoridades locales, comprometiéndose a llevar los materiales de difusión, y todo lo necesario para la realización de la jornada. Estos procesos se llevaban adelante con dos personas, el comunicador que se encargaba de montar la “Feria” que tenía la metodología del Defensor en tu barrio y el abogado que se encargaba de atender la Mesa de Orientación, atendiendo cuanto caso traía la población, que por lo general eran casos que no pertenecían a la institución, pero como no existía otra institución que explique que instituciones se encargan de resarcir, castigar o solucionar derechos violados, el Defensor estaba para orientar. Por consiguiente tanto el organizador del evento como el abogado, debían hablar el idioma del lugar. El perfil del encargado de estas jornadas es un factor importante, porque de su habilidad del manejo del público en directo y con la radio dependía el triunfo o el fracaso de ésta estrategia.

En la entrevista realizada al encargado de estas jornadas, nos explica:

*“(...) la radio ha sido uno de los instrumentos más importantes para que podamos llegar a tantas comunidades, estoy en una comunidad X decía y escuchaban. Coordina con la alcaldía, ellos buscaban un lugar, hemos hecho en la cancha de fútbol, en el patio de la alcaldía... para que todos puedan pasar... depende mucho para ubicarnos en lugar público; ...la actividad se saca de la estrategia de comunicación...pero tienes que improvisar, por ejemplo puede estar lloviendo, tienes que meterte en un salón.*

*Recuerdo en Cairoma, un lugar hermoso, era nublado, hemos trabajado sentados en el suelo, entonces que hacíamos, exponíamos el material, yo llevaba los paneles 2 o 3, colocaba todos los afiches, cartillas, trípticos todos esos materiales colocamos en*

*los paneles y para alcanzar gran cantidad de gente yo busco alguien que tiene servicio de amplificación y contratamos por hora ... entonces se le paga y hemos cumplido con la labor, yo siempre iba con un abogado... el abogado recibía las quejas, ahí la dificultad ha sido que la población en la región del valle del departamento es más quechua, en el altiplano la gente es mas Aymará... porque si el abogado no habla, entonces hemos tenido que solucionar conmigo (...) en todas hemos trabajado sin límite de tiempo.*

*En las jornadas habían hombres, mujeres y niños, escolares inclusive. Entonces yo hacía una pregunta, ¿qué derechos tienen los niños? Y ellos respondían y yo regalaba un folleto... también con los ancianos, habían personas mayores que por la radio escuchaban donde se iba a realizar la feria hasta con muletas han venido... Para que la gente no se aburra hay que ser dinámico, había que hablarles un poco haciendo humor, yo empecé a cantar unas cancioncitas propias del lugar para llamar la atención, que todos tenemos derecho a la vida, bueno todo aquello... aparte de eso yo contrataba comida ahí, o sino había con quien hacer eso desde La Paz llevábamos una persona que llevaba comida, entonces cuando la gente ya tenía hambre, entonces yo decía también tenemos derecho a la comida, ja, ja, ja, ja, entonces íbamos a comer...”<sup>112</sup>*

Siguiendo la entrevista y los informes institucionales sobre el “Defensor en tu Comunidad”, se ha podido establecer que estos eventos por lo general seguían una directriz establecida en el documento de estrategias. Al respecto, Donato Ayma dirá:

*“(...) yo he trabajado en ferias grandes como feria educativa, que es una actividad y otra cosa es el taller. En la feria educativa, por ejemplo la provincia Loayza, era una feria grande, la gente pasaba y yo agotaba todo el material... decía estamos con un abogado y pueden presentar su queja, me faltaba material... Se aprovechaban las ferias tradicionales de la comunidad, esas donde van a proveerse de todo; ...en esas ferias había mucha gente, centenares, vendedores y compradores, campesinos, camiones en filas; ahí*

---

<sup>112</sup> Entrevista a Donato Ayma, funcionario de la Adjuntaría de Promoción y Análisis del Defensor del Pueblo, realizada el 5 /05/2005.

*hablábamos con parlantes, porque sin parlantes te pierdes ...después de eso con mi grabadorcita grababa lo que la gente está diciendo, entonces estas grabaciones he pasado por la radio los días sábados, eso impactó bastante, si estaba allá en esa feria no faltaba alguien que se acercaba con su charanguito, claro, como me conocían por radio, esto ha sido una ventaja , entonces yo pasaba esa grabación en el programa de Radio y eso les gustaba mucho de ese modo eran muy participativas las ferias...”<sup>113</sup>*

El uso de vías dobles y complementarias se hace evidente en esta acción del Defensor en tu Comunidad. En ésta propuesta se puede evidenciar que estas actividades en el área rural cobran un realce significativo, porque la población otorga gran valor al esfuerzo institucional de llegar a su comunidad, y esto permitía ampliar aún más la cobertura y el interés hacia la labor del Defensor del Pueblo. *se reconoce a nivel de la teoría política que la democracia, es el sistema político cuyas reglas de juego deben ser conocidas y ejercidas por todos los ciudadanos y debe poner al Estado en condiciones y posibilidades que estructure esta participación y libertad de toda la población. Por ello hablar de Derechos Humanos y Ciudadanos no podría realizarse en ningún otro régimen político que no sea el democrático*<sup>114</sup>. En este sentido, la radio es fundamental como parte del proceso de preparación y participación en los eventos “El Defensor en tu Comunidad”.

Es importante reiterar que por lo general cuando se iba a una comunidad no solo se realizaba la feria, un día antes o después se realizaba procesos de información con dirigentes o autoridades, con la intención que éstas autoridades transfieran esa información a sus respectivas comunidades.

### **3.6 Evaluación del evento**

Una vez terminada la realización de la Jornada, las personas encargadas de la realización del mismo elaboraban un informe a las Adjuntarías respectivas. Donato en sus programas del Defensor en Radio San Gabriel terminado el evento pasaba todo lo sucedido en la Feria, lo cual tenía un doble beneficio,

---

<sup>113</sup> Ibid.

<sup>114</sup> BOAVENTURA DE SOUSA, SANTOS. *Democracia de alta intensidad: Apuntes para democratizar la democracia*, en: *Cuaderno de diálogo y deliberación N°5*. La Paz: Corte Nacional Electoral - Unidad de Análisis e Investigación del Área de Educación Ciudadana, 2004

por un lado la comunidad escuchaba su participación y por otro esto servía para promover las ferias en otros lugares.

### 3.7 Resultados Interactivos del Defensor en tu Comunidad

El Defensor en tu Comunidad, cuenta con varios aspectos que coadyuvan y sostienen la hipótesis de que los eventos interactivos permiten una mejor relación comunicativa entre Estado y Sociedad Civil, cuando de Derechos Humanos y Ciudadanos se trata. Las variaciones en las prácticas democráticas nos dice De Sousa, adquieren mayor interés para el debate actual. Paradójicamente, el proceso de globalización suscita al mismo tiempo un nuevo énfasis en la democracia local y en las modalidades de la forma democrática dentro del Estado nacional, logrando la recuperación de tradiciones participativas en países como el Brasil, la India, Mozambique y África del Sur, por lo tanto podemos identificar una triple crisis respecto a la democracia tradicional<sup>115</sup> Resumimos a continuación, lo que se destaca como resultados del cumplimiento de objetivos de la tesis, hipótesis y validación teórica, como intención académica de este estudio.

1.- Al ser estos eventos realizados en el área rural donde el Estado por lo general es el ausente, y tomar la metodología de los espacios interactivos, concebidos como comunicación educativa, tienen muchas probabilidades de lograr que la información llegue a niveles de apropiación. *Al respecto la Escuela de Palo Alto nos dice que los mensajes, expresan algo más que su mero contenido literal, están indicando otro mensaje y es quién dice el mensaje*<sup>116</sup>

2.- La población que abarcan son grupos poblacionales con mayor grado de marginalidad y por lo tanto con mayor vulnerabilidad en sus derechos humanos y ciudadanos. En este sentido estos Eventos cumplen con el objetivo Institucional de llegar a estos grupos.

3.- Otro aspecto importante a rescatar es que estos eventos es que la mayoría de las veces se realizan en forma conjunta con Talleres de Información, reduciendo costos y tiempo, logrando mejores niveles en la apropiación de la información y logrando cadenas de información de dirigentes, líderes y

---

<sup>115</sup> Ibid.

<sup>116</sup> Op.Cit. Pág. 91

autoridades hacia su población, difundir los mensajes Defensoriales y así expandir la información. Al respecto la escuela de Palo Alto nos dice que; La interacción es la ocasión en que se redefinen las relaciones y las expectativas de cada sujeto y que los valores sólo pueden incorporarse a la conducta por la vía comunicativa.<sup>117</sup>

4.- Estos eventos utilizan pocos recursos: sistema de amplificación básico, material de difusión existente en la institución y como recursos humanos, solo dos personas a cargo del evento (el organizador y motivador del evento junto a un/a abogado/a de la institución). Ambos permiten una difusión directa y personalizada del material de educación ciudadana así como de la orientación y recepción de quejas del Defensor del Pueblo. Por lo tanto es una actividad económica.

5.- Las poblaciones rurales son poco visitadas y frecuentadas por parte de las instituciones estatales, lo cual permite una mayor acogida e interés por la población civil, y permite una valoración del tema planteado.

6.- Otro aspecto relevante de esta actividad es la motivación al tema que hace el comunicador, utilizando canciones conocidas en aymará o quechua, haciendo bromas con los participantes, solicitando que los asistentes se apropien del espacio e intervengan en él.

7.- Esta actividad es para todo tipo de públicos, todos son partícipes de los eventos y existía siempre material especializado para cada uno de ellos.

8.- Recurrir a músicos o cantantes del lugar para hacer más interesante la Feria, es una estrategia que baja los costos institucionales de la actividad y motiva a una mayor audiencia, en el momento de la realización de la Feria y en el repés de ésta por la radio.

9.- Otro aspecto a resaltar es la alianza estratégica en el uso de medios de comunicación tradicionales como la radio con la comunicación directa. De ese modo, el convocar o generar demandas a través de un programa radial semanal, ha permitido al Defensor del Pueblo recibir solicitudes concretas de visitas para capacitación y actividades del Defensor en tu comunidad.

---

<sup>117</sup> Ibid. Pág. 91

10.- La estrategia de grabar la participación de la población asistentes en estas jornadas y luego transmitir las en el propio programa, hace que los/as implicados/as en el mismo se sientan involucrados en el tema. Por otro lado, esta participación generaba a su vez nuevas demandas de otras poblaciones.

11.- Muchas de las quejas recogidas en estas jornadas, han permitido hacer seguimientos muy importantes al Defensor del Pueblo, en procesos donde se ha comprobado la vulneración de los Derechos Humanos por parte del Estado.

12.- En muchos casos este acercamiento institucional a las comunidades ha logrado coadyuvar significativamente en relaciones conflictivas entre comunidades sobre todo por delimitación de tierras y propiedad de las mismas.

13.- Otro resultado importante de este tipo de eventos es la permanente flexibilización en sus diseños para ser adaptados a cualquier circunstancia y con cualquier grupo poblacional.

14.- El hecho de contar con la previa coordinación e involucramiento de las instituciones y autoridades locales, prestigiaba al evento.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA EXPERIENCIA DE LOS EVENTOS INTERACTIVOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: CON PÚBLICOS ESPECÍFICOS**

En el presente capítulo presentamos la descripción y análisis de los resultados del segundo grupo de eventos interactivos del Defensor del Pueblo, realizados para información y fortalecimiento de derechos humanos, dirigidos a un grupo específico de población de la sociedad civil, denominados:

- El Defensor en tu colegio
- El Defensor visita las cárceles
- Ciclos de cine

En cada uno de estos eventos, las actividades interactivas que forman parte de ellos tendrán el siguiente orden de análisis: Objetivo institucional del evento, público al que llega, material que se distribuye, etapas de la jornada (previa a la jornada, realización de la jornada y evaluación de la jornada) y finalmente, se analizarán los resultados del evento en relación al planteamiento de los objetivos e hipótesis que guían la presente investigación.

#### **1. El Defensor del Pueblo en tu Colegio**

El Defensor tiene entre sus atribuciones acciones de sensibilización con los servidores públicos, razón por la cual ha priorizado alguno de ellos para realizar acciones sistemáticas. Entre éstos están los Colegios, con los que se realiza el siguiente trabajo:

##### **1.1 Objetivo**

“Informar sistemática y regularmente en las Unidades Educativas públicas y privadas, las dos grandes funciones que tiene El Defensor del Pueblo con esas instituciones que son, la difusión y promoción del tema de los DDHH y la vigilancia que se hace en estas instituciones para que las mismas no violen derechos. Esta información se debe realizar



acompañada de todo el material que se tiene en la institución, el mismo que se quedará en la biblioteca de la Unidad Educativa”<sup>118</sup>.

## **1.2 Público**

El público al que se llega, son principalmente él o la profesora de la materia que incorpora temas de Derechos Humanos en su currícula y los estudiantes jóvenes del establecimiento, por lo general los pre-bachilleres. Si estas visitas tienen impacto y solicitan otra, se puede ampliar la información a los otros profesores y a los padres de familia.

## **1.3 Distribución de materiales**

Todos los materiales con que cuenta el Defensor del Pueblo, los mismos que deben ser explicados en su contenido y concepción.

El paquete educativo para la biblioteca del colegio es:

- Cartilla Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Paquete educativo niñez y adolescencia
- Paquete DDHH de las mujeres
- Paquete personas adultas mayores
- Paquete personas con discapacidad
- Paquete personas privadas de libertad
- Paquete campesinos y pueblos indígenas
- Cartilla servidores públicos
- Tríptico y afiche sobre derechos de los/as pacientes
- Saber para actuar
- De la serie Miradas a la Realidad, Niñez y adolescencia
- Afiches y manual campaña Antidiscriminación.

---

<sup>118</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, Unidad De Eventos Interactivos. *Lineamientos Tentativos para el desarrollo de los Eventos Interactivos*. (mimeógrafo); Pág.7.

En el material de distribución masiva se incluyen los trípticos: Los derechos y deberes de la juventud y la Convención de Derechos de la Juventud.

Como constancia de esta entrega se hace firmar y sellar una copia con el detalle del material, como descargo y control de provisión de material educativo a bibliotecas de Unidades Educativas.

A continuación analizaremos un ejemplo de este tipo de eventos interactivos realizados con Unidades Educativas<sup>119</sup>.

Con las unidades, se realizaban dos tipos de actividades interrelacionadas entre ambas. La primera, era una visita de 15 a 30 minutos de duración (esto dependía del tiempo con el que contaban los entrevistados) con el personal de la Unidad Educativa involucrado con el tema de derechos humanos (el/la Directora/a del establecimiento y profesores del área correspondiente). En esta entrevista se explicaba brevemente el motivo de la visita y la misión del Defensor del Pueblo respecto a los servidores públicos, para luego ofrecer la realización de otras actividades que la institución tenía diseñadas para las Unidades Educativas, como ser: jornada masiva que era como una feria educativa, una charla de dos horas con alumnos o una charla con profesores y padres de familia. Este grupo de actividades, dependía de la unidad educativa y podía solicitarla, mediante una carta o una llamada a la persona que realizó la primera visita.

Al respecto de ésta actividad Elizabeth Jelin, investigadora de los Derechos Humanos nos dice que siguiendo la interrogante de cómo “(...) *los sujetos de derecho se convierten en tales a partir de sus prácticas sociales, sistemas institucionales y representaciones culturales, las búsquedas para encontrar respuestas se deberán orientar hacia el proceso de construcción de las subjetividades individuales y colectivas en relación con los otros y en general, y con el Estado o la autoridad pública ... en un marco de construcción democrática y un proceso de aprendizaje sobre Derechos y responsabilidades*”<sup>120</sup>. Lo que nos asegura que se trabajaba en el camino correcto.

---

<sup>119</sup> Información que se encuentra en el Anexo 2: 4. Visitas breves a Unidades Educativas. BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, UNIDAD DE PROMOCIÓN Y ANÁLISIS, U. De organización de eventos (Informe de actividad N° 4283, 12 de septiembre de 2003)

<sup>120</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América latina*. Venezuela, 1996. Pág. 113

De acuerdo a los datos obtenidos mediante los informes, las observaciones realizadas en unidades educativas y entrevistas que se hicieron al personal del Defensor del Pueblo que intervenía en estos eventos, se constató lo siguiente:

#### **1.4 Etapa previa al evento**

Se elegía 5 Unidades Educativas de una lista que proporcionó el SEDUCA, con base a esa lista, se planificaba cada mes la visita al área urbana, ya sean establecimientos privados o fiscales.

Parte de este proceso fue actualizar la base de datos obtenida, verificando las direcciones y rectificando en caso de cambios.

#### **1.5 Realización del evento**

La primera visita al establecimiento se realizaba sin previo aviso a la unidad educativa, para poder realizar una inspección visual sobre el desarrollo del establecimiento en relación a los Derechos Humanos. Una vez percibido el ambiente se solicitaba hablar con la Directora o el profesor encargado del tema de los Derechos Humanos. Con esta acción nos dice Jelin, *“(...)se promueven cambios en las prácticas estatales, por otro lado desarrollan una doble didáctica de ciudadanía, enseñando cómo se demanda Derechos y cómo se ejerce el control ciudadano sobre el aparato del Estado”*<sup>121</sup>. Con los profesores y directora se desarrollaba una charla breve con información concisa sobre la Misión del Defensor del Pueblo, también se solicitaba permiso para el pegado de afiches en el establecimiento y una explicación puntual sobre todas las otras actividades que realizaba el Defensor y que ellos podían solicitar, como jornadas masivas en los colegios, charlas sobre el tema de derechos humanos con profesores y padres de familia.

La charla no duraba más de 15 minutos en principio, para no quitar tiempo al trabajo del docente o Director/a, sobre este punto la comunicación interpersonal nos dice que *“(...) cuando sentimos que nuestro espacio esta siendo invadido se produce una sensación de*

---

<sup>121</sup> Ibid. Pág. 113

*incomodidad o intranquilidad, dicha invasión es percibida cuando alguien ocupa el espacio ajeno sin ser invitado tácitamente, cuya gravedad dependerá del tiempo que dure la ocupación*<sup>122</sup>. La charla duraba más sólo si la persona con la que se conversaba lo solicitaba o se tuviera un tema común para profundizar. Un requisito fundamental fue que el representante del Defensor del Pueblo, propiciaba siempre un tono gentil y coloquial de la charla, respetando la posición del docente e induciendo al mismo a efectuar otras actividades sobre el tema de derechos o ampliar el tema con otros docentes. A estas charlas se llevaba material de Defensor para nutrir su biblioteca.

La reacción de los profesores en la primera visita, por lo general era positiva, sin embargo pocos se inscribían ante la posibilidad de realizar otras actividades que tenía diseñado el Defensor para estos espacios. Aquellos pocos que llamaban para realizar otra actividad, se inscribían en la realización de una Jornada Masiva, la cual tenía las mismas características que el Defensor en tu Barrio, duraba cinco horas, tenía un ambiente festivo, se instalaban todos los servicios que tenía la institución, se dramatizaba una obra de teatro, pero se adicionaba juegos y dinámicas que tenían como base profundizar o motivar al conocimiento de los estudiantes sobre el tema de los derechos humanos<sup>123</sup>.

En algunos eventos masivos, participaban los estudiantes proponiendo juegos con el tema de los Derechos Humanos, o piezas de teatro que mostraban temas de violación de derecho, aunque no siempre se referían a aquellos puntos en los que el Defensor del Pueblo podía intervenir directamente, pero si podía orientar. Este tipo de actividades preparadas por los mismos estudiantes se daban en pocos casos, ya que significaba un trabajo extra para el profesor que coordinaba la actividad y para los estudiantes mismos.

Como un ejemplo de actividad realizada por profesores y estudiantes tenemos la desarrollada en la Comunidad Educativa Marien Garden, que está situada en la zona de Munaypata de la ciudad de La Paz, dicha actividad fue observada directamente en todo su proceso. Esta es una Unidad Educativa de convenio, es decir que es considerada una escuela fiscal pero recibe subvención por

---

<sup>122</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. Introducción a la Comunicación Interpersonal. Madrid: Síntesis, 2003, Pág. 224.

<sup>123</sup> Los derechos humanos son la base para el ejercicio de la ciudadanía y sin bien los derechos humanos desde determinada perspectiva estaban presentes en toda organización social básica, al emerger como país creamos un marco normativo de derechos y obligaciones para relacionarnos entre personas y con el Estado, en este marco los derechos humanos son parte fundamental de dicho relacionamiento. Si entendemos a la ciudadanía como aquel conjunto de prácticas que definen a una persona como miembro de pleno derecho dentro de una sociedad, como lo marco el texto de García y Ginner, vemos que como país tuvimos un proceso lento y no siempre ascendente en la construcción de la ciudadanía

parte de la iglesia y una pensión escolar por cada alumno/a, de treinta bolivianos mensuales. Esto hace que tenga una infraestructura que brinda comodidades a los estudiantes: tiene dos canchas, un salón de teatro con todos sus requerimientos, aulas cómodas y aireadas y una biblioteca moderna.

La primera actividad realizada en esta unidad se inicia con una visita como a cualquier otra unidad, la diferencia marcó el interés con el que la Directora del ciclo de Primaria, Prof. Carmen Artega, mostró ante el tema de derechos humanos. Este fue el motivo por el que se realizaron varias actividades<sup>124</sup>.

Las actividades desarrolladas fueron:

- Una jornada masiva.
- Dos charlas con los alumnos de octavo grado.
- Una charla con los padres de familia de estos cursos.
- Jornada de derechos entre padres e hijos.

En la jornada masiva participó todo el ciclo de Primaria, los alumnos de Octavo Grado habían estado en una charla previa con la persona que se encargaba de eventos interactivos del Defensor y en base a esta charla, más el apoyo de su directora, diseñaron una serie de juegos didácticos para motivar el ejercicio de los derechos humanos e informar a sus compañeros de que se trataba este tema, con el mismo objetivo realizaron dramatizaciones, las cuales mostraron sobre todo violencia intra familiar. Al analizar estos resultados, se generó una preocupación en el colegio y también en la persona que estaba a cargo de estos eventos, del Defensor del Pueblo, entre ambas más la psicóloga del establecimiento, se planificó una estrategia para atacar el tema y se decidió que el Defensor realizaría charlas al respecto más los casos que se hagan evidentes los trataría la unidad educativa a través de la psicóloga realizando una atención familiar de casos.

Por esta razón se realizó otra charla con los alumnos de Octavo Grado, para aclarar ciertos aspectos de los derechos en general pero de la violencia intrafamiliar en particular. Sin embargo, como este tema no era competencia del Defensor del Pueblo, se determinó en común acuerdo con los/as alumnos/as que tendría que ser el colegio el que tenga hacerse cargo de

---

<sup>124</sup> Información que se encuentra en el Anexo 2: 2. Unidad Educativa-Charla y toma de prueba. BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, UNIDAD DE PROMOCIÓN Y ANÁLISIS, U. De organización de eventos (Informe de actividad N° 2346, 19 y 20 de mayo)

intervenir en este tipo de problemática. De todo modos, a insistencia de los/as alumnos/as se realizó otra charla más, también sobre derechos humanos y violencia intrafamiliar con sus padres.

Se sabía que no era tema específico del Defensor del Pueblo, sin embargo se tocaba el tema porque no existe otra institución que haga al respecto temas de sensibilización o información sobre este tema. Sobre este punto Jelin nos dice que *la responsabilidad supone ir más allá de las obligaciones específicas, es una cuestión guiada por la conciencia...la base está en los comportamientos solidarios que son acciones políticamente significativas. Aun en procesos democráticos, la violación de Derechos Humanos ... son acciones que no le son fáciles hacerse cargo al Estado...Con esta acción promueven cambios en las prácticas estatales, por otro lado desarrollan una doble didáctica de ciudadanía, enseñando cómo se demanda derechos y cómo se ejerce el control ciudadano sobre el aparato del Estado*<sup>125</sup>.

La charla con padres e hijos, fue informativa y se basó en el marco de la ley, no entró a debatir ni acusar ya que ese no era el propósito. El Defensor realizó la charla solicitada porque parte de la Misión del Defensor del Pueblo es difundir los derechos a la población, basados en ese mandato se preparó la charla tanto para los alumnos/as como para los padres, otro de los aspectos que motivo las charlas sobre el tema fue que al hablar del tema de los derechos en particular afloró el tema de la violencia intrafamiliar en particular y lo hizo con mucha fuerza a través de la presentación de obras de teatro que hicieron en la jornada del Defensor en tu Colegio.

Esta charla entre padres e hijos, permitió abordar el tema en relación al daño que esto causa en el ámbito familiar y que romper el círculo de violencia era posible, y para ello el colegio comprometía su colaboración con la participación de la psicóloga, la cual estaba dispuesta a realizar terapias familiares si ellos así lo solicitaban.

Los padres en esta charla quisieron saber cuáles eran los límites del derecho es decir donde comenzaban las obligaciones, decían que sus hijos se amparaban en la Convención del niño/ niña adolescente para no realizar sus obligaciones, las cuales en muchos casos no sólo era las labores escolares

---

<sup>125</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América Latina*. Venezuela, 1996.

sino apoyo en el trabajo que sus padres realizaban, por ejemplo acompañar y ayudar a la madre a llevar pan a las tiendas a las 5 de la mañana o en el caso de las niñas ayudar a lavar la ropa de la familia el domingo. Los padres se mostraron abiertos al diálogo y solicitaron una charla de padre e hijos, para tener una misma información, ya que se les dijo que los derechos son inembargables, inalienables e imprescriptibles, pero que ellos son los padres y deben poner los límites a sus hijos/as, tomando en cuenta que la violencia familiar esta penada por ley, lo mismo que el maltrato a los hijos.

#### 1.6 Evaluación del evento

**Una vez realizada la jornada masiva se pasaba a la evaluación institucional de la misma, con el informe respectivo. Sin embargo, en el caso observado, no sólo se realizó una jornada masiva, sino además tres charlas tanto con alumnos/as como con padres de familia y entre ambos. Esto condujo al Defensor del Pueblo, a evaluar las repercusiones de todo este trabajo en la apropiación e internacionalización del tema de Derechos Humanos en este grupo de adolescentes que demandó las charlas en el colegio Marie Garden.**

De este modo, en el 2003 y luego de realizar las 4 actividades se aplico una encuesta para deducir si este tipo de charlas lograba algún nivel de apropiación sobre sus derechos en los/as adolescentes. Por esta razón entre el 19 y 20 de marzo del 2003 se aplicó una prueba a 166 adolescentes del octavo A, B, C Y D de primaria del colegio Marie Garden, con los siguientes resultados<sup>126</sup>.

Los/a adolescentes hacían una diferenciación sobre cuales eran sus derechos y el tema de los derechos humanos en general, porque cuando se les preguntó si sabían cuáles eran sus derechos, un 58 % dijo que sí, mientras que cuando se les preguntó si conocían el tema de los derechos humanos, un 86% respondió, poco.

La pregunta 3.b sobre: *haces uso o ejerces tus derechos*, tiene dos intenciones primero verificar el conocimiento que decían tener y el segundo, establecer qué derechos reconocían como suyos y los ejercían. Esta pregunta tenía un espacio en blanco para que ellos pongan el derecho que cada uno/a reconocía

---

<sup>126</sup> Información que se encuentra en el Anexo 2: 2. Unidad Educativa-Charla y toma de prueba. BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, UNIDAD DE PROMOCIÓN Y ANÁLISIS, U. De organización de eventos (Informe de actividad N° 2346, 19 y 20 de mayo)

como practicado, en base a sus respuestas se confeccionó la lista que a continuación la vemos, en la misma se mezclan derechos y aspiraciones.



1. Educación	22%
2. Salud	15%
3. Derecho a tener un nombre	13%
4. Familia	11%
5. Recreación	11%
6. Derecho a la vida	10%
7. Libre opinión	6%
8. Igualdad	3%
9. No maltrato	4%
10. Respeto	2%
11. Otros	2%

Las charlas que se realizaron con los/as adolescentes fue en base a la Convención sobre los Derechos del Niño, Niña y Adolescente y sus respuestas estuvieron de acuerdo a esta información.<sup>127</sup>

Nueve de las respuestas hablan los derechos que ellos ejercen y tres son planteados como demandas más que como derechos. La mayoría de los niños/as reconoce a la educación como un derecho en ejercicio, así como a la salud y al nombre.

El resultado de la prueba nos muestra que los niños/as están conscientes de sus derechos, no obstante haber demostrado en sus dramatizaciones que viven en ambientes donde se repiten roles patriarcales y machistas que existen en nuestra sociedad ahondados por los márgenes de la pobreza, sin embargo las pruebas nos indican que ellos no sólo reconocen sus derechos sino solicitaron que sus padres conozcan el tema de derechos humanos, con especial énfasis en la Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente.

La prueba nos muestra que estos/as adolescentes, cuentan con algún grado de conocimiento sobre principios de derechos y respeto y esto partió de una charla que el Defensor dio en su colegio, la cual indica que a la larga, estos/as adolescentes entre 12 y 13 años, cuentan con posibilidades de tener una vida con mayores niveles de ejercicio de derechos. El vivir en un país en democracia ha hecho que el tema de los derechos humanos avance tanto en la

<sup>127</sup> BOLIVIA. DEFENSOR DEL PUEBLO; UNICEF. García G., Amparo (ed.). *Convención sobre los Derechos del niño*. La Paz: Defensor del Pueblo, s.f.

sociedad como en las instituciones. Lo óptimo es hacer de este tema parte importante de la curricula escolar, ésta sería la forma más rápida de lograr cambios culturales profundos.

Cuando se les preguntó si saben de la existencia de una institución que se llama Defensor del Pueblo, un 94% dijo que si, mientras que un 6% dijo que no. Esta respuesta nos muestra que el fortalecimiento institucional, que era tema prioritario en este primer quinquenio del Defensor del Pueblo, fue efectivo.

La pregunta 6 del cuestionario pide a los/as adolescentes que identifiquen cuáles son las actividades que realiza el Defensor del Pueblo y para ello pone 8 frases que mezclan acciones que la institución realiza y otras que no las realiza. Las respuestas tienen puntajes muy similares, las más altas son, *promueve el derecho de los/as ciudadanos/as*, con un 17% y dice que *vigila el tema de la violencia intrafamiliar* con un 16%. La persona que ha realizado tanto las charlas como el cuestionario de evaluación, se pregunta si ha sido clara en la explicación sobre las competencias del Defensor del Pueblo o es un deseo de los niños que El Defensor del Pueblo intervenga en el tema de violencia.

Por lo tanto, concluimos que el Defensor tiene como Misión velar la violación de derechos por parte de instituciones del Estado y también el de difundir los derechos, se actuó en base a esta cobertura institucional. Si bien realizó varias acciones para evidenciar y hablar respecto a la violencia intrafamiliar, tema que afligía a los niños, también reiteró que esa no era parte de los temas que ella debía vigilar.

Sin embargo se llevó a cabo dos de las cuatro actividades con el tema de violencia intrafamiliar, porque el tema afloró al hablar de derechos y violación de ellos, los alumnos/as una vez que el Defensor tocó el tema solicitaron que se hable de ello nuevamente pero con sus padres. *En el tipo de Estado que vivimos, los temas de...la justicia social contrapuesta a la justicia formal...difícilmente pueden encontrar un proceso cabal de constitución de ciudadanos/as con cierto grado de autonomía personal o grupal, este patrón de relaciones de poder se combina con la cultura del patriarcado, para incidir doblemente sobre las mujeres y las mujeres indígenas, en relación a sus*

derechos<sup>128</sup>. Por esta razón el mayor tiempo que el Defensor estuvo en el colegio, conversó con los chicos sobre este tema que les afligía, también lo hizo con sus padres, se mostró una película para que se pueda observar desde afuera el daño que la violencia puede causar en la familia y se leyó aspectos sobresalientes de la Convención Niño, Niña y Adolescente.

Paralelamente a las acciones, en las cuatro oportunidades que se visitó el Colegio, se dijo cuáles eran las competencias del Defensor, sin embargo a la hora de evaluar los/as adolescentes recordaron con mayor claridad las acciones más que las palabras. Por lo tanto llegamos a la conclusión que no importa lo que se diga, lo que se queda en la memoria de las personas, es lo que se hace.

El documento de Políticas y Estrategias de Comunicación, dice que “(...) *son valores estrechamente unidos a la acción defensorial la magistratura de la persuasión...y el ámbito de lo cotidiano como el espacio privilegiado para el ejercicio de los derechos humanos* [en primer lugar] *...debe recordarse que el Defensor del Pueblo no cuenta con poder coercitivo, ...no obstante, la fuerza moral y el uso adecuado de mecanismos de vigilancia social, facilitan el cumplimiento de las recomendaciones emanadas...*[en el segundo lugar] *...el esfuerzo por visualizar el ejercicio de los derechos humanos como una parte fundamental de la vida cotidiana se orienta a conseguir que estos sean asumidos por la población como un bien de la vida diaria”* <sup>129</sup>

Si bien es cierto que el texto arriba mencionado se refiere básicamente a que el Defensor tiene como mandato vigilar que las instituciones del Estado no violen los derechos a los ciudadanos, y cuando estos lo hacen utiliza la persuasión y la fuerza moral para resarcir dicho derecho, en el caso del colegio Marien Garden, se utilizó esta estrategia para persuadir y en muchos casos mostrar a los padres, el abuso que sus hijos/as estaban sintiendo en sus hogares, muchas veces la violencia no era directamente contra ellos, pero ellos lo sentían como suya..

## 1.7 Resultados Interactivos del Defensor en tu Colegio

<sup>128</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América latina*. Venezuela, 1996. Págs. 113 - 128

<sup>129</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. RUIZ, CARMEN BEATRIZ (RESP.). *El defensor está a de tu lado. Políticas y Estrategias de Comunicación del Defensor del Pueblo*. Mimeog. La Paz, enero de 2001. Pág. 11.

Luego de haber descrito detalladamente una jornada tipo del Defensor en tu Colegio como es el caso de la Unidad Educativa Marien Garden, pasamos al análisis de los hallazgos más importantes en relación a la aplicación de la estrategia de comunicación interactiva llevada a cabo:

1. Uno de los principales resultados encontrados en este tipo de jornadas, es que la comunicación interpersonal permite por un lado el establecer una escucha directa a las problemáticas del público con el que se está interactuando, y por el otro, el establecer soluciones conjuntas a las demandas emitidas, de manera que el involucramiento del público hace de éste no un simple espectador o receptor, sino un actor fundamental en la búsqueda de soluciones<sup>130</sup>. Como se ha visto en el caso descrito, los/as estudiantes denuncian y demandan, primero a través sus dramatizaciones sobre violencia intrafamiliar y luego demandan al Defensor del Pueblo charlas que incluyan a sus padres.
2. El Evento Interactivo “El Defensor en tu Colegio” muestra claramente que la aplicación de la estrategia comunicativa interpersonal, hace del evento un espacio formativo en derechos humanos, pero también evidencia una apropiación del ejercicio de los mismos, en las demandas concretas de los/as estudiantes sobre charlas con los padres/madres de familia y entre hijos/as y padres/madres.
3. La encuesta aplicada por El Defensor del Pueblo, confirma que los encuestados reconocen cuáles son sus derechos (incluyendo los esperados o deseados). Con ello, se efectiviza no sólo los objetivos institucionales priorizados, que es el que la ciudadanía comprenda las funciones y misión del Defensor del Pueblo, sino que ya hay un ejercicio de éstos por parte de los estudiantes, a través de una problemática y la búsqueda de soluciones concretas
4. El objetivo de estos Eventos Interactivos no necesariamente tiene una acogida positiva con los servidores públicos (maestros y administradores), sino que se ha visto en algunos casos que son los niños/as, adolescentes y jóvenes los que muestran mayor interés y

---

<sup>130</sup> Desde el punto de vista de la comunicación interpersonal, un mensaje podemos identificar de mejor manera cuando podemos identificar quien es el emisor...de esta forma todos los datos no expresados dependen de la situación, contexto y quien lo dice.

deseos de aprender sobre el tema de derechos humanos, pensamos que esto se da por que *en América Latina, la distancia entre los derechos definidos formalmente y las prácticas cotidianas son enormes. Los sectores sociales subalternos viven subordinados con normalidad, predomina una visión sobre las jerarquías sociales y la relación con el Estado se expresa más a menudo en términos de clientelismo o paternalismo que en términos de ciudadanía entendida como derechos y obligaciones. Sin embargo, la historia nos muestra que estos sectores siempre estuvieron luchando por sus Derechos*<sup>131</sup>

5. Existe una falta de recursos humanos dentro de la institución en esta actividad, para continuar o alimentar los canales y posibilidades dialógicas abierto con actividades o charlas, porque no se tiene previsto el mantener y alimentar los espacios abiertos, hasta que la reforma educativa cope todos los ciclos.
6. Otro aspecto encontrado es que el modelo de la jornada masiva aplicada a públicos concretos, en el caso de los colegios muestra que no siempre se debe desarrollar como lo sugirió la propuesta del documento de políticas y estrategias, ya que en el caso observado y descrito, que es la unidad educativa Marien Garden, la Mesa Defensorial no cumplía ningún papel, ya que en ningún momento se recibieron quejas formales, ni en este colegio ni en los otros donde se hicieron otras jornadas masivas y se les explicó que las denuncias debían seguir un conducto regular para ser verificadas y que se puedan dar solución, pero se comprobó que ningún estudiante se animaba a plantear una queja o pedir una orientación de manera formal por el carácter vigilante del propio establecimiento.
7. Si bien la estrategia comunicacional interpersonal, a través de actividades participativas, permitió detectar este tipo de problemas tampoco se hizo nada por buscar otras formas para mejorar o revertirse la inadecuación y/o adaptación del servicio de recepción de quejas en las unidades educativas.

---

<sup>131</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América latina*. Venezuela, 1996. Pág.124.

8. Una dificultad que presenta este diálogo interpersonal en las unidades educativas, es que no siempre se realiza en las mejores condiciones o disposición de la otra parte, lo que supone un esfuerzo y habilidades mayores por parte del representante del Defensor, que es el que solicita la reunión. Cuando el personal del Defensor realiza la primera visita al establecimiento, saca al/a profesor/a de su aula, por lo que no siempre llegaba con el mejor ánimo o disponibilidad para establecer una conversación, entonces el representante del Defensor del Pueblo tenía que empezar a seducir y motivar con los materiales y las otras ofertas para demostrarle que éstos tenían como fin último el fortalecimiento de su materia o las competencias de la misma a manera de encontrar un tema de interés en común entre el Defensor del Pueblo y el docente y su labor.

De este modo, podemos concluir que en el caso concreto de las Jornadas Masivas “El Defensor del Pueblo en tu Colegio” la política y estrategia comunicacional interpersonal utilizada en un evento interactivo logra difundir, promocionar y apoyar el ejercicio de los Derechos Humanos y Ciudadanos mejorando la relación entre Estado y Sociedad Civil.

Si tomamos en cuenta, que la difusión y promoción del ejercicio de los Derechos Humanos y Ciudadanos son una labor educativa y formativa, la receptividad de este tipo de acciones comunicacionales interactivas en los colegios, sobre todo para los estudiantes, demuestran además de cumplir con los objetivos institucionales, pueden ir hacia un fortalecimiento de derechos. Estos canales dialógicos de comunicación, hacen que la divulgación, defensa y promoción de los derechos de niños/as, en adolescentes y jóvenes vayan consolidando un mejor conocimiento, percepción y ejercicio democrático, para fortalecer el fin último que es tener una cultura de derechos vigentes.

También se ha visto, que el Defensor del Pueblo no logra sistematizar orgánica e institucionalmente estas experiencias y a veces lo hace de forma parcial y aislada. La descripción y análisis de estos eventos, han permitido por un lado tener una experiencia comunicativa sistematizada y detallada y por el otro permite encontrar las potencialidades y limitaciones de los mismos.

Entre las potencialidades está la experiencia comunicativa interpersonal que abre las posibilidades a una interrelación permanente entre Sociedad Civil y

Estado en cuanto a Derechos Humanos y Ciudadanos, donde las demandas son cubiertas incluso fuera de las competencias de la institución en particular, sin embargo el hablar sobre derecho o violación de derechos hace que el tema en general circule por diversos canales, dando al final una cultura de derechos más solvente y efectiva.

## **2. El Defensor del Pueblo visita las cárceles**

Esta es otra actividad de los eventos interactivos que se usa para públicos específicos.

### **2.1 Objetivo**

“Esta actividad se la realiza en coordinación con el Adjutoría de Programas Especiales, y la principal función está relacionada con el fortalecimiento del ejercicio e información en temas de derechos humanos, a través de actividades como; charlas, jornadas masivas, ciclos de cine, periódicos murales y otros también se realiza dotación de material a las bibliotecas de estos centros si las tuviesen. Todo esto sirve para como instrumentos de apoyo para difundir, discutir o reflexionar sobre los Derechos Humanos desde espacios alternativos”<sup>132</sup>.

### **2.2 Público**

Población penitenciaria y servidores públicos de la Gobernación.

### **2.3 Distribución de materiales**

En la primera visita se presenta los materiales a la institución apoyada en la ley 1818 y los dos afiches elaborados para esta población.

Si el centro penitenciario cuenta con biblioteca se debe llevar todo el material de la institución más un recibo de recepción del material.

---

<sup>132</sup>BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, Unidad De Eventos Interactivos. *Lineamientos Tentativos para el desarrollo de los Eventos Interactivos*. (mimeógrafo). Pág. 8

Paquete para biblioteca:

Cartilla Declaración Universal de los Derechos Humanos

Paquete educativo niñez y adolescencia

Paquete DDHH de las mujeres

Paquete personas adultas mayores

Paquete personas con discapacidad

Paquete personas privadas de libertad

Paquete campesinos y pueblos indígenas

Cartilla servidores públicos

Tríptico y afiche sobre derechos de los/as pacientes

Saber para actuar

De la serie Miradas a la Realidad, Niñez y Adolescencia

Todos los informes enviados por el Defensor al Congreso.

Afiches y manual campaña Antidiscriminación.

La actividad denominada “El Defensor visita las Cárceles” se la realizaba en coordinación entre el personal encargado para tal caso de la Adjuntoría de Promoción y Análisis (APA) y de la Adjuntoría de Programas Especiales (APAE), de acuerdo a la programación establecida en el plan de actividad semestral realizado en forma conjuntas entre ambas adjuntorías.

En el presente estudio se pudo observar directamente la realización de una Jornada en el Centro Penitenciario Femenino de Miraflores, en la ciudad de La Paz. A continuación se describe, a manera de modelo, los pasos de que siguieron para la realización de esta actividad.

#### **2.4 Etapa previa al evento**

La persona responsable del tema del APAE realizaba una cita previa tanto con el Director o Directora del penal como con los representantes de la organización de



privados de libertad. La persona responsable de esta población, que trabajaba en el APAE tenía una relación más cercana y establecida por muchos años con los recintos penitenciarios de la ciudad de La Paz, esto permitía que el ingreso de la responsable de eventos interactivos del APA, realización cualquier actividad con mayor facilidad y que la actividad que se determinara realizar contara con el apoyo tanto del personal del centro como de la población penitenciaria, pese a ser éste uno de los espacios más complicados y hostiles.

Una vez establecida la fecha de visita, se llegaba al centro penitenciario con todo el material con el que contaba el Defensor del Pueblo, dentro de éste iba el específico para la población privada de libertad. Este material tenía una carta de presentación.

El material se entregaba a la gobernación del centro penitenciario para que pudiera ponerlo en su centro de documentación (si existiera) o disponible en el lugar que se elija para las consultas, pero también se entregaba el material a la población privada de libertad o a sus representantes (dependiendo de la cantidad de población).

En esta primera visita se ofertaban los Eventos Interactivos que tenía el Defensor del Pueblo para realizarse al interior del penal, para coordinar algunos aspectos previos al tipo al tipo de actividad seleccionada se determinaba fecha para la próxima reunión.

De las varias actividades ofrecidas (charlas, procesos de capacitación, cine, teatro y jornadas masivas), los/as internas en los penales, elegían en la mayoría de los casos, las jornadas masivas denominado “El Defensor visita las cárceles”. En el caso observado, desarrollado en el Centro Femenino de Miraflores también solicitaron que se les provea de algún otro tipo de material que ayude al penal, se estableció el tipo de material, el propósito y el material se trabajó en forma conjunta y realizado por un equipo de profesionales con el que contaba el Defensor<sup>133</sup>.

El material que se trabajó, fue para ayudar a las nuevas reclusas que ingresaban al penal y desconocían la normativas específicas de los Centros Penitenciarios. La petición sobre el material de apoyo surgió debido a que los centros penitenciarios no contaban

---

<sup>133</sup> Información que se encuentra en le Anexo 2: 3. Propuesta de actividad en Centro Penitenciario. BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, UNIDAD DE PROMOCIÓN Y ANÁLISIS, U. De organización de eventos. Propuesta Tentativa de Jornada Masiva del Defensor del Pueblo en Centros Penitenciarios (Informe, 28 de junio y 5 de mayo).

con este material, que podía ser de ayuda a las personas que por primera vez ingresaban al sistema penitenciario y desconocían la normativa y en muchas ocasiones sufrían sanciones por ello.

En forma paralela al diseño de este material, se trabajó la realización de una Jornada Masiva y por tratarse de un público cautivo, se sugirió que tanto la guionización como la puesta en escena fueran trabajadas en forma conjunta entre el grupo estable de teatro y un grupo de internas, quien guió todo este proceso fue la responsable de eventos interactivos. Este trabajo significó varias vistas al penal previas a la jornada, esta era por lo general la forma en la que se abordaba una actividad en un centro penitenciario. *Esta forma de organizar la interacción comunicativa es la correcta ya que en las relaciones que se llevan a cabo dentro de los sistemas estables, los participantes definen de forma implícita o explícita la relación y determinan la relación, toda variación a esta regla es percibida por el otro como una trasgresión o traición. Si no se logra un acuerdo es la propia interacción la que se pone en peligro.*<sup>134</sup>

## 2.5 Realización del Evento

En la fecha programada previamente con cada Centro Penitenciario, se realizaba la Jornada Masiva del Defensor en las Cárceles, con las mismas características que las del “Defensor en tu barrio”. Es decir con la difusión de los materiales del Defensor del Pueblo, la instalación de una Mesa de Orientación Ciudadana y la presentación de teatro.

Estas presentaciones de teatro, preparadas por las mismas internas daban la oportunidad a mostrar como se sentían ellas en relación a sus derechos, mostraban de forma explícita abusos que sufrían o utilizaban la sátira para reclamar “un tipo de derecho violado”<sup>135</sup>, lo cual tuvo buenas repercusiones para ellas ya que en el caso concreto del centro penitenciario de Miraflores, demandaron a la Gobernación de Centro Penitenciario algunos cambios en relación al uso de espacios y acceso de visitas maritales, el evento y la mediación de Defensor del Pueblo, hizo posible estos cambios.

## 2.6 Evaluación del evento

<sup>134</sup> CÁCERES, MARÍA DOLERES. Introducción a la Comunicación Interpersonal. Madrid: Síntesis, 2003, Pág. 107.

<sup>135</sup> Este tipo de teatro es una terapia que se usa en situaciones sociales problemáticas con el fin de comprender mejor su conducta y la de los demás. También sirve como método objetivo para evaluar los criterios de atracción, rechazo o indiferencia que rigen entre los miembros de un grupo a otro.

Es muy difícil medir el nivel de empoderamiento sobre un tema, o un cambio de actitud promovida por una secuencia de procesos de información, cuando se realizan procesos de comunicación interpersonal, sin embargo estas acciones interactivas que realizaba el Defensor del Pueblo podían mostrar frutos, que tal vez no eran sólo por la intervención de las acciones interactivas de la APA, pero fueron las que pudieron mostrar el resultado del trabajo, primero está el desplegable donde estaba la normativa en centros penitenciarios, luego se logró impulsar un derecho sobre visitas maritales.

La obra de teatro presentada en el Centro, generó que las guardias del Centro de reclusión, apoyen la solicitud de la población del penal en su derecho a tener visitas maritales, puesto que hasta ese momento no se autorizaban porque el penal no contaba con un espacio físico habilitado con ese propósito y aunque en otros centros penitenciarios masculinos tampoco existen espacios específicos, las visitas maritales están permitidas, lo cual mostraba el carácter discriminatorio de la condición de género.

Las reclusas mostraron en la dramatización, toda la validez de su pedido. En forma jocosa y satírica, *no nos olvidemos que la intención comunicativa forma parte de la interacción humana y persigue algún objetivo aunque éste sea únicamente el mantener la relación comunicativa. La comunicación interactiva nos dice que a través de la comunicación pretendemos en general, actuar sobre un estado de cosas preexistentes: convencer, agradar, informar, descalificar, etc. siempre comunicamos con alguna intención.*<sup>136</sup> Las reclusas en esa puesta en escena evidenciaron que esa prohibición era más un aspecto moral en relación al uso del cuerpo de las mujeres, que una imposibilidad real, ya que el penal tenía un lugar y lo habilitaron entre todas las internas y lo acondicionaron para tal efecto. *Respecto a la respuesta obtenida, la comunicación interpersonal nos dice que tan importante como que el emisor entregue su mensaje es que el destinatario recupere la intención que ha guiado al emisor en la comunicación, al menos en cierta medida, para que la interpretación de los enunciados sea la adecuada*<sup>137</sup>.

El material elaborado sobre la Normativa de los Centros Penitenciarios, fue validado en el Centro Penitenciario Femenino de Miraflores y tuvo muy buena aceptación en los otros centros de la ciudad de La Paz, se pudo constatar que

---

<sup>136</sup> Op. Cit. Pág. 125

<sup>137</sup> Idem.

la información puntual, clara y con un lenguaje directo, estaba de acuerdo con las necesidades de las personas privadas de libertad.

## 2.7 Resultados interactivos del Defensor visita las Cárceles

La realización de las jornadas “El Defensor visita las cárceles” no sólo cumple la misión del Defensor en la difusión de sus mensajes, sino que atiende directamente aquellas poblaciones que la institución ha priorizado, por tratarse de un sector con mayor vulnerabilidad de violación de derechos porque está comprobado que existe un número importante de personas privadas de libertad que no cuentan con un proceso judicial que evidencie que esa persona “debe” cumplir esa condena, las condiciones en las que viven son inhumanas y los centros no cumple su papel de reinsertar a la privada de libertad a la sociedad en condiciones en las que pueda sobrevivir de mejor manera y no se haga reincidente.

Respecto a las particularidades que tiene este grupo poblacional, *David Miller*<sup>138</sup> nos dice que el problema de la ciudadanía y el pluralismo si bien es fácil de plantearlo es muy difícil de resolver. Los miembros de los Estados, nos dice, adoptan en la actualidad un conjunto heterogéneo de identidades personales, tal como se evidencia en: sus filiaciones étnicas, sus lealtades religiosas, sus puntos de vista respecto de la moralidad personal, sus ideas acerca de lo que es valioso en la vida, sus gustos artísticos y musicales, etc. En estas diferentes áreas hay menos convergencia o acuerdo que nunca. Pero al mismo tiempo estos individuos y grupos con identidades fragmentadas necesitan convivir políticamente y eso significa hallar alguna base o punto de referencia común a partir del cual juzgar sus pretensiones frente al Estado. Se supone que la ciudadanía dice el autor, provee este punto de referencia. Nuestra vida y nuestros compromisos personales pueden ser muy distintos, pero todos somos ciudadanos en igual medida. Por ello, nuevamente se coincide el desarrollo de la ciudadanía está vinculada al desarrollo de la Democracia, o mas bien, de los Estados Democráticos, y por lo tanto a los derechos humanos.

Una vez concluida la descripción de la actividad, tenemos entre los resultados más importantes en relación a la hipótesis y objetivos de esta investigación, lo siguiente:

1. Desde el objetivo institucional e investigativo sobre la difusión y promoción de los Derechos Humanos y Ciudadanos a través de

---

<sup>138</sup> MILLAR, DAVID. *Ciudadanía y Pluralismo*. Universidad de Oxford, Londres 2001

estrategias y actividades comunicativas interpersonales, se comprueba una vez más que un aspecto fundamental en esta jornada es el hecho de que el público al que está dirigida participa directa y activamente desde la internalización del derecho o la violación del derecho hasta una acción que genera reflexión sobre el mismo, usando para ello acciones de comunicación interpersonal que posibiliten efectos desde la reflexión hasta la denuncia, mostrando sentimientos, excesos, abusos y vivencias que por lo general ayudan a mejorar ciertos aspectos de sus condiciones de vida, Para realizar este proceso de forma acertada, se debe tomar en cuenta las recomendaciones de la comunicación interactiva.

2. Estas condiciones de vida en la población de los penales tiene un interés concreto en relación a sus Derechos y la privación de libertad, esto hace que encuentren en este tipo de jornadas, sobre todo en el teatro, un instrumento de ayuda para lograr dos aspectos importantes: el primero, un resultado concretos en relación a una demanda y en segundo puede servir como terapia, pues da la posibilidad de sacar esa inconformidad, lo cual relaja las tensiones y puede evitar la generación de conflictos posteriores.
3. Como el nuevo régimen penitenciario en país contempla que la población pueda ir obteniendo puntajes para reducir su condena si es que se dedican a algún oficio, entonces es natural que las internas prioricen sus intereses personales hacia algún tipo de trabajo. El Defensor del Pueblo debería analizar este punto para proponer sus actividades como parte de un programa de capacitación y de esta forma hacer que las internas obtengan un puntaje al participar de sus actividades al igual que cualquier otra jornada de capacitación, porque no es fácil reunir a la población penitenciaria y seducirla con alguna actividad.

Cerrando este análisis, se puede resaltar dos aspectos importantes de la estrategia comunicacional interpersonal usada por el Defensor del Pueblo en las Jornadas denominadas “El Defensor visita las cárceles”. El primer aspecto se refiere a que el carácter dialógico de la comunicación interpersonal al ofertar las actividades del Defensor del Pueblo, posibilitan la demanda inmediata no sólo de una de las actividades (en el caso observado, el escoger la jornada masiva), sino de otras necesidades que

tienen que ver con los Derechos Humanos y Ciudadanos, como fue el material que se realizó sobre la reglamentación específica del Centro Penitenciario, sobre todo para las reclusas nuevas, de manera de no pasar por sanciones o castigos por no conocer dichas normas.

El otro aspecto se refiere a la participación activa del público al que está dirigida la Jornada de manera que éste pasa de ser un mero espectador o receptor a ser protagonista en la apropiación del ejercicio de sus Derechos Humanos y Ciudadanos, como el caso de las visitas maritales, llegando incluso a sensibilizar a las guardias del recinto penitenciario y apoyar la solución a esa demanda. Así, se muestra que la forma comunicacional utilizada fue la apropiada, utilizar el medio lúdicos como ser el teatro, funcionó tanto como medio de transmisión de mensaje como de terapia, cumpliendo así más allá del rol del Defensor del Pueblo; difundir, promocionar y vigilar los Derechos Humanos y Ciudadanos, sino en la apropiación y demanda de dichos derechos.

- En este entendido, es importante hacer notar que los niveles de relación entre reclusas y guardias pueden mejorar respecto a los Derechos Humanos, quizás estos resultados sean temporales, por la tensión que existen en estos lugares, sin embargo se puede analizar formas de incentivar estas acciones y de este modo bajar las tensiones. Porque los principios de la comunicación interpersonal nos dicen que *“(...) siempre que un individuo se encuentra frente a otro le comunica un mensaje que en alguna medida le va a afectar y éste, a su vez, a partir de su conducta- respuesta, también va a afectar al primer interlocutor, y así sucesivamente, cada mensaje es al mismo tiempo estímulo, respuesta y refuerzo, en un sistema recíproco indefinido”*<sup>139</sup>, por lo tanto si el emisor envía un mensaje capaz de ser entendido y atendido, la respuesta por lo general es positiva para el emisor, para ello es importante trabajar con precisión la forma y el contenido del mensaje.

No hay que olvidar que muchas reclusas ya tienen en su detención una violación a sus Derechos Humanos y Ciudadanos porque no tienen una sentencia ejecutada sobre el delito que se le acusa, como lo mencionan los informes anuales del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional, *“(...) las personas privadas de libertad son víctimas*

---

<sup>139</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis, 2003. Pag. 59

*de permanentes violaciones a sus derechos*<sup>140</sup>, por lo cual esta posibilidad de crear una relación más dialógica a través de la sensibilización, se cree que es posible.

### **3. Ciclos de cine**

Estos eventos se realizan una vez al año, sin embargo se ha logrado unir varias acciones de actividades interactivas con los ciclos de cines, a continuación detallamos objetivos, lógica y materiales que forman parte de los ciclos de cine:

#### **3.1 Objetivo**

“Sensibilizar, motivar e informar a la población, particularmente juvenil, sobre los derechos humanos y las competencias del Defensor del Pueblo a través de un recurso alternativo como el cine, promocionando debates que generen espacios de análisis y reflexión”<sup>141</sup>.

**3.2 Logística y estrategia:** Para esta actividad se necesita coordinar con tres actores:

Las Unidades Educativas u otros grupos de jóvenes.

La sala donde se emitirá el ciclo

Los/as impulsores de debate

Para los tres actores se deben trazar estrategias sobre:

Unidades Educativas: Cuáles son la Unidades Educativas o grupos que van a participar, qué edades deben tener, qué nivel de compromiso institucional existe, qué responsabilidades tienen cada uno de ellos, cómo se convoca, qué tipo de información necesitan (ej. argumento de películas) y cuáles son las reglas comunes que se deben conocer previamente (horarios, forma del debate, etc.).

---

<sup>140</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. *III Informe Anual del Defensor del Pueblo al Honorable Congreso Nacional: 1º de abril 2000- 31 de marzo 2001*. La Paz: Defensor del Pueblo, 2001. Pág. 15

<sup>141</sup>BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, Unidad De Eventos Interactivos. *Lineamientos Tentativos para el desarrollo de los Eventos Interactivos*. (mimeógrafo) Pág. 9.



Lugar y logística: Qué sala elegir, cuál es el objetivo y cómo se lo plasma. Por que medios se difunde la película (mediante afiches, entrevistas en radio, volantes y otros).

Debate y conducción: Elegir funcionarios/as del Defensor del Pueblo que cuenten con manejo de público y de temática para la conducción del debate. Ellos/as deben conocer previamente el argumento de las películas y contar con un rol de día y hora en el que debe apoyar, todo esto lo proporcionará la responsable de eventos interactivos.

### **3.3 Distribución de materiales**

Al ingreso de la emisión de la película se entrega al o la espectador/a un tríptico sobre:

Competencias del Defensor del Pueblo

La juventud tiene derechos y deberes

Declaración Universal de derechos humanos

Convención sobre los derechos del niño.

Derechos y deberes de los pacientes.

En las salas donde se presenta el ciclo de cine sobre Derechos Humanos, se arma una mesa de información con material de la institución, de esta manera el público asistente puede informarse sobre los materiales que tiene la institución y el trabajo que se realiza con ellos.

El Defensor del Pueblo desde el 2001 realiza jornadas denominada Ciclo de Cine, y las realiza una vez cada año, para tal efecto se realizó un Convenio con la Cinemateca. El informe de actividades N° 4536<sup>142</sup> sirve como uno de los datos para esta investigación, aclarando que en el ciclo de cine del 2003 la que realiza la tesis fue parte de la realización de la actividad permitiendo complementar resultados interesantes. A continuación describimos este tipo de Jornada denominada “Ciclo de Cine”:

---

<sup>142</sup> Información que se encuentra en el Anexo 2: BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO. Unidades que participan en el Ciclo de Cine: del 18 al 25 de septiembre de 2003 (Informe institucional)

### **3.4 Etapa previa al evento**

En el ciclo de cine la participación es abierta a cualquier persona, sin embargo se hace una invitación especial a los colegios. La forma de promocionar dichos ciclos son afiches que se ponen en calles céntricas de la ciudad, tiendas y lugares concurridos, a los colegios se realiza la invitación y promoción del ciclo de dos formas: la primera, mediante las visitas breves que se hace en forma sistemática todos los meses a diferentes unidades educativas, denominado El Defensor en tu colegio. La segunda se realiza haciendo la invitación desde la Feria del Libro, espacio donde el Defensor del Pueblo tiene un stand donde expone su material y se realiza en fechas muy cercanas al Ciclo de Cine. La Feria del Libro es un espacio muy visitado por grupos de colegios, entonces en el stand se invita directamente a las unidades educativas o grupos de estudiantes a este Ciclo de Cine.

Para organizar el ciclo de cine, se coordina con tres espacios o personas: La Cinemateca Boliviana, con el que se tiene un convenio, las unidades educativas y los impulsores del debate. Con la primera se debe ver fechas, costos de proyección y la elección de las películas a proyectarse. Con las unidades educativas invitadas directamente se coordina días y horarios, se escoge una de las películas y se define el grado o curso que asistirá. Los impulsores del debate son personeros del Defensor del Pueblo que deben contar con dos habilidades: el dominio del tema de DDHH y manejo del público, ya que serán quienes guíen el debate con los colegios una vez que terminada la película.

Las películas son propuestas desde la cinemateca, pero la Adjunta de Promoción y Análisis es la que en última instancia define cuáles son las películas que formaran parte del ciclo de cine, se buscan las sinopsis de dichas películas para incentivar a las unidades educativas a participar en los ciclos de cine y la entrada es gratuita.

En la sala de la cinemateca caben 250 personas por lo tanto los participantes no deben pasar de dicho número, por lo general el término promedio de alumnos/as por unidad educativa que participaban en estos ciclos era de 50 con excepción de algunos colegios que enviaban a más de dos cursos, pero se

recomendaba la participación de sólo un curso para que tenga oportunidad de debatir con otro colegio.

### 3.5 Realización del evento

Para realizar la descripción de uno de los Ciclos de Cine, se ha desarrollado una observación directa de la actividad y se apoyado con el informe realizado en el ciclo de cine del año 2003<sup>143</sup>.

Este Ciclo de Cine se realizó del 18 al 25 de septiembre del 2003, con la proyección de siete películas, expuestas en 8 días, en horarios de matinée y tanda (16:00 y 19:00 horas respectivamente), con entrada libre y gratuita a la sala.

Las películas elegidas, tenían como tema principal la violación de Derechos Humanos y Ciudadanos y fueron proyectadas en el orden siguiente: *Cenizas del Paraíso*, *Grito de Libertad*, *Cananea*, *El precio de la Libertad*, *La verdadera Historia de Tina Turner*, *Entre el cielo y la tierra*.

Los colegios que participaron en este ciclo fueron; Esteban Arce, Saint Andrew's, Luis Espinal, Felipe Segundo Guzmán, Heriberto Guillen Pinto, San Marcos, República del Perú, Max Valdivia, Gregorio Reynolds, San Ignacio y Quintina Pérez, este último colegio nocturno con sistema CEMA (de bachillerato acelerado para adultos y jóvenes que trabajan).

Analizaremos una jornada en particular, la del día lunes 22 con la proyección de la película : *El precio de la Libertad* en cuyo debate participaron tanto el colegio Saint Andrew's con 70 alumnos/as y el colegio Luis Espinal con 100 alumnos/as. Para resaltar el debate cabe señalar que el colegio Saint Andrew's esta situado en la zona de la Florida y es privado. Para ingresar al mismo se debe dar una cuota de \$us. 1.000.- (Un mil dólares americano) por concepto de acción y la pensión mensual de \$us 100.- (Cien dólares americanos). La Unidad Educativa Luis Espinal está en la zona de Alto Pasankeri, muy cerca de la ciudad de El Alto y es fiscal por lo que no se paga pensiones ni acciones.

La película elegida *El precio de la Libertad*, trata de la vida de Michael Collings. La sinopsis de la película dice: "*La historia se desarrolla en Irlanda, donde el orgullo nacional es pasión igual a la religión y al amor, éste hombre se*

---

<sup>143</sup> DEFENSOR DEL PUEBLO. *Informe de actividad n° 4536*, del 25 de septiembre del 2003.

*transformó en leyenda por la devoción a su tierra y su independencia, Liam Nelson, personifica a Michael Collings en una historia acerca del patriota cuyo calor e inquebrantable dedicación al pueblo irlandés cambiaron la historia y lo convirtieron en leyenda. Neil Jordán escribió y dirigió "El precio de la Libertad" formó equipo con Liam Nelson y Julia Robert y el productor Spehten Woolley"*<sup>144</sup>

Esta era la primera vez que ambos colegios participaban en un ciclo de cine promovido por el Defensor del Pueblo, ninguno de los dos sabía con quienes compartiría la sala y si bien se dijo en la propuesta que se llevó a los colegios que se quería reflexionar con los jóvenes sobre el tema de los Derechos Humanos mediante un medio alternativo como el cine, ellos parecían desconocer el propósito de dicha exhibición. A la entrada de la Sala se les repartió el material preparado por el Defensor del Pueblo, entre ellos: Los trípticos sobre La Declaración Universal de Derechos Humanos y La Juventud tiene Derechos y Deberes.

Ambas Unidades educativas llegaron con sus profesores. Desde el principio se notó las diferencias entre los/as alumnos/as de ambos establecimientos: mientras que los del Luis Espinal llegaron en un orden perfecto, no se movieron de sus asientos y ni hablaban fuerte, los del Saint Andrew's, desde un principio saltaban las butacas del cine para cambiarse de lugar, en el transcurso de la película entraban y salían a comprar dulces, se llamaban por teléfono celular de una fila a la otra. En síntesis, los unos se mostraban como dueños del lugar y no mostraban mucho interés por la actividad, mientras que los otros mostraban una actitud pasiva o de respeto por el lugar en el que estaban y aparentemente se los notaba más atentos a la película.

Una vez terminada la proyección, se pasó a la etapa del debate, para ello se pidió que cada colegio eligiera a uno o dos representantes para subir al escenario e iniciar el debate, ambos colegios mostraron sorpresa por el pedido, mientras que los del Luis Espinal, logró organizarse más pronto, con sus representantes de curso, al Sain Andresw's le costó decidir quien los representaría, porque nadie quería hacerlo:

1. Al inicio del debate la persona responsable de los eventos interactivos, indicó a los representantes o delegados de los colegios, que se trabajaría

---

<sup>144</sup> Datos extractados de los archivos de la Cinemateca Boliviana.

en base a uno de los trípticos entregados a cada uno al ingreso a la sala y ese tríptico era el de la Declaración Universal de Derechos Humanos, en base a éste se nombrarían los derechos que se habían violando en la película.

2. A partir de coincidencias o diferencias en las respuestas se podía seguir ahondando en la reflexión del tema.
3. Como ambos colegios, mostraban desconocimiento del tema, empezaron a elaborar primero reflexiones generales sobre el mismo, para luego pasar a niveles de interpretación personal de lo concreto que estaba sucediendo en esos días en el país, por lo cual, el debate giró hacia el lado de la interpretación de los problemas del país.
4. Las diferencias en el debate se fueron marcando cada vez más entre ambos colegios. Mientras los jóvenes de Luis Espinal interpelaban con radicalidad a los jóvenes del Saint Andrew's, justamente por sus actitudes en la sala del cine, sobre su poco respeto con los demás y de este tema concreto pasaron al poco compromiso frente a los acontecimientos del país, los alumnos del Saint Andrew's, sólo intentaban apaciguar los ánimos y expresar puntos de vista para disuadir la radicalidad.
5. Como el contexto que el país vivía era de mucha convulsión social, en el momento que se estaba presentando el ciclo de cine, esto dio pie a los/as estudiantes de ambos colegios, encuentren como pretexto la película y expongan sus puntos de vista sobre lo que el país estaba viviendo y lo hicieron desde sus percepciones y sus sentimientos. Los alumnos del Luis Espinal tuvieron expresiones muy duras y radicales, dijeron por ejemplo: *"... lo que le pasa al país es por gente como ustedes, que no toman nada en serio, estamos en pie de guerra..."* o frases como: *"...como dice el Himno Nacional, morir antes que esclavos vivir..."* Frente a ello, los/as alumnos del Saint Andrew's, no hacían más que calmar los ánimos, diciendo: *"Pero por qué son tan radicales, todo se puede solucionar hablando."*
6. El debate duró una media hora y una vez concluido cada uno de los colegios se fueron con sus respectivos representantes. Esta experiencia mostró varios hilos, se dedujo que la participación de dos o más colegios que provengan de espacios diferentes provoca resultados inesperados e

interesantes, pero se debe cuidar de que el conflicto no desborde. El confrontar a dos colegios provoca miradas distintas sobre una misma realidad y si la misma es trabajada de buena manera y en diferentes sesiones los resultados podrían llegar a ser enriquecedores para ambos grupos, pero se necesita otro ambiente, un guía y sobre todo una predisposición de los alumnos a analizar *el tema*, en otro espacio más confortable y desde donde se pueda dirigir y manejar los públicos.

### 3.6 Evaluación del evento

En general el Ciclo analizado, fue interesante para analizar los eventos interactivos; por el público asistente que fue en mayor medida público juvenil, proveniente de diferentes tipos de Unidades Educativas. También participaron otros públicos sobre todo en las funciones de tanda, pero fue el mínimo, ya que los colegios copaban la sala.

En el caso de los colegios asistentes, el resultado de esta experiencia nos muestra que cuando dos unidades educativas participan en el debate, el mismo se torna más interesante que cuando está una sola unidad educativa y mucho más cuando los colegios pertenecen a segmentos sociales y económicos diferentes y la película toca un tema amplio de los Derechos humanos.

El Cine puede ser un instrumento importante de sensibilización e información, sin embargo, el debate deberá también tener la misma intensidad de reflexión que no siempre se logra con públicos jóvenes. Muchas veces las salidas de los/as estudiantes fuera de sus establecimientos, supone para ellos un espacio de libertad y diversión disociado de la acción formativa y educativa de la actividad. Esto supone entonces un reto, en el momento de elegir los mecanismos y medios de lograr un debate. Otra dificultad es el número de los/as participantes, que en ciertos momentos se hace muy difícil de controlar y de hacerse realmente participativo, pocos son los que se animan a hablar ante tanta gente y no todos tienen la misma oportunidad de expresar sus pensamientos y sentimientos.

Los contextos y momentos hacen muchas veces que el Debate pueda ir más allá de lo propuesto. En el caso observado, se vio cómo fueron los propios/as estudiantes quienes tornaron el debate para mostrar otros aspectos que les incumbía más directamente que el caso de la película como ser los de la problemática social, económica y cultural que se vivía en ese momento y más aún en contextos de confrontación y convulsión social como los que vivía el país en esos días.

Entonces, si bien los Ciclos de Cine y sus posteriores debates pueden servir para reflexionar sobre temas de Derechos Humanos y Ciudadanos en general, es importante tomar en cuenta que a los jóvenes el cine puede servir de pretexto para debatir temas que les atañe directamente.

### 3.7 Resultados interactivos de los Ciclos de Cine

Los Ciclos de Cine son un medio de comunicación que puede ser usada de modo interactiva cuando está acompañada de otra actividad como el Debate para que tenga un sentido diálogico y formativo más profundo. En el caso que hemos visto, se puede analizar los resultados interactivos de la actividad en los puntos siguientes:

1. Si bien pueden existir diferencias en los niveles socio económicos y educativos en los asistentes a un debate, se ha podido comprobar que en el momento de entrar a la expresión de ideas, estas diferencias pueden desaparecer, ya que ambos tipos de estudiantes se encuentran en las mismas condiciones de desconocimiento sobre el tema. *Cuando se les pidió a los dos colegios que deleguen uno o dos representantes para que digan qué tipo de violaciones a los derechos humanos mostró la película, se demostró que no importa al colegio o unidad que representen, éste tema es desconocido para ellos y los pone en un mismo nivel*<sup>145</sup>.
2. Los educadores pueden cumplir un rol activo o no en el momento de impulsar el debate. *Cuando se pide a los alumnos representar a su colegio en un debate, la actitud de los profesores se muestra diferente, dependiendo de la relación que el establecimiento educativo hubiese establecido. La profesora del Saint Andrew's dejó que sus alumnos se hagan cargo de sus actos, mientras que el profesor del Luis Espina, l pasaba fila por fila explicando a los chicos que era lo que tenían que hacer y decir*<sup>146</sup>.
3. El lenguaje corporal es parte de la comunicación interactiva y debemos tomarlo en cuenta, pues éste puede mostrar otras diferencias que no están en el nivel de la expresión verbal, como en el caso de tener el mismo nivel de desconocimiento sobre el tema de Derechos Humanos sin importar el colegio de dónde se venga. *La comunicación interpersonal nos dice que a menudo la comunicación no verbal complementa lo verbal matizando el significado de las palabras, otorgándole un sentido preciso a la intención.*<sup>147</sup> Sin embargo lo corporal también puede demarcar las diferentes actitudes de los/as estudiantes, basada en

---

<sup>145</sup> Datos del cuaderno de observaciones sobre los ciclos de cine, realizado por la responsable de eventos interactivos

<sup>146</sup> Ibid.

<sup>147</sup> Op. Cit. Pág.139



algunos casos en su posición socio económica o cultural. Esta posición va desde la forma de pararse, los gestos y las actitudes en el momento de dirigirse a los demás, los mismos que dan cuenta de cómo se siente esta persona respecto al lugar donde está y a los demás. Al respecto el texto de Cáceres nos dice “*En las relaciones que se lleva a cabo dentro de los sistemas interaccionales estables, los participantes definen implícita o explícitamente la relación. Cada sujeto se comporta siguiendo la pauta que marca su percepción de la relación o las aspiraciones que tiene al respecto y determina la naturaleza de la relación e, incluso, trata de imponérsela al otro, confirmando, modificando o rechazando la que aquel tiene*”<sup>148</sup>

4. Los/as jóvenes de colegio Luis Espinal mostraron una actitud mas respetuosa y convencional en todo momento: entraron ordenados y se sentaron en sus lugares dispuestos sin hacer alboroto y vieron la película con atención. Al finalizar la película y pedirles que hagan el debate, sus representantes se pararon erguidos y empezaban su intervención con mucho protocolo: saludaron, dieron las gracias a la institución y al profesor que los llevó y comenzaron su análisis. Estas actitudes pueden mostrar tanto la formalidad a la que están habituados, la forma en como establecer una relación y el lugar donde se encontraban. *Al respecto la comunicación interpersonal nos dice que, cada cultura prescribe o licita las posturas, además existen reglas sociales que apuntan la actividad postural adecuada en función de los diferentes contextos. Es decir, hay normas culturales que regulan lo correcto o lo incorrecto para la situación, en cada sociedad y para cada momento histórico.*<sup>149</sup>
5. En contraste, los/as estudiantes del Saint Andrew’s llegaron y se acomodaron en desorden, se movían de sus lugares en cualquier momento y saltando encima de las butacas, entraban y salían de la sala cuando querían, y hacían alboroto todo el tiempo, al momento de hablar, sus representantes se paraban en posiciones cómodas y desenfadadas, no saludaron ni agradecieron, entraron directo al análisis. Estas actitudes pueden mostrar el trato al que están habituados cotidianamente, el lugar donde se encontraban y la forma en como establecen una relación. Lo cual en ese momento fue leído por los chicos del Luis Espinal, como inapropiado, esa actitud de dominación del lugar, fue una provocación que dio lugar a cambiar el debate propuesto, ya no se refirieron a la película sino a la conducta que los chicos del Saint Andrew’s mostraron.

---

<sup>148</sup> Ibid. Pág. 81

<sup>149</sup> Ibid. Pág. 196.

Salieron del ámbito del cine y se fueron a las acciones que se estaban viviendo en el país.

6. En la comunicación interactiva la diferenciación no sólo es verbal, también es corporal y de actitud en sí, todo ello conduce a diferenciarse o asociarse tanto entre personas como entre grupos. En el caso observado esto pudo ser manejado por parte de los/as guías del debate, no se ha encontrado reflexiones metodológicas de esta experiencia de comunicación interactiva entre “diferentes” o “similares”, se buscaba un debate temático, respecto a los derechos humanos y se dio algo que no se esperaba, un encuentro de segmentos diferentes y una confrontación.
7. *Para entender mejor lo que sucedió en el cine, tomamos el uso cultural del espacio Hall en el libro de Cáceres nos dice que cada cultura organiza su espacio de forma diferente, a partir de ese sustrato animal común que es el territorio. Cada cultura dota de un significado distinto al espacio. Las distancias que nos separan cuando comunicamos son medidas y percibidas de forma distinta, de manera tal que se puede hablar de culturas de contacto y culturas de no contacto, de la misma manera que los etólogos distinguen espacios de contacto y especies de no contacto*<sup>150</sup>.
8. Comprobamos que cuando dos colegios entran en debate se realiza automáticamente una competencia, lo importante es darles a ambos los mismos instrumentos y posibilidades de debate. Este aspecto, desde el punto de vista de la comunicación interactiva es fundamental pues es una motivación intrínseca que mantiene en permanente atención a ambos grupos, pero debe tenerse el cuidado de no convertirlo en un fin, sino en un medio donde la igualdad de posibilidades no puede faltar en ningún momento. Además esta competencia también puede tener otros trasfondos más complejos y menos visibles que no siempre coadyuvan a un nivel de reflexión dialógico y que llegue a los mismos niveles de apropiación y conciencia de la información, como es el caso de los Derechos Humanos y Ciudadanos.
9. Esta experiencia dio lugar a un trabajo interesante que se planteó la Institución y que consistía en unir a representantes de 5 unidades educativas de la zona sur y otros representantes de 5 unidades reconocidas como las más aguerridas y que pertenecían al sector fiscal de la ciudad de La Paz, el análisis de esta actividad

---

<sup>150</sup> Ibid 239

no forma parte de esta evaluación, sin embargo se puede decir que la experiencia con los chicos de diferentes sectores, motivó a un trabajo enriquecedor tanto para la institución como para los jóvenes. El ambiente adecuado trabajado con una propuesta metodológica que podía controlar agresiones y en vez de resaltar las diferencias de clases trató que se analice realidades que se vivían desde miradas diferentes pero en base a temas de ciudadanía, fue una experiencia interesante, gratificante para los chicos, pero que lastimosamente no se volvió a realizar.

En el caso de “Ciclos de Cine” que analizamos, se puede decir que el objetivo institucional de difusión, sobre los Derechos Humanos y Ciudadanos y las competencias del Defensor del Pueblo en los/as jóvenes participantes, se cumplió a través del análisis y la reflexión a través del cine. Pero, quizás se debe mejorar las formas y los propósitos que los/as jóvenes tienen, ya que al inicio del debate ni siquiera tenían muy claro el papel que iban a realizar, tal vez porque el hecho de ir al cine con los/as compañeros/as es tomado como un espacio de entretenimiento y expansión antes que de reflexión o formativo, de todas formas es una alternativa interesante que debe revisar su metodología.

Se debe tomar en cuenta que la presencia de grupos diferentes generan distracciones y muchas veces tensiones lo cual quita la concentración en el tema mismo, los estudiantes deben tener claro cual es el motivo de su presencia en la sala de cine, si bien los profesores lo sabían, parece que no fueron del todo claros con los estudiantes lo cual provocó molestias al momento de realizar el debate porque evidenció su falta de atención por un lado y por el otro la falta de argumentos para explicar los argumentos. Estos factores se deben conversar con los profesores para los subsiguientes ciclos.

Es evidente que fueron otros factores no controlados por la institución, como el contexto social específico que se vivía al momento de realizar el ciclo y las diferencias entre las realidades y las percepciones de los grupos de jóvenes lo que exaltó los ánimos y creo momentos de tensión, más que el tema de los Derechos Humanos en sí, se comprobó que en eventos de comunicación interactiva, pueden sobrepasar lo esperado y abrir otros aspectos y problemáticas que no están planeadas o que están fuera de su alcance dar soluciones.

Sin embargo el crear nuevos enfoques transdisciplinarios en el campo de la comunicación nos dice Pineda de Alcázar, nos sitúa en la necesidad de mantener una mirada abierta a los fenómenos comunicacionales que parten desde la historia, la cultura, la economía, la antropología y en este juego de apropiaciones dialécticas, poder acercarnos a problemas concretos que nos permitan una reflexión teórica más humanizada y menos instrumental.

Siguiendo a Pineda de Alcázar, en Latinoamérica las investigaciones han empezado a llamar la atención sobre la necesidad de indagar la realidad comunicacional sin miedo a las aproximaciones empíricas, útiles en este momento para contrastar teorías existentes, sin olvidar las visiones críticas de reconstrucción; en este planteamiento coinciden los mexicanos Enrique Sánchez (1997), Raúl Fuentes (1997) y José Carlos Lozano (1994), entre otros<sup>151</sup>.

Si bien las competencias del Defensor del Pueblo son específicas, el tema formativo e informativo sobre Derechos Humanos y Ciudadanos cubren un espacio mucho más amplio que el de los servidores públicos ya que es un tema pendiente en la cultura boliviana. Esta experiencia con los estudiantes mostró que la realidad puede ser más dura que cualquier película, lo que motivó a la institución al terminar este ciclo de películas y los mayores problemas en el país a realizar otro proyecto con jóvenes, tomando en cuenta todos los aspectos que no se pudieron manejar en los ciclos de cine.

Este ciclo de cine en particular mostró que puede ser un termómetro social, los jóvenes reprodujeron en chiquito, los mismos discursos que luego se escucharían en toda la ciudad, el enfrentamiento verbal que se pudo controlar en la sala del cine, cuando llegó a grandes proporciones no se pudo controlar y se tuvo que lamentar pérdida de vidas. La molestia que mostraron los jóvenes del Luis Espinal con los del Saint Andrew's, no estaba se refería sólo a su manera de actuar en la sala del cine, era mucho más lejana, era una molestia de decenas de años que sobrepasaba los años de esos jóvenes, venía desde sus padres y abuelos y como se estaba respirando en el ambiente salió a borbotones. El que esos jóvenes hayan tenido la posibilidad de decirles a esos chicos de la zona sur que eran unos irrespetuosos y que ellos estaban cansados de esas actitudes, los descargó y eso lo dijeron los representantes del colegio, los chicos se sintieron muy

---

<sup>151</sup> PINEDA DE ALCÁZAR, MIGDALIA *Los Paradigmas de la Comunicación: Nuevos enfoques teóricos-metodológicos*. <http://www.comminit.com/la/pensamientoestrategico/lasth/lasld-859.html>. 24/02/2006

bien por su comportamiento por lo que dijeron en el debate y se sintieron los ganadores de esa tarde.

Algo similar pasó con los chicos del Saint Andrew's, ellos sintieron que no los dejaron hablar que no se dejaron escuchar y que por lo tanto perdieron. Para el personal del Defensor no hubieron ni ganadores ni perdedores, pero ese ciclo marcó en la institución la posibilidad de trabajar en ciudadanía, tomada ésta como una plataforma en la que cabían todos los diferentes, ya que en el momento que está viviendo el país la diversidad de actores es cada vez más y el único espacio común que queda es el tema de los derechos que reconoce a los pobladores como diversos pero que los ve a todos unidos como ciudadanos y ciudadanas.

Entre todas las Jornadas Interactivas, con estrategias de comunicación interpersonal analizadas en este capítulo, la de los Ciclos de Cine muestra que estos debates con jóvenes trabajados en espacios donde no existan posibilidades de desborde y con técnicas más elaboradas, estas pueden servir de alertas tempranas y así impedir que se den muertes. Es evidente que antes de la confrontación está el dialogo, pero quizás éste tiene tonos diversos y no necesariamente son tranquilos, después que los jóvenes se gritaron se sintieron bien, sintieron que dijeron lo que tenían que decir y se descargaron.

Estas acciones están sustentadas por La transdisciplinaridad que surge como la mejor forma de enfrentar este nuevo momento histórico que se está viviendo en las diferentes ciencias y rompe con paradigmas que la sustentaron. Esta nueva interpretación se da en todas las ciencias, pero de manera contundente en las ciencias de la comunicación es porque es evidente la idea de desborde, de borrar fronteras en la constitución de los saberes y abrirse al conocimiento multipolar, descentrado, ramificado y entrecruzado, esto hace que la visión del conocimiento sea más integral y amplio.

El pensamiento transdisciplinario plantea que la ciencia no es el único espacio en el mundo, por lo tanto los resultados de la actividad científica deben tener vinculación con la vida cotidiana de las personas, que la ciencia como parte de una actividad humana supone una interpretación de la realidad desde la óptica de quien la realiza y que los estados afectivos de los sujetos sociales pueden

modificar, afectar y alterar los procesos cognitivos, por lo tanto todo conocimiento no remite a un hecho puro sino a una interpretación<sup>152</sup>

La intención de los ciclos de cine era hacer debates sobre la película, el resultado fue que a los jóvenes no les interesaba esa discusión en abstracto, al llevar la discusión a campos más personales y reflexionar sobre lo que ocurría en el país con ellos, nos dieron una lección, de la cual se pudo sacar muchas ventajas. En este momento en los países en conflicto se utiliza estos diálogos, se llaman diálogos de paz y tienen muchas ventajas.

---

<sup>152</sup> Ibid.

## **CAPÍTULO VII**

### **LA EXPERIENCIA DE LOS EVENTOS INTERACTIVOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CON SERVIDORES PÚBLICOS**

De los seis eventos interactivos seleccionados en la investigación, el último está referido a los eventos de sensibilización con servidores públicos. Estos eventos se los realiza como parte de la misión institucional: velar que se restituyan los derechos en caso de violación por parte de una institución estatal. Sobre este punto el Defensor del Pueblo ha optado trabajar procesos de prevención al mismo tiempo que decepciona casos vía conducto regular

Los eventos interactivos con servidores públicos son visitas breves a Instituciones del Estado, enmarcadas dentro la comunicación interpersonal, las cuales se realizan para sensibilizar sobre el trato que imparten e informar la normativa existente sobre el tema de los derechos humanos y la ley 1818 del Defensor del Pueblo.

Al igual que en los casos anteriores, este tipo de evento interactivo será contrastado con los objetivos y variables planteadas en la tesis, al mismo tiempo analizaremos su consistencia teórica apoyándonos en los ejes temáticos desarrollados en esta investigación.

#### **1. El Defensor del Pueblo con servidores públicos.**

Esta actividad tiene dos propósitos; primero, abrir o cerrar procesos de capacitación con los servidores públicos en general y la segunda, realizar visitas sistemáticas a instituciones estatales, las cuales son visitas breves y charlas de sensibilización a servidores públicos en su lugar de trabajo. Dentro del universo de servidores públicos, el Defensor del Pueblo decidió priorizar en este quinquenio al servicio de salud y de educación, que son las que han sido observadas y analizadas en esta investigación.

**1.1 Objetivo:** “Informar sobre las competencias institucionales y abrir o cerrar un proceso de capacitación”<sup>153</sup>

**1.2 Público:** Todos los servidores públicos de instituciones Estatales que prestan servicios directos a la sociedad civil, como: Hospitales, Centros de Salud y Clínicas, Alcaldía Municipal y Sub-Alcaldías, Prefectura y sus dependencias, Ministerios y dependencias y otras.

**1.3 Distribución de materiales:** En la jornada se expone en una mesa de información todo el material que se tiene en la institución y se lo reparte:

- Cartillas de Servidores públicos.
- Competencias del Defensor
- Ley 1818
- Material específico, según la institución, Ej. Salud/ derechos de los pacientes.

#### **1.4 Etapa previa al evento**

Cuando se trata de instituciones priorizadas como son los Servicios de Salud, esta actividad se realizaba todos los meses, para hacerla en forma ordenada se solicitó al Ministerio de Salud una lista de los Centros de Salud, la cual se encuentra por distritos o redes, de esa lista se seleccionaba cuatro o cinco Hospitales, Centros de Salud o Postas, los cuales pertenecían a la misma red o sector, y así sucesivamente hasta que todos los centros de salud de dicho distrito o red eran visitados; este trabajo se lo hacía durante toda la gestión.

Cuando se trataba de Unidades Educativas, un proceso previo a las visitas fue obtener una base de datos con todas las unidades educativas existentes en la ciudad de La Paz y registradas en el Ministerio de Educación, sobre esta base de datos, se planificaba en cada mes la visita a cinco Unidades Educativas de la ciudad, ya sean estos establecimientos privados o fiscales.

Un factor diferente, era que mientras las visitas a las Unidades Educativas se las hacía una sola vez en el mes respectivo de asignación, a los Centros de Salud se las hacían en forma reiterada, se elegía una red o distrito que constaba de doce centros por lo general

---

<sup>153</sup> BOLIVIA: DEFENSOR DEL PUEBLO, Unidad de Eventos Interactivos. *Lineamientos Tentativos para el desarrollo de los Eventos Interactivos*. (Mimeógrafo), Pág. 10



y con estos se trabajaba toda la gestión, la cantidad de centros existentes en la ciudad de La Paz y el propósito de las visitas a los centros, permitía realizar estas visitas. Esta misma actividad era imposible con las unidades educativas por su número. El objetivo con los centros de salud era mejorar el derecho a la salud. En cualquiera de los dos casos la comunicación interpersonal nos dice que: *“La comunicación es la acción orientada fundamentalmente al mutuo entendimiento, ejecutada por un hablante, quien dice algo a un oyente sobre objetos y relaciones”*<sup>154</sup>.

### 1.5 Realización del Evento

Cuando se visitaba un Centro de Salud se pedía hablar con el director del mismo, muchas veces se concedía la entrevista y otras se remitía con el administrador. Entonces, a esta persona se le explicaba el sentido de la entrevista y la misión que tenía el Defensor del Pueblo, mediante la ley 1818. Como se había averiguado previamente el nombre del funcionario/a, se personalizaba el trato usando su nombre o cargo de responsabilidad, asimismo se entregaba los afiches para que ellos dispongan su uso, pidiéndole que se ponga en un lugar visible en el Centro de Salud y que lo hagan de acuerdo a sus propias normas (ya que no se puede poner ningún tipo de publicidad o propaganda en los Centros Hospitalarios que no tengan el permiso escrito respectivo). En esta entrevista se explicativa sobre la misión del Defensor dentro del marco de los Derechos Humanos, si era posible participaba se invitaba a más personal, también se informaba y sensibilizaba sobre particularidades que tiene el Derecho a la salud, y sobre cuál es el papel del Defensor del Pueblo.

En la visita siguiente se verificaba si los afiches estaban pegados y en caso necesario, se volvía a solicitar una reunión con la persona que anteriormente atendió la visita. En las distintas visitas al Centro de Salud, se aprovechaba para hablar sobre los derechos de salud con los pacientes que estaban en el centro, al mismo tiempo se les entregaba un tríptico para reforzar la información. En muchos casos los pacientes aprovechaban para denunciar alguna irregularidad o una violación de derechos, en ese caso la persona que estaba realizando el proceso de sensibilización tenía la obligación de aclarar el procedimiento que la ley estipulaba para hacer seguimiento, es decir acudir necesariamente a la institución para presentar su queja o hacer su denuncia de forma verbal o escrita.

---

<sup>154</sup> NAVIA, WALTER. *Comunicación y hermenéutica: Implicaciones sociales y educativas*. La Paz: UMSA – Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación – Instituto de Estudios Bolivianos, 2ª ed., 2002. Pág. 2.

Cuando la visita se hacía a un establecimiento educativo, se efectuaba sin previo aviso, para poder realizar una inspección visual en el tema de los Derechos Humanos. Una vez percibido el ambiente se solicitaba hablar con el/la director/a o el/la profesor/a encargado del tema, con quién se desarrollaba una charla breve con información concisa sobre la Misión del Defensor del Pueblo, también se solicitaba permiso para el pegado de afiches en el establecimiento y una explicación puntual sobre las otras actividades que realizaba el Defensor y que podían ellos solicitar, como jornadas masivas en los colegios, charlas sobre el tema de derechos humanos y la educación con maestros y personal administrativo.

La charla no duraba más de 15 minutos, para no quitar tiempo al trabajo del docente o director/a, se podía alargar en caso que esta persona solicitara mayor información o se tuviera un tema común para profundizar. Un requisito fundamental para ello, era que el representante del Defensor del Pueblo, propiciaba siempre un tono de la charla gentil y coloquial, respetando la posición de la persona entrevistada e induciendo a la misma a efectuar otras actividades o ampliar el tema con sus colegas. Es importante recordar que *“(...) el hombre es una especie social y, por lo tanto, su comportamiento está sujeto a reglas. La interacción es la que redefine las relaciones y las expectativas de cada sujeto. Los valores solo pueden incorporarse a la conducta por la vía comunicativa, no existen meras palabras, sino que las palabras siempre aparecen encuadradas dentro de otro mensaje que dice mucho de quien las produce y a quien se las dirige”*<sup>155</sup>

A estas charlas siempre se llevaba material de Defensor para nutrir su biblioteca y se trataba de seducir con otro tipo de actividades que otorgarían mayor tiempo a la información y un mayor número de personas para realizar la difusión de Derechos Humanos por parte del Defensor del Pueblo.

Sobre este punto es necesario recordar, que el Defensor del Pueblo es una institución del Estado y *“(...) la voluntad del Estado se refleja en sus leyes, sus agentes son los que hacen las leyes e imponen su observancia. Estos agentes constituyen el Gobierno. Sin embargo será importante no confundir Estado y Gobierno, ya que el primero comprende las tradiciones, los instrumentos políticos tales como las Constituciones y las Declaraciones de Derechos y todas las instituciones y convenciones relacionadas*

---

<sup>155</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis, 2003. Pág. 51.

*con la aplicación de la fuerza; el segundo es un grupo de individuos a quienes se ha confiado la responsabilidad de llevar a cabo los fines del Estado, otorgándoles la autoridad necesaria para ello”<sup>156</sup>*

## **1.6 Evaluación del evento**

Una vez realizada la primera visita en los Centros de Salud, se seguía el plan de seguimiento a cada uno de ellos y se valoraba los temas o aspectos que debían ser reforzados en forma indistinta y de acuerdo a necesidades, según las condiciones que se habían observado. En algunos casos, existía la necesidad de que las visitas fueran más frecuentes o con mayor insistencia en procesos de sensibilización para todo el personal, en otros casos de coadyuvar a procesos propios del Centro de Salud u Hospital según solicitudes concretas, como coordinar en forma conjunta Ferias de Salud, algunas veces, las menos surgían demandas de procesos de capacitación, para lo cual se coordinaba internamente.

Una vez realizadas las visitas en las Unidades Educativas, al ser únicas, podían también generar una solicitud concreta de capacitación para el personal docente y administrativo o una jornada de tipo masiva para el alumnado. En general, la reacción de los colegios a estas visitas era positiva y el material del Defensor del Pueblo para las bibliotecas siempre era bien recibido. Sin embargo pocos establecimientos, realmente se inscribían en alguna actividad concreta. Aquellos que solicitaban una actividad, querían que sea por lo general una Jornada Masiva, como las analizadas en el capítulo respectivo sobre el Defensor en tu Colegios.

## **1.7 Resultados interactivos del Defensor con servidores públicos**

Las visitas breves a los Centros de Salud, se caracterizaban por el poco tiempo en que se realizaban, el tono coloquial usado en la charla, un marco del respeto a las personas con las cuales se interactuaba y por lo general se observaba el “usteo” y la información puntual. Estas visitas se las hacía siempre en horarios de trabajo del personal, por lo tanto la entrevista era concreta y concisa.

---

<sup>156</sup> PRATT FARICHIL, HENRY (Ed.) *Diccionario de Sociología*. México D.F: Siglo XXI, 2 ed., 1997. Pág. 112

Estas características, permitían en las visitas no solo una mejora continua en la relación de trato entre servidores y pacientes o usuarios del servicio, sino, al mismo tiempo que se sensibilizaba a los servidores públicos, se fortalecía derechos en el paciente o usuario de los servicios. La calidad del trato acompañada de la información que pueda entregar la persona que realiza este trabajo es fundamental en este tipo de comunicación interpersonal.

En este entendido, la formación y los niveles de conocimiento de la persona que aplica este tipo de comunicación son fundamentales, tanto en el sentido ético de la propuesta comunicativa, como en su funcionamiento práctico y los logros concretos que se buscan.

Las constantes visitas a los centros de salud, en la mayoría de los casos permitió una relación cada vez más fluida con la persona designada por el Centro de Salud, esto hacía que muchas veces, apoyaran el trabajo que realizaba el funcionario del Defensor del Pueblo o demandaran apoyo para coordinar actividades con el Centro de Salud, como ferias o actividades de capacitación. Es decir, que en varios casos el involucramiento entre ambas instituciones y su personal, lograba la generación de alianzas que coadyuvaban a una mejora no sólo en la atención a los pacientes, sino en una mejor y mayor interrelación entre instituciones del Estado. Sobre este punto la comunicación interpersonal nos dice que *“(...) no existe una correspondencia exacta entre lo que se dice y lo que se quiere decir. Para que la comunicación sea posible los interlocutores deben poner en juego principios interpretativos consistentes en reglas sociocomunicativas que se aplican según el contexto y las características sociocomunicativas ... los interlocutores cooperan siempre para hacer posible la comunicación y llevarla a buen término...”*<sup>157</sup>, a esta acción se llama “principio de cooperación”.

De ese modo, este tipo de visitas reiteradas, permitían un proceso de comunicación interactiva que incidía en un mayor respeto por parte de los funcionarios, en relación al público usuario y pacientes que atienden. Pues por una lado, hay una especie de inseguridad con respecto al momento sorpresivo que puede aparecer el representante del Defensor del Pueblo que verificaría un mal trato o una denuncia directa por parte de algún usuario del servicio, pero por el otro, también la comunicación interactiva genera compromisos de trabajo

---

<sup>157</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis, 2003. Págs. 128- 129.

y acciones conjuntas para una mejora consciente (y no coercitiva) en este trato y servicio hacia los/as pacientes.

Si bien la actividad de este evento interactivo con servicios públicos se centra en una actividad básica de visita y de conversación coloquial propuesta de forma dialógica por parte del funcionario del Defensor del Pueblo, la misma es la base fundamental para la comunicación interpersonal, pues no se trata de transmitir sólo información, sino de escuchar y establecer estrategias conjuntas de mejoras en relación al servicio que se presta, y por lo tanto, de velar y ejercer el respeto por los derechos humanos de la sociedad en su conjunto.

Como se ha visto a lo largo del análisis de cada uno de los eventos interactivos del Defensor del Pueblo, desde el punto de vista comunicacional, todos tienen alcances y posibilidades más allá que el hecho de llevar un mensaje comunicacional, ya sea con relación a su misión institucional cual es la difusión de los derechos humanos, como en la cualificación de una mejor relación entre Estado y Sociedad Civil.

Podemos ratificar que estos eventos van más allá de la información, porque como dice Cáceres, comunicación es una palabra que proviene del latín *commune*, *facere* o *communis*, cuyo significado en el lengua castellana significa “hacer o poner en común”, por lo tanto entendemos que los eventos interactivos que realiza el Defensor del Pueblo, son un acto donde se comparte con amplitud, información, ideas, opiniones y otros. Esta forma ideal de entender la comunicación se puede dar cuando el emisor y el receptor quieren comunicarse y no sólo informar, pero también porque los papeles de emisor y receptor intercambian<sup>158</sup>.

Todo ello nos muestra que las posibilidades que tiene la información que se entrega a través de los eventos interactivos son mayores, porque los mensajes no son impuestos, sino contruidos en forma conjunta. Respecto a la afirmación que se hace en la hipótesis, sobre la mejora en la relación Estado y sociedad civil, se reconoce a nivel de la teoría política que la democracia, es el sistema político cuyas reglas de juego deben ser conocidas y ejercidas por todos los ciudadanos y es el Estado el encargado de hacer que dichas reglas y sus posibilidades sean conocidas por todos<sup>159</sup>, precisamente eso es lo que hace los eventos interactivos, hacer conocer las reglas, que hace a todos iguales o discutir las y reflexionarlas, éstas reglas son: “Los Derechos Humanos y Ciudadanos”.

---

<sup>158</sup> Ibid.

<sup>159</sup> PRATT FARICHIL, HENRY (Ed.) *Diccionario de Sociología*. México D.F: Siglo XXI, 2 ed., 1997.

Con esta explicación y a través del análisis realizado sobre los eventos interactivos del Defensor del Pueblo como parte de su estrategia de comunicación institucional podemos concluir que estas acciones permiten alternativas innovadoras, económicas y de alto alcance para una mejor acción comunicativa entre Estado y sociedad civil.

## CAPÍTULO VIII

### CONCLUSIONES

Al iniciar esta tesis, nos planteamos investigar las ventajas de los eventos interactivos, como una forma de comunicación efectiva y con grandes posibilidades de facilitar relaciones de información, negociación, consensos y disensos entre Estado y sociedad civil, nos motiva en esta búsqueda la falta de datos, de métodos y pruebas anteriormente realizadas. La persona que lleva a cabo esta investigación, formó parte del equipo de comunicación en el Defensor del Pueblo en los últimos años de la primera gestión y al realizar las acciones dentro de la estrategia de eventos interactivos, intuye que son una forma de comunicación con muchas potencialidades no utilizadas; sin embargo, era una deducción sin base teórica.

Los eventos interactivos son acciones que forman parte de la comunicación interpersonal, la bibliografía sobre comunicación interpersonal no es amplia, al contrario es muy restringida, porque desborda la ciencia de la comunicación formando parte de muchas otras como la psicología, el trabajo social, la sociología, la pedagogía, la antropología, entre las más destacadas, esto se convierte en uno de los problemas más evidentes a la hora de abordar el estudio teórico de los procesos de comunicación.

Los procesos de comunicación interpersonal, por lo tanto, cuentan con diferentes modelos de análisis de las diferentes ciencias y existen numerosas definiciones, las cuales no recogen los mismos elementos, es más ni siquiera se plantean el estudio de los fenómenos comunicativos desde el mismo punto de vista<sup>160</sup>. Prueba de ello es que la biblioteca de la Carrera de Comunicación de la Universidad Mayor de San Andrés no cuenta con libros al respecto, lo cual contribuye al vacío investigativo y de tesis sobre métodos, ventajas o formas adecuadas de efectivizarla<sup>161</sup>, finalmente como otra prueba del desconocimiento de sus ventajas está la poca utilización de la comunicación interpersonal como estrategia comunicacional en institucionales estatales, no por ello inexistente.

---

<sup>160</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis, 2003

<sup>161</sup> En la bibliografía se encuentran las diferentes tesis de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Mayor de San Andrés sobre esta temática. En el capítulo III se ha desarrollado el listado de las mismas, desde los diferentes ámbitos en que se aborda la comunicación interpersonal.

Este es el contexto a tomar en cuenta para ponderar los datos de la investigación, que se ha propuesto desde la hipótesis al analizar los eventos interactivos desarrollados por el Defensor del Pueblo como una de sus estrategias de comunicación. A través del análisis de estas acciones la hipótesis desea comprobar desde una teoría de comunicación los alcances y posibilidades importantes que tiene esta estrategia tanto en relación a la misión institucional, cual es la difusión de los derechos humanos, como en la cualificación de la relación entre Estado y sociedad civil.

Al realizar esta investigación, demostramos que los eventos interactivos entendidos como acciones de comunicación interpersonal, son altamente cualitativos y significativos, porque no sólo permiten intercambiar información, recoger percepciones, establecer demandas, aclarar dudas o prestar servicios con los cuales cuenta la institución, que de por sí son acciones comunicacionales altamente valoradas por los sectores sociales a los que llega, por ser una forma nueva de intervención ciudadana, sino que permite llevar y recoger información, percepción, duda o demanda de la población y la vuelve a llevar a la institución, logrando que el diálogo establecido con la población se convierta en insumo para que la institución procese políticas, mejore servicios, prepare intervenciones a otras instituciones del Estado que violan derechos o realice otro tipo de acciones que la ley 1818 le faculta.

Esta ida y vuelta de informaciones que se construyen entre una institución del Estado y la ciudadanía a través de la comunicación interpersonal, tiene posibilidades de lograr a un mediano y largo plazo que la institucionalidad democrática se fortalezca dando por resultado que la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil tengan como referentes de sus derechos y responsabilidades al Estado y sus aparatos institucionales. Esta sería una transformación valiosa ya que en Latinoamérica se parte de un aparato institucional estatal apropiado por actores autoritarios y sería un desafío lograr transformar tanto las instituciones como la percepción que la población tiene de ellas<sup>162</sup>.

Al respecto Elizabeth Jelin, investigadora de los derechos humanos, planteaba que existe una gran distancia entre la formalidad de la ley, por un lado, y la conciencia y la práctica de los derechos de los sujetos de derecho, por el otro, y a partir de ello, las reflexiones de Jelin la llevaron a indagar la forma en la que se construyen o se ejerce la ciudadanía desde los ciudadanos/as.

---

<sup>162</sup> JELIN, ELIZABETH; HERSHBERG, ERIC (Coord.). *Construir la democracia: derechos humanos, ciudadanía y sociedad en América Latina*. Venezuela, 1996.



Siguiendo la interrogante de cómo los sujetos de derecho se convierten en tales, su investigación nos demuestra que ese cambio se da a partir de prácticas sociales, cambios en los sistemas institucionales y respeto a sus representaciones culturales.

La investigación de Jelin, no hace otra cosa que confirmar el marco político conceptual de la estrategia de comunicación del Defensor del Pueblo, donde los eventos interactivos, son una de las siete estrategias a ser desarrolladas para lograr que la población conozca sus derechos, se apropie de ellos y los ejerza. Con seguridad los cinco años de la primera gestión del Defensor no ha hecho un cambio total en los niveles de toma de conciencia y prácticas cotidianas de la población, a través de las acciones de eventos interactivos, sin embargo esta tesis nos sirve para demostrar las posibilidades de esta acción comunicativa, que considera que se ha dado un primer paso que se reconoce perfectible, pero que tiene la intención de mostrar las ventajas de esta acción comunicativa para que sirva de base a acciones similares o que la analicen, la mejoren, o le den otro uso, a partir de lo ya avanzado.

### **1. Reflexiones acerca de la Comunicación Interpersonal y la relación entre Estado y sociedad civil**

Al analizar las acciones de comunicación interpersonal que realiza el Defensor del Pueblo, notamos que las mismas sólo son sostenibles si parten de una conceptualización y una voluntad política institucional deseosa de cambiar las relaciones de poder entre quién emite la información o el mensaje y quién la recibe. En este entendido, la propuesta teórica y metodológica del Defensor de Pueblo asume que su mandato institucional no puede estar inscrito en las formas tradicionales de establecer la comunicación como un uso instrumental para proyectar o mejorar una imagen institucional, sin establecer canales de comunicación con la población en general. Esto quiere decir que no es sólo realizar acciones de comunicación interpersonal con la población, éstas tienen que tener una conexión con los lineamientos políticos de la institución, de otra forma no son reales, se las nota huecas porque no tienen como sostenerse en el tiempo.

En el transcurso de nuestra investigación se vio que si bien existen algunas experiencias estatales que tienen acciones de comunicación interpersonal con

la población dentro de sus estrategias de comunicación<sup>163</sup>, esta es la primera vez que una institución asume desde el Estado una concepción coherente entre sus acciones y sus políticas institucionales, para promocionar, divulgar y velar por los derechos humanos frente a la acción del propio Estado y esto lo logra gracias a:

- Una propuesta de comunicación que basa sus estrategias en una política institucional es la que sostiene todas las acciones de comunicación.
- Que todas sus acciones comunicacionales, las masivas y las interpersonales, se fortalecen unas a otras, es decir, que las campañas masivas que salen por televisión y radio son acompañadas por acciones interpersonales que toman el tema general y lo convierten en individual o personal.
- Acciones comunicacionales de dobles vías, cuando se realizan acciones de comunicación interpersonal, siempre se acompaña la charla con material impreso que hace que la información se sostenga en un plazo más largo.
- Las acciones comunicacionales se han diseñado, para la población en general (medios masivos) pero con sectores de población que tienen mayor propensión a la violación de derechos (segmentos poblacionales tradicionalmente excluidos) se llega con acciones de comunicación interpersonal, que van desde una jornada masiva hasta una mesa de trabajo.

---

<sup>163</sup> En el capítulo III se encuentra ampliamente explicadas las experiencias las acciones de comunicación interpersonal que realiza tanto el Ministerio de Salud como el de Participación Popular y las críticas que existen sobre las mismas Al respecto un texto de la Universidad de Jhon Hopkin y Save de Chidren, titulado Movilización Comunitaria para la Salud nos indica que antes que lo técnico está las vivencias de la población, que para comunicarse no es importante la jerarquía ni los vastos estudios, sino la capacidad de involucrarse con la población e involucrarla en el mismo proceso, ésta es la única forma de interesarse verdaderamente en la salud incluso más allá del espacio físico que es el hospital o la posta sanitaria. La principal dificultad que tiene salud en sus estrategias de comunicación con la población al hablar de salud y de enfermedad, nos dice es "...el criterio positivista que todavía se enseña en todas las Facultades de Medicina", donde la enfermedad es considerada como un agente físico, químico o infeccioso que provoca una determinada enfermedad, casi sin conexión con el medio económico social con el cual habita. "...El elitismo que se mantienen en los círculos profesionales, como resultado de esa manera de concebir la enfermedad, es una barrera para la participación popular por mucho que, tratando de seguir las indicaciones de Alma Ata, los directores de salud deseen de veras que la colectividad participe con ellos para el mejor logro de sus programas."

- Se han desarrollado estrategias que combinan comunicación interpersonal y masiva, uniendo la radio con eventos interactivos masivos, para llegar a segmentos poblacionales del área rural.
- La institución sale a las calles, barrios, población rural y oficinas del Estado para realizar acciones paralelas, por un lado de sensibilización y por el otro de fortalecimiento de derechos.

Las acciones comunicacionales deben tomar: aspectos cotidianos de la vida, el lenguaje debe ser coherente con el sector poblacional y su cultura, las acciones de comunicación e información deben llegar a los diferentes sentidos de percepción, la información debe ser una constante en todas las acciones comunicacionales, llegar al corazón y a la razón.

Para establecer el espacio de investigación, que es El Defensor del Pueblo, se realiza un recorrido cronológico por la historia del Estado boliviano, con el objeto de clarificar el proceso de construcción que se realiza entre el Estado y la sociedad civil. Este recorrido histórico nos muestra que la relación entre el Estado y la sociedad fue paternalista, prebendal, despótica, discriminadora y las más de las veces con acciones de violación a los derechos humanos de los/as pobladores/as<sup>164</sup>. Esto hace que la sociedad civil, organizada en diferentes y diversos sectores demande o reivindique permanentemente sus derechos al Estado, primero como sectores y luego como ciudadanía, en el desarrollo del sistema democrático, como apunta Jelin<sup>165</sup>.

En este contexto, los ajustes estructurales de una política neoliberal del Estado en los últimos 20 años trae como consecuencia que mayores sectores poblacionales estén excluidos y marginados del desarrollo económico y social. Por ello, la visión de un Estado neoliberal, donde la responsabilidad estatal se va liberando cada vez más en temas centrales para dejarla al libre mercado y la iniciativa empresarial, hace que el tema del desarrollo humano se vuelva un punto central en las nuevas políticas públicas, para que éste asuma la responsabilidad de la carga que antes era totalmente del Estado.

---

<sup>164</sup> TAPIA, LUIS: “Fases de cambio político y sistema de partidos” en: YAKSIC F., FABIÁN II; TAPIA, M., LUIS. Bolivia: *Modernizaciones empobrecedoras: desde su fundación a la desrevolución*. La Paz: Muela del Diablo, 1997.

<sup>165</sup> Op. Cit.

De ahí que se establecieron reformas Estatales que permitieron incluir esta visión de desarrollo humano con dos acciones concretas: las reformas de segunda generación que apuntaban a una mayor participación y democratización de los niveles locales de decisión con la Ley de Participación Popular y la asignación de recursos a cada municipio, además de la elección de su representante edil, con procesos de descentralización administrativa. Y las reformas de tercera generación con la creación de instancias estatales para una administración y manejo de una justicia ecuánime y no politizado con el Defensor del Pueblo, el Tribunal Constitucional y el Consejo de la Judicatura.

Cabe aclarar que si bien es una decisión política la que impulsa la creación de estas instituciones del Estado. El Defensor del Pueblo surge a solicitud de la población civil, como una necesidad de la población de contar con una institucional que vele por el respeto y no violación de los derechos humanos de la población civil, por parte del Estado y que haga una tarea de promoción y divulgación de los derechos humanos en la población. De ahí que la estrategia de comunicación forma parte de los servicios que ofrece dicha institución de acuerdo al mandato que tiene por ley, dentro los cuales se encuentran las acciones de eventos interactivos que han sido analizadas en esta investigación.

- Los eventos interactivos de carácter masivo que se realizan en barrios y comunidades: *El Defensor en tu Barrio y el Defensor en tu Comunidad*, son acciones de fortalecimiento de derechos dirigidos a todo público.
- Los eventos interactivos dirigidos a públicos concretos: *El Defensor en tu Colegio y El Defensor Visita las Cárceles y los Ciclos de Cine*, son acciones de fortalecimiento de derechos dirigidas a sectores poblacionales homogéneos o con características similares.
- Los eventos interactivos con sectores del Estado: *El Defensor con Servidores Público*, son acciones preventivas y tienen como objetivo sensibilizar al personal de dichas instituciones para que no comentan actos de violación de derechos a la población.

Los eventos interactivos forman parte de la comunicación interpersonal, porque son realizados de forma directa y rompen con el modelo de comunicación lineal. Las Ciencias de la Comunicación en estos últimos años

no sólo se cuestionaron el paradigma de comunicación unilateral que hizo Laswell, sino que dieron un salto hacia lo transdisciplinar, haciendo que ese enriquecimiento teórico - práctico de la investigación devenga de diferentes ciencias como; la psicología, la antropología, la historia, la economía política, la etnografía y la sociología crítica que comienzan a interrogarse sobre problemas de la comunicación desde sus propias miradas. Porque la comunicación ahora vuelca su mirada ya no tanto a los medios, sino a los sujetos desde donde se aborda el problema de las subjetividades y los discursos sociales<sup>166</sup>.

El crear nuevos enfoques transdisciplinarios en el campo de la comunicación, nos sitúa en la necesidad de mantener una mirada abierta a los fenómenos comunicacionales que parten desde la historia, la cultura, la economía, la antropología y en este juego de apropiaciones dialécticas, poder acercarnos a problemas concretos que nos permitan una reflexión teórica más humanizada y menos instrumental, tal como lo plantea Cáceres<sup>167</sup>.

El Defensor del Pueblo, desarrolla su estrategia de comunicacional interpersonal tomando en cuenta estas recomendaciones, pero no lo hace desde el enfoque transdisciplinario, sino desde los lineamientos de Paulo Freire el cual realiza sus acciones interpersonales poniendo a las personas aspecto central de sus acciones comunicacionales. Los resultados fundamentales los resumimos a continuación.

## **2. Experiencia positiva de los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo para una mejor relación entre Estado y sociedad civil**

- La Comunicación Interpersonal, en las acciones del Defensor del Pueblo tiene su base en la Comunicación Educativa, que a su vez tiene su origen en lo que se ha denominado Educación Alternativa, basada sobre todo en los preceptos de la *Pedagogía del Oprimido*, planteada por Paulo Freire y otros, por lo tanto sus acciones llevan los siguientes principios políticos:

- La información debe ser humanista y liberadora.
- Tiene como protagonistas a los sectores en ella involucrados.

---

<sup>166</sup> PINEDA DE ALCÁZAR, MIGDALIA. *Los Paradigmas de la Comunicación: Nuevos enfoques teóricos – metodológicos*. <http://www.comunit.com/la/pensamientoestrategico/lasth/lasd-859.html>.24/02/2006.

<sup>167</sup> Op. Cit.

- Refleja las necesidades y demandas de éstos.
- Se acerca a su cultura y la toma en cuenta en sus acciones y procesos.
- Busca una democratización de la sociedad basada en el reconocimiento de las capacidades de las grandes mayorías para expresarse.
- Descubrir su respectiva realidad, construir conocimiento y transformar las relaciones sociales en que están insertas.
- La comunicación, debe estar orientada al aprendizaje. y no a la persuasión
- Se comunica, se informa, se educa, se dialoga siempre de lo cercano a lo lejano.
- Un punto de partida puede ser la vida de la gente en particular, de la comunidad en general.
- Los protagonistas de la propia acción comunicativa, son los receptores y ya no solo los emisores del *acto verbal*.
- No tiene en esencia premisas universalizantes y una direccionalidad vertical.
- Se reconoce que los grupos intervienen en las dinámicas sociales desde una racionalidad donde se mezcla lo narrativo, lo argumentativo, lo sapiensal, lo mágico, los sentimientos, los imaginarios, la voluntad y el cuerpo y desde esa comprensión con lo cotidiano
- Se debe alejar de una conceptualización y del modelo comunicativo la *acción comunicativa* que no sólo busca consenso, sino que nos adentramos a una relación interactiva e interpersonal de la comunicación, y la relación del *mutuo entendimiento*

Al tomar en cuenta estos principios la comunicación se vuelve cercana, se buscan instrumentos que ayuden a clarificar conceptos, como por ejemplo el teatro; se diseñan acciones de acuerdo a su cultura y su edad, por ejemplo los debates de jóvenes en los ciclos de cine y se aprende que no es igual hablar desde los conceptos que desde las prácticas sociales. Se aprende y se practica un discurso que nos acerca a la gente llevando ejemplos, anécdotas o relatos de acontecimientos cotidianos con los cuales todos se sienten identificados.

- Entre las acciones interactivas del Defensor del Pueblo se cuentan con eventos interactivos como: *El Defensor en tu barrio*, *el Defensor en tu Comunidad* y *el Defensor en tu colegio*, esta estrategia saca a la institución a la calle o la comunidad, el análisis de estas actividades se encuentran en el capítulo V de la tesis, sin embargo en este capítulo realizaremos un punteo de los aspectos más sobresalientes, como conclusiones:

- Acerca la institución a la gente, convirtiéndola en transparente en todo el sentido de la palabra.
- Esta actividad hace uso de diversas formas comunicacionales, lo festivo, la estética, los materiales, la información, los servicios y el uso del teatro como instrumento.
- Hace de esta estrategia de comunicación, una cadena continua de formas de comunicación que se concatenan, se enlazan, se apoya y se integran, aportando a la misión institucional.
- Hace del teatro un instrumento capaz de bajar al cotidiano temas conceptuales de derechos humanos, también puede servir para evaluar la información que tiene la población.
- Con una determinada obra y de forma dialógica se llega a la gente desde la razón y el sentimiento, este tipo de información tiene la facilidad de perdurar en las personas.
- En estas acciones se evidencian vías dobles de comunicación, ratificando la palabra con un texto.
- Unen lo lúdico con lo informativo y concluyen con los servicios.
- Es un proceso que se va fortaleciendo a medida que se va desarrollando, y maneja siempre tres tipos de vías; lo lúdico, lo pedagógico y lo informativo.
- Se cuenta con un proceso logístico validado que sirve para montar estos eventos, tomando en cuenta; el espacio físico, el grupo de personas o instituciones que interactúan, lineamientos teóricos que ayudan a realizarlo de mejor forma y las fases que intervienen en cada una de estas actividades conceptualizadas como un proceso: el antes, el durante y el después.
- Es importante resaltar que el Defensor en tu Comunidad, realiza una experiencia interesante y exitosa que es el uso de la radio para la realización de sus actividades. La radio combinaba tres acciones, la promoción del tema de los derechos humanos, publicidad del evento que se iba a realizar y para recibir demandas de nuevas actividades en

otros lugares. La persona que dirigía este programa en la radio también se encargaban de llevar a cabo los eventos en las comunidades y utilizaba en el programa de radio la grabación del evento interactivo, con esta acción motivaba a los radioescuchas para que soliciten acciones similares

- En los Eventos Interactivos del Defensor del Pueblo encontramos una actitud institucional de escucha a la demanda de la población con la cual se interactúa. Una de las acciones que permite esto es la instalación de mesas de orientación ciudadana en los eventos masivos y en otros eventos con públicos concretos. Esta mesa sirve tanto para orientar dudas y atender consultas del público participante.

- Un canal de escucha y dialogo son las acciones que se realizan dentro de los eventos interactivos masivos y con públicos concretos, cuando se distribuía material del Defensor, esto se lo realizaba de manera personalizada por parte de los brigadistas o funcionarios institucionales, los cuales explicaban el tipo de material que entregaban y publicitaban los servicios con los que contaba la institución y la Misión.
- En los eventos donde la institución se saca a la calle, es muy común que la máxima autoridad institucional forme parte de ellos, entablando conversación con los participantes la primera Defensora del Pueblo, Ana María Romero de Campero, participaba en varios de estos eventos, charlando con la gente sobre sus derechos y recibiendo quejas u orientando sobre temas de DD.HH.
- En muchos casos el Defensor del Pueblo estuvo presente en conflictos de límites entre comunidades, haciendo uso de su estrategia, magistratura de la persuasión, la Defensora, era una persona con una alta capacidad de escucha y apoyo a la población y la institución contaba con un equipo especializado en temas de conflicto.
- Uno de los principales resultados encontrados en este tipo de jornadas, es que la comunicación interpersonal, permite por un lado el establecer una escucha directa a las problemáticas del público con el que se está interactuando, y por el otro, es posible establecer soluciones conjuntas a las demandas emitidas, de manera que el



involucramiento del público hace que no sea un simple espectador o receptor, sino un actor fundamental en la búsqueda de soluciones.

- La Comunicación Interactiva es un instrumento que puede llegar a diferentes públicos, en diferentes espacios y de diferentes formas, en el caso que nos convoca el interés fundamental estaba referido el ejercicio de los derechos humanos. Basado en este principio se realizaban diferentes actividades alternativas, lo que nos permitió descubrir que dichos espacios pueden servir para anticipar situaciones de conflicto o servir de canales para coadyuvar con resoluciones de los mismos.

- Si este tipo de comunicación interpersonal cuenta con propósitos claros y espacios adecuados se puede lograr más que sólo espacios de información y reflexión, se puede crear una especie de laboratorio donde se analice diferentes datos de la realidad que se exteriorizan en el momento de la charla o discusión. Esto se vio en debates con jóvenes con los cuales se analizaban temas de derechos humanos, los grupos tenían diferentes formas de ver y analizar el tema, sus puntos de vista estaban basados en su vivencia más que en la información.
- Estas charlas también pueden servir de alerta temprana en casos de conflictos sociales, ésta es una técnica que se usó con los jóvenes y dio muy buenos resultados, pero este puede ser un instrumento para medir los procesos sociales ya que los jóvenes forman parte del entramado social y son más transparentes en sus opiniones y puntos de vista. Este tipo de acciones se puede realizar diseñando un proceso efectivo de escucha hacia la población y con una guía adecuada.

- La Comunicación interpersonal al ser un tipo de comunicación educativa está intrínsecamente relacionada a procesos de capacitación y formación continua. En la experiencia del Defensor del Pueblo, se ha visto que las acciones de comunicación interpersonal han permitido continuar con procesos posteriores de capacitación, formación, investigación y otros.

- Se ha visto en las visitas a los centros de salud, la constancia de las mismas generó expectativa por desarrollar mayores acciones entre ambas instituciones y dio por resultado un mayor respeto por parte de los funcionarios de centros de salud hacia los usuarios. Si bien esta acción a un principio fue por presión

en lo sucesivo se convirtió en una actitud, en forma paralela a estas visitas se impulsaron procesos de capacitación con el personal y acciones interactivas en forma conjuntas, entre el Defensor y los Centros de Salud. Con esta acción nos dice Jelin, “(...)se promueven cambios en las prácticas estatales, por otro lado desarrollan una doble didáctica de ciudadanía, enseñando cómo se demanda Derechos y cómo se ejerce el control ciudadano sobre el aparato del Estado”<sup>168</sup>.

- Las visitas breves realizadas a las instituciones del Estado tenían dos propósitos; primero, abrir o cerrar procesos de capacitación con los servidores públicos en general y la segunda, realizar visitas sistemáticas a instituciones estatales. Esto nos muestra que la comunicación interpersonal es una puerta para otro tipo de acciones comunicativas.
- Las jornadas masivas que se realizaban en barrios y comunidades, eran una publicidad para realizar otro tipo de acciones con otros barrios, otros actores y también otros procesos comunicativos.

### 3. Limitaciones de los Eventos Interactivo en la experiencia del Defensor del Pueblo

Uno de los objetivos de la presente tesis ha sido el establecer cuáles han sido las limitaciones de los eventos interactivos. La observación, descripción y análisis de dichos eventos nos han permitido encontrar las siguientes:

- El Defensor del Pueblo ha mostrado que tiene canales de comunicación abiertos al público en todas las acciones interpersonales que realiza, sin embargo consideramos que dichos canales no procesan la información, ni tampoco realizan el retorno de la información complementada hacia la institución, por lo tanto la Institución no puede devolver dicha información.
- Los eventos interactivos dijimos que son acciones de comunicación circular, que llevan una información institucional que la van complementando a medida que se dialoga con la población. Esta es la mitad de la efectividad de esta estrategia y son las acciones que realiza el Defensor.

---

<sup>168</sup> Ibid. Pág. 113

- A través de cualquier evento interactivo que desarrolla la Institución se abren canales de escucha. En las jornadas masivas se las tiene, a través de las mesas de orientación ciudadana, si una denuncia pertinente llega a esta mesa es procesada como un caso en el cual el Defensor participa, sin embargo cuando una queja no puede ser procesada por la institución, esa información se queda como atención a la ciudadanía o queja no pertinente. Esa información debía servir a la institución para ir midiendo avances en el tema de derechos humanos, análisis de los temas más reiterativos, acciones más denunciadas y otros, con estos datos se pueden realizar acciones que hagan que el tema de los derechos humanos avancen de mejor manera, con investigaciones o se desarrollen alianzas con otras instituciones para impulsar políticas públicas, y otros.
- La escucha institucional efectiva, se logra cuando esta estrategia de comunicación realiza la vuelta completa. Es decir el defensor envía un mensaje a través de sus eventos interactivos, estos se nutren y complementan en la acción misma, una vez concluido el evento esta información debe volver a la institución para que sirva de análisis y sea devuelta a la población en forma de acciones.
- El vacío que se encuentra en la institución es que no cuenta con canales formales que tomen esta información y la procesen para que luego la devuelvan a la población.
- Otra de las limitaciones, es la ausencia de una conexión y retroalimentación, entre las mesas de orientación ciudadana que funcionaban en los eventos interactivos con los abogados y la Unidad de Comunicación. El tener espacios de intercambio de opiniones sobre los datos que tienen las mesas de orientación ciudadana puede ayudar a ajustar y/o modificar las acciones comunicativas, para ser más asertivas.
- El Defensor del Pueblo desarrolla con el personal y la estrategia de eventos interactivos, toda la primera parte de la comunicación interpersonal, se lleva la información de la institución y se nutre en el diálogo con la gente. La segunda parte en la que se tiene que adecuar, porque cuenta con un departamento de análisis de la información, es

éste el que debe procesar la información para ser devuelta a la población.

- Como otra limitación tenemos la sistematización de la experiencia de los procesos comunicativos interpersonales, que requieren de una permanente revisión y ajuste de sus acciones, así como de nuevas acciones que surgen de experiencias anteriores. Se ha visto en los eventos interactivos del Defensor del Pueblo que no existieron procesos de sistematización institucional.

- El personal a cargo de los eventos interactivos ha realizado informes que pueden servir para realizar sistematizaciones, pero en ellos se toma en cuenta sobre todo los logros o problemas que se iban asumiendo sobre la marcha, no tanto los procesos.
- Se evidencia que a medida que las acciones interactivas iban creciendo en cantidad y se tenía mayor experiencia en la realización de los eventos, se pudo mejorar su calidad, como es el caso del grupo estable de teatro con el que se contaba para poder realizar las jornadas masivas.
- Los análisis y las evaluaciones de las acciones que son fundamentales a la hora de la sistematización, fueron una motivación del personal, con el objeto de mejorar la calidad de los eventos interactivos.
- Las tendencias de los eventos interactivos estaban guiadas por las habilidades de las personas que desarrollaban dichas acciones.

- Si bien la comunicación interpersonal no requiere de grandes recursos económicos, como es el caso de la comunicación masiva cuyos precios son muy altos por publicidad en medios, la mayor dificultad que presenta esta estrategia son los recursos humanos especializados y capacitados y el tiempo que toma organizar estos procesos de comunicación interactiva.

- Se ha evidenciado que a medida que la estrategia interactiva se iba ajustando y consolidando, se requería de mayores esfuerzos de la persona que los llevaba a cabo porque los mismos se iban multiplicando y sólo era una persona que llevaba adelante todo el proceso.

- Los brigadistas que eran el personal de apoyo de todos los eventos interactivos, no formaban parte del equipo institucional, eran colaboradores capacitados en la temática de derechos humanos. El equipo voluntario se agota, como suele suceder con las acciones voluntarias y se debe ir renovando constantemente, esto es un desgaste para la persona que lleva a cabo las acciones interactivas, ya que debe ir renovando constantemente a sus brigadistas.
  - La cantidad de actividades fue creciendo, por lo que el personal que organizaba y realizaba estos eventos interactivos, no tuvo tiempo de ir sistematizando más ordenadamente la experiencia metodológica y conceptual de este tipo de comunicación.
- Principales dificultades a la hora de implementar la estrategia de comunicación interpersonal como modelo y metodología de comunicación en los eventos interactivos.
- Se debe priorizar, la calidad a la cantidad. La experiencia demostró que el mensaje siempre debe ir de forma precisa y concreta, ya que algunas experiencias nos mostraron que cuando se mezclan en un evento masivo dos temas, la gente tiende a confundirse en los conceptos.
  - La gente tiende a tomar más en cuenta lo que se hace que lo que dice. El tema de violencia familiar que trabajó el Defensor del Pueblo con la Unidad Educativa Marien Garden mostró que lo que el alumnado recordó la intervención institucional más que los mensajes que se dieron.
  - Una dificultad que presenta este diálogo interpersonal en las oficinas públicas (salud y educación) es que no siempre existe disposición de efectuar la comunicación por parte del servidor público, ya que es una visita sorpresa, *“(…) cuando sentimos que nuestro espacio está siendo invadido se produce una sensación de incomodidad o intranquilidad, dicha invasión es percibida cuando alguien ocupa el espacio ajeno sin ser invitado tácitamente, cuya gravedad dependerá del tiempo que*

*dure la ocupación*<sup>169</sup>.. Esto supone un esfuerzo y habilidades mayores por parte del representante del Defensor, que es el que solicita la charla.

- La promoción de los derechos humanos es un tema muy amplio y va más allá de la acción de una sola institución y demanda otras alianzas y vinculaciones permanentes con otras instancias del Estado y de instituciones no gubernamentales, esto hace que planificar una actividad donde estén presentes dos o más instituciones, se hace largo y moroso, lo cual afecta el número de actividades planificadas por la institución.
- El hecho de sacar a la institución a la calle, es una propuesta estratégica del Defensor del Pueblo, cuando en estas salidas se coloca la mesa de orientación ciudadana la gente quiere que le soluciones todos los casos que son percibidos como violación de derechos, esto puede traer confusión a la hora de evaluar los resultados del evento, sin embargo se debe considerar que es una necesidad de la gente dar solución a sus problemas y lo hace en la medida que una institución se brinda a hacerlo, así su pedido o problema éste, fuera del marco de acción institucional.
- El Defensor del Pueblo no ha determinado una sistematización de esta experiencia, lo cual incide en la continuidad de una estrategia de eventos interactivos, sobre todo en los cambios de gestión que son cada cinco años, que es cuando se cambian a las personas que se encargan de guiar los procesos, esto puede invisibilizar un esfuerzo realizado en toda una gestión.
- No todas las acciones dentro un determinado evento interactivo sirve como modelo único para ser replicado. El uso de mesas de orientación pueden ser parte fundamental de un evento interactivo masivo, pero no así en eventos con públicos concretos, como en el caso de los colegios, que no cumplen la misma funcionalidad. Esto lleva a que las estrategias de comunicación deben ser ante todo guías cuando de comunicación interpersonal se trata, antes que modelos fijos.

---

<sup>169</sup> CÁCERES, MARÍA DOLORES. Introducción a la Comunicación Interpersonal. Madrid: Síntesis, 2003, Pág. 224.

#### 4. Recomendaciones

\* Tendría mayor coherencia e impacto en los ajustes de la estrategia comunicacional interactiva si el círculo de información no se cerrara sólo en las acciones comunicativas, sino que se analizara el impacto que causa en la mesa de orientación del evento y posteriormente en el Sistema de Quejas institucional.

- El desarrollar acciones interactivas a nivel nacional regidas por la misma estrategia debe dar como resultado, acciones nacionales que se puedan dimensionar, por ejemplo si todas las regionales del Defensor del Pueblo realizan procesos de sensibilización en Unidades Educativas al terminar una gestión se debe tener datos del impacto a nivel nacional.
- La Universidad debía tomar en cuenta las acciones interactivas, para que las mismas formen parte de la materia en la carrera de comunicación social, por ser un instrumento estratégico acorde a los principios de una casa de estudios, que trata el saber y el conocimiento como horizontal y popular. Y como consecuencia de ello, se debería contar con bibliografía pertinente en las bibliotecas del sistema universitario
- Si la Universidad inicia acciones que potencien este tipo de comunicación, se podía contar con mayor cantidad de profesionales que cuenten con habilidades instaladas lo cual a su vez haría que más instituciones desarrolle esta estrategia, cuyas ventajas se reflejarían en la población.

5. A modo de sugerencia: Lineamientos para un modelo de comunicación interpersonal.

Uno de los objetivos específicos de la esta tesis fue sistematizar esta experiencia de comunicación interactiva desarrollada por el Defensor del Pueblo pues desde el inicio de esta investigación se ha notado la ausencia de sistematizaciones en este tipo de estrategias. Se conoce que estas acciones en comunicación interpersonal fueron desarrolladas sobre todo por ONG's en la época de los años 70, pero éstas tampoco guardan registros sistematizados

del desarrollo de las mismas, sin embargo cabe aclarar que la experiencia en las instituciones del Estado tiene un impacto diferente en la población.

Esta experiencia investigativa y la construcción teórica de lo que debe y puede ser la comunicación interactiva nos lleva a plantear algunos lineamientos generales que pueden coadyuvar a emprender y a mejorar las políticas de comunicación desde el Estado. No podemos hablar de un modelo de comunicación interactiva o interpersonal como tal, pero si podemos plantear algunos principios, características, metodología e instrumentos que consideramos fundamentales para poder aplicar una experiencia con mayores alcances y logros entre el Estado y la sociedad civil.

A continuación se plantean principios fundamentales que deben tomarse en cuenta al momento de establecer una estrategia de comunicación interactiva o interpersonal:

#### 5.1 Principios:

- La visión, la conceptualización, la decisión y voluntad de aplicar Estrategias de Comunicación Interactiva o Interpersonal requiere como eje fundamental una intención política, filosófica y ética que no puede contradecir, interrumpir o modificar instrumentalmente dichas estrategias. Esto quiere decir que se debe partir de métodos propuestos desde la comunicación interactiva o interpersonal en un tramado de principios o valores institucionales, en el caso que investigamos parte de una propuesta política institucional que define, defiende y valora las relaciones interpersonales a un nivel participativo, democrático, inclusivo y respetuoso para mejorar o coadyuvar a un cambio de relaciones sociales, políticas, económicas, educativas, culturales que estén establecidas bajo cualquier tipo de jerarquización, ejercicio de poder y discriminación.
- En este entendido, si la intención comunicativa no tiene esta visión y mirada comprometida con la sociedad o los grupos sociales con los cuales se quiere llevar este tipo de comunicación, el uso de la misma, queda en un simple uso instrumental de algunas de sus metodologías y acciones.
- La comunicación interactiva o interpersonal construye en forma conjunta entre el emisor y el receptor, el conocimiento y la práctica. Es decir que la



función fundamental de este tipo de comunicación es sobre todo educativa y formativa antes que enunciativa o informativa y entiende los procesos educativos como procesos de aprendizaje conjuntos donde el conocimiento se sostiene en la práctica y las experiencias cotidianas y concretas de las personas, para poder modificar o mejorar las mismas.

- La comunicación interactiva o interpersonal utiliza canales de comunicación directos, dialógicos, horizontales y de vías dobles. Es decir que es una comunicación que construye formas circulares de comunicación, las cuales permiten entender, decodificar y responder. No es sólo el emisor el que transmite información y mensajes, sino que es el receptor quién también transmite información y mensajes al emisor propiciante. Si bien uno de los participantes inicia este tipo de comunicación, ésta se concibe en una igualdad de condiciones entre los actores involucrados, bajo una dinámica de retroalimentación y reconstrucción permanente a partir de la intervención del que recibe la primera intervención comunicativa.
- La comunicación interactiva o interpersonal no puede plantearse como una acción aleatoria al fundamento político o dentro de una estrategia de comunicación más amplia, sino que debe haber una coherencia entre todas las acciones comunicativas. Esto da como resultado que la operativización de la estrategia debe contemplar una vinculación en todas sus fases y propuestas para alcanzar coherencia con todo el accionar institucional y lograr un retorno del mensaje con el fin de ajustarlo o modificar algunas acciones comunicacionales..
- La comunicación interpersonal realiza un ciclo circular, llevando un mensaje hacia la población, pero en la interacción que realiza además de esta acción, puede nutrir los mensajes, modificarlos, cualificarlo y otros de acuerdo a la sabiduría popular y la acción que realiza, además tiene la opción de que los interlocutores le den opiniones, sugerencias, demandas y otras sobre la misma institución. Toda esta información llega de nuevo a la institución y debe ser procesada para que las demandas, opiniones o deseos del receptor incidan en nuevos mensajes, nuevas acciones institucionales o nuevas acciones comunicativas.

## 5.2 Características de la Comunicación Interpersonal:

Para realizar acciones de comunicación interpersonal se debe tomar en cuenta que este tipo de comunicación puede ser definida como un intercambio de información entre seres vivos. Los tres conceptos básicos que la definen son:

- Intercambio en la comunicación, es indispensable la existencia de al menos, dos comunicantes para que sea posible dicho intercambio, en este tipo de comunicación se requiere la presencia del otro para poder intercambiar. La comunicación va más allá que una simple transmisión de datos, se produce un procesamiento cognitivo de la información, los actores procesan la información confiriendo un significado y un sentido, comunicar implica necesariamente procesos de codificación y decodificación.
- Este intercambio se lleva a cabo entre seres vivos (pudiendo ser un hombre y un animal), la capacidad de referirse a las cosas utilizando algún tipo de código: verbal, gestual, proxémico, etc.
- Por último, en la comunicación se intercambian mensajes a propósito del mundo, de los sujetos, a propósito de las cosas y de los acontecimientos, todo lo nombrado no es afectado materialmente, las cosas resultan únicamente evocadas o designadas, el nivel referencial es el mismo en el que se sitúa todo proceso de comunicación.

La Comunicación interpersonal toma en cuenta tanto los procesos de comunicación en los que existe mediación tecnológica; por ejemplo, los procesos de comunicación de masas y los procesos de comunicación no mediados tecnológicamente; por ejemplo, la comunicación dialógica en el mismo espacio y tiempo. Pero lo que la diferencia sustancialmente de una comunicación lineal son las técnicas utilizadas, los fines que persiguen la interacción y las estrategias comunicativas desplegadas.

En los eventos interactivos se debe tomar en cuenta una multiplicidad de códigos: los gestos, las sonrisas, los movimientos, ademanes, tonos de voz, etc., los cuales nos remiten a distintos niveles de la interacción.

El tipo de comunicación en los eventos interactivos es una comunicación específicamente orientada hacia los otros: la comunicación interpersonal está encaminada a un destinatario concreto y accesible, de manera tal que ambos actores pueden y deben ajustar su comunicación al otro, y por ello es dialógica:

**ambos actores intercambian alternativamente los papeles, de emisor y receptor, produciéndose una alternancia dialógica.**

5.3 Planificación, Recursos e Instrumentos de la Comunicación Interpersonal para los Eventos Interactivos:

- Cuando se plantea una estrategia desde la Comunicación Interactiva, una institución debe: primero analizar la coherencia con la política institucional, luego analizar como se enlazan y se apoyan todas las otras estrategias comunicacionales, si existieran, finalmente el equipo o persona de comunicación que lleva a cabo la misma debe saber que se busca de esta acción para así determinar cual es forma en la que la va a desarrollar. Es decir que desde la planificación hasta la operativización de las actividades deben estar vinculadas todas las estrategias de comunicación con que se cuenten. Así, la propuesta comunicacional debe constituirse en un eje fundamental para que los circuitos de comunicación interna y externa se dispongan en el mismo sentido y que toda la captación de demandas, opiniones y resultados de la acción interactiva repercutan inmediatamente en el accionar institucional en su conjunto.
- Por esto, es aconsejable revisar cada cierto tiempo las acciones y sus resultados de la comunicación interpersonal, puede ser muy enriquecedor para la institución, que se realicen reuniones evaluativas de readecuación de las acciones y sistematización permanente de las mismas. Con los resultados que se logren de dicha interacción se nutren las diferentes formas comunicacionales existentes en la institución.
- Una estrategia de comunicación interactiva debe considerar que los procesos de comunicación de este tipo logran resultados a mediano y largo plazo, por lo cual la planificación y la operativización de sus acciones no se pueden realizar en tiempos delimitados en corto plazo y debe tomarse en cuenta que según vaya resultando la interacción comunicativa, pueden surgir otras acciones que tomen otros tiempos y espacios no necesariamente contemplados. En este sentido, debe preverse una planificación flexible y con posibilidades institucionales de continuidad, sino se interrumpirán procesos que son, en última instancia, formativos más que solo informativos.

- Todas las acciones comunicativas de una institución que contemplen este tipo de estrategia deben ser exhaustivamente cuidadosas en mantener coherencia y adaptación entre todos los tipos de lenguajes: verbal, escrito, visual, corporal. De la misma forma tomar en cuenta los espacios de coordinación, pudiendo estos ser institucionales, sectoriales u organizativos, la forma de relacionarnos con ellos debe ser en el marco de lo socialmente establecido y acordado.
- La utilización de otros tipos de apoyo comunicacional, como trípticos, letreros, personal que explique y otros, deben estar al tanto de lo que se quiere lograr en dicha actividad, ya que todos llevar un mensaje unívoco.
- Una característica de los procesos de comunicación interpersonal es que no se puede prever su desenlace, ya que una vez que se lanza la primera acción comunicativa se espera que haya una respuesta y de esa forma se va construyendo el conocimiento y prácticas esperadas. Sin embargo, en los eventos masivos donde también se da un intercambio comunicativo pero la interacción comunicativa no es de ida y vuelta como en un diálogo interpersonal, es importante previamente recabar la mayor cantidad de información del sector al que se quiere llegar, para que las actividades, los mensajes y los instrumentos que se usen sean asertivos, para ello se debe establecer un tiempo previo para investigar y hacer alianzas ya sea con organizaciones, personas, instituciones y otras para garantizar los resultados esperados.
- Cada evento interactivo requiere de su propia planificación y operativización donde se debe tomar en cuenta: el público para el cual está dirigido, el espacio y tiempo, el contexto, la duración, los instrumentos a utilizarse y los recursos requeridos para la realización del mismo, así como su difusión a manera de asegurar una participación del público al que se dirige.
- Los eventos interactivos cuenta con tres fases de desarrollo:

La fase previa o de preparación, donde se debe investigar: el tema, los datos que lo nutren, el contexto donde se va a desarrollar con todas sus características, culturales, etáreas u otras, alianzas necesarias para ser bien acogidos, lugar donde se realizará la acción, necesidades del evento,

cuantas personas participan, si hay material de apoyo y el tiempo que durará el evento.

La realización del evento, donde todas las acciones planificadas tienen que tener un responsable para su realización. Además, es importante que exista un coordinador de evento que resuelva cualquier conflicto que surja y se encargue tanto de lo práctico como de lo estratégico, como por ejemplo de donde se toma el punto de luz, si hay movilidad propia o no, con quien se coordinó para apoyo en el lugar, cuál es el orden de ejecución, etc. Es importante que la realización del evento abarca hasta la conclusión del mismo, con todas las operaciones que esto suponga, como llevar de vuelta materiales, mobiliario, etc.

Evaluación del evento, donde se sistematiza todo lo recogido como resultado de la acción comunicativa interactiva, además de valorar el efecto del mismo en relación al objetivo del evento, y valorar las lecciones aprendidas, rectificar las dificultades y ajustar o mejorar las acciones, si hace falta. Fruto de esta evaluación será el determinar si alguna demanda surgida en el evento debe ser satisfecha y planificar esta nueva acción.

- Los instrumentos que pueden usarse para un evento interactivo pueden ser variados y no son restrictivos, sino que deben estar diseñados y usados de acuerdo a las necesidades. Como instrumentos que sobresalen por su utilidad están los minimedios escritos: cartillas, volantes, trípticos, paneles informativos, pasacalles, etc., otros instrumentos fundamentales son los recreativos y lúdicos: juegos, concursos, teatro, música, títeres, pantomima, etc. Finalmente un tercer grupo de instrumentos que pueden ser utilizados y que pueden ser eficaces sobre todo para convocar a un evento interactivo son los minimedios orales: bocinas o parlantes ambulantes, invitaciones orales en determinadas asambleas o reuniones sectoriales o grupales, etc.
- Las actividades lúdicas y/o recreativas son parte fundamental de estos procesos de comunicación e formación. porque es una forma de llegar de manera fácil a un sector poblacional con alto grado de exclusión y vulnerabilidad social, de esta forma no sólo la población es la que participa directamente, sino instituciones y servidores públicos que se ven involucrados directa o indirectamente

- La información que se da en los eventos interactivos, tiene pocas posibilidades de sobrevivir si no tiene una red de apoyo, y dicha red la dan las instituciones cercanas con las cuales se debe trabajar en niveles de sensibilización e información con el tema que se está llevando adelante. Por lo tanto, la secuencia y frecuencia de acciones comunicativas directas son imprescindibles para lograr mejores y mayores efectos sobre aquella información que le llegó por otro medio.
- El espacio donde se desarrolle una actividad interactiva de tipo masivo debe ser abierto, que permitan la circulación permanente de población y de preferencia, esté ubicados cerca de instalaciones de servicios colectivos (centros de salud, mercados, escuelas, etc.).
- Las actividades interactivas de tipo masivo deben realizarse en forma reiterada en un mismo espacio geográfico (barrio, zona, comunidad) y con los mismos actores, llámense organizaciones, instituciones u otros. Pues el realizar sólo un evento interactivo y no dar sustento con otras actividades que le acompañen, sería una actividad descolgada y con pocos o ningún resultado.
- Los eventos interactivos o de comunicación interpersonal, son un medio efectivo para fortalecer y sensibilizar el tema de Derechos y Deberes y se debe manejar procesos cruzados en acciones diferentes. Por ejemplo, mientras que en las instituciones como ser salud y educación se realice un proceso de sensibilización con los servidores públicos mediante charlas, seminarios, análisis y otros referidos al tema de derechos, a la población civil se debe fortalecer sus derechos con jornadas barriales. Estas acciones comunicacionales deben ser coherentes las unas con respecto a las otras, es decir que el tema que se ha venido trabajando en el barrio o la zona tiene que ser el mismo que se trabajó con los servidores públicos.
- **La teoría de comunicación interpersonal nos dice que la gente le da más valor a lo que ve, que a lo que oye o que un gesto de afirmación contundente puede borrar todo lo que se negó verbalmente.**
- **El teatro en los eventos interactivos es tomado como un instrumento, para facilitar la reflexión e información, algunas veces se lo puede usar para investigar sobre conocimiento de un tema y otras para que en forma conjunta se busquen soluciones a situaciones cotidianas que muchas veces**

se plantean como difíciles. Otras veces aprovechando la sabiduría colectiva de las personas participantes se lo puede usar para medir grados de información.

- **El teatro puede ser un gran recurso interactivo cuando hace actores a los participantes; los involucra en la obra, les consulta, los escucha, se viste como ellos, habla como ellos, trata de pensar como ellos con el objeto de que se identifiquen, teniendo especial cuidado de cerrar las obras con mensajes positivos, fuertes e importantes para sus vidas.**
- Un aspecto fundamental del uso de estos instrumentos es tanto el lenguaje a ser utilizado, es decir que se debe tener en cuenta los usos y costumbres de la población con la que se quiere interactuar, respetando las formas de las relaciones sociales, usando un lenguaje asequible, directo y entendible, así como la estética de todos los materiales y contextos que se utilizan: se debe cuidar los aspectos de presentación, los colores, el tipo de gráficos, dibujos, fotografías, disposición de espacios, etc.

Para cerrar este trabajo de investigación, sólo queda decir que lo presentado a lo largo de toda la tesis no agota ni cierra el estudio de la comunicación interpersonal en general, ni de los eventos interactivos en particular, porque se ha tomado una institución del Estado, el Defensor del pueblo y una de sus estrategias de comunicación los espacios interactivos que en el desarrollo de esta investigación los hemos denominado eventos interactivos, explicando que los mismos forman parte de la comunicación interpersonal.

Por lo tanto esta investigación se basa en una experiencia, sin embargo hemos querido rescatar de ella todo el desarrollo logístico para a través de dichas acciones analizar la pertinencia de su uso, posibilidades y limitaciones. De la misma forma, la hipótesis planteaba que esta estrategia brinda posibilidades de acercar más el Estado a la población, lo cual ha sido demostrado en el análisis de varias de sus acciones y resultados obtenidos

Existe un mito en la comunicación y es que las acciones de comunicación interpersonal, son simples, fáciles y por lo general se las improvisan porque no interesan los resultados del proceso sino se ve a dichas acciones como un fin en si mismas. Esta investigación demuestra que al igual que todas las acciones comunicativas, se necesita habilidades y destrezas para realizar acciones de comunicación interpersonal y que es un instrumento con grandes posibilidades las cuales están poco exploradas y que puede aportar de manara

fundamental al espacio, llámese institución, organización u otro, que lo utilice, pero siempre y cuando se utilice este instrumento de forma correcta.

Hemos visto en estos VIII capítulos, el desarrollo, el análisis y la evaluación de acciones comunicacionales interpersonales, que nos han mostrado sus ventajas, limitaciones y la forma en que las mismas pueden contribuir a hacer una institución más cercana, más próxima a la vida de las personas, Se han dado pautas de experiencia positivas para su implementación, sugerencias para que las misma sean asertivas y pasos logísticos que se deben seguir.

Todo lo visto sin embargo no agota el tema, no fue la intención de la investigación ya que es una experiencia entre muchas, se ha analizado y mostrado lo que se había anticipado tanto en la hipótesis como en los objetivos que guiaron la tesis, sin embargo una intención subyacente es mostrar el poco interés que se muestra por esta forma de comunicación a todo nivel, desde el institucional, pasando por los avances teóricos y concluyendo en la operativización de las mismas.

Sabemos que este trabajo investigativo es inicial, perfectible y con posibilidades de ser mejorado, esperamos que a través de él se de la posibilidad de otras experiencias académicas e institucionales que puedan utilizar, mejorar y aportar a acciones de comunicación interpersonal, porque se ha demostrado que si es utilizada en forma adecuada la relación población e institución, sea esta pública o privada mejorará, dando como resultado final mejor calidad de vida para las personas.



