

# LA COMUNICACIÓN COMO ACCIÓN EN EL MARCO DE LA CUARENTENA CONTRA LA COVID-19 EN ORURO

**Juan Marcelo Lafuente  
Terceros**

Boliviano, magíster en Comunicación para el Desarrollo, con diplomados y especialidad en educación, comunicación y periodismo, así como manejo de TIC 's. Docente de la Universidad Técnica de Oruro, y Jefe de Talleres de la Carrera de Comunicación Social, de la que también fue Director. Presidente del Colegio Departamental de Comunicadores de Oruro. Periodista y community manager.

***marcelafuente@gmail.com***

El autor declara no tener conflicto de interés alguno con la revista Punto Cero

Lafuente, Juan (2020). La comunicación como acción en el marco de la cuarentena contra la COVID-19 en Oruro. Punto Cero, año 25 n°41 diciembre de 2020. Pp 21-29. Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Cochabamba

**Resumen:**

El Foro Virtual denominado: "La comunicación en tiempos de crisis... MIRADAS COTIDIANAS DE LA CUARENTENA", organizado por el capítulo regional Oruro de la Asociación Boliviana de Investigadores de la Comunicación (ABOIC), generó varias temáticas y líneas investigativas, las cuales pretender ser descritas de forma breve en el presente artículo. Se pretende generar interés en la comunicación desde distintos puntos de vista y mediada por las realidades de distintos actores involucrados con la pandemia generada por la COVID-19 en el departamento y la ciudad de Oruro en Bolivia.

**Palabras clave:**

Comunicación - Acción - Cuarentena - Oruro - Covid-19 - ABOIC - Testimonios

---

**Communication as action within the framework of the quarantine against COVID-19 in Oruro**

**Abstract:**

The Virtual Forum called: "Communication in times of crisis ... EVERYDAY VIEWS OF THE QUARANTINE" organized by the Oruro regional chapter of the Bolivian Association of Communication Researchers, generated several themes and research lines, which pretend to be briefly described in this article, allowing those who read it, to generate interest in the communication seen from different points of view mediated by the realities of different actors involved with the pandemic generated by COVID-19 in the department and the city of Oruro, Bolivia.

**Key words:**

Communication - Action - Quarantine - COVID-19 - ABOIC - Testimonials

El foro virtual denominado: “La comunicación en tiempos de crisis... MIRADAS COTIDIANAS DE LA CUARENTENA” fue organizado por el capítulo regional Oruro de la Asociación Boliviana de Investigadores de la Comunicación, bajo la responsabilidad del Mgr. Juan Marcelo Lafuente Terceros, el martes 30 de junio 2020 en alianza estratégica con el Colegio Departamental de Comunicadores de Oruro que fue responsable de la logística, gestión de participantes y los costos por de uso de plataforma digital para la emisión del foro. El principal objetivo de ésta actividad fue propiciar la democratización de la comunicación a través de la escucha activa y el análisis de las historias de vida de distintos actores y organizaciones sociales sobre las consecuencias de la pandemia por el COVID-19. El presente artículo describe las características principales de la comunicación como acción y como vivencia descrita en los estudios de Sergio Pignuoli quien plantea ésta reflexión teórica partiendo de la autosimplificación de sistemas sociales de Niklas Luhmann (2018: 47).

El foro virtual se desarrolló bajo las siguientes líneas temáticas:

- Las historias de vida en el periodo de cuarentena por la pandemia: escasez de alimentos, elementos de bioseguridad, violencia de género y doméstica, pobreza de familias pobres, falta de atención en salud, agresiones a personal médico, suspensión de clases, falta de pruebas para detectar COVID-19, cuarentena, mercados móviles, etc.
- Las acciones de la comunicación organizacional: Servicios Departamentales de Salud, municipio y gobernación.
- La situación de las poblaciones y/o grupos vulnerables: personas adultas mayores, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres en situación de violencia, personas en situación de calle o familias de escasos

recursos.

El foro regional virtual tuvo la participación de las siguientes instituciones:

- Colegio Médico de Oruro
- Centro de Ecología y Pueblos Andinos (CEPA)
- Servicio Departamental de Salud (SEDES) - Área Comunicación
- Centro de Apoyo a la Educación Popular - CAEP (Huanuni)
- Sindicato de Trabajadores de la Prensa de Oruro (STPO)

El médico Herbert Huarin Canaviri en representación del Colegio Médico de Oruro, manifestó:

nos hemos constituido en la primera línea de acción contra la pandemia, ya llevamos más de 100 días desde que se dio a conocer el primer caso en la ciudad de Oruro pero no solamente queremos hacer un énfasis en lo que es la participación de los colegas médicos, sino considerar las políticas de salud que seguramente se han implementado en las gestiones gubernamentales pasadas, hoy en día pues nos están demostrando que nos han encontrado en una etapa muy lamentable, digamos precaria en cuanto se refiere a todo el sistema de salud, hoy en día nuestros profesionales médicos especialmente y también del personal de salud que forma parte del equipo médico, estamos trabajando en condiciones prácticamente, digamos de un abandono cuasi total, porque no tenemos las mínimas condiciones de bioseguridad sobre todo para poder hacer frente a esta pandemia, no tenemos los equipos de protección personal, no tenemos implementadas áreas de aislamiento de los pacientes, ni qué decir siquiera de las salas de terapia intensiva.

Una evaluación que refleja la difícil situación que atraviesa el sistema de salud en Bolivia y a partir del cual se interactúa con los públicos internos y externos también desde el ámbito de la comunicación.

El no contar con espacios para la difusión de información institucional, expresar la situación que viven día tras día el sector salud, fue más que evidente. Espacios como el foro virtual desarrollado permiten difundir los contenidos y mensajes que, en particular, éste sector necesita hacer conocer a la población y a las autoridades. Como señala el galeno Huarín:

En el foro regional Oruro, estamos relatando un poquito las vivencias que tenemos todos los días en los trabajos, entonces quisiéramos a través de éste tipo de conversaciones poder llegar quizás a la conciencia no solamente de nuestras autoridades sino también de los pacientes que son en última instancia el personal por el cual nosotros trabajamos denodadamente para que tengan un poco de conciencia y que hagan caso pues a todas las instructivas que nosotros le mandamos y que también el colegio médico como un ente matriz está a la vanguardia en cuanto se refiere a todos los cuidados que tenemos que tener durante esta pandemia.

Se constató así el rol protagónico de la comunicación institucional tal cual señala Pascale Weil quien define a la comunicación institucional como aquella que no está destinada a vender un producto, sino más bien, a modificar comportamiento, una actitud o a conseguir adhesiones a una idea (1992: 23). Ese cambio radical en la conciencia que las empresas o instituciones tienen de sí mismas se evidencia en las declaraciones del representante del Colegio Médico de Oruro, quien en su alocución final puso énfasis al pedir:

Más apoyo de parte nuestras autoridades y mucha colaboración y disciplina de parte de toda la población de Oruro, entonces darles más bien una voz de aliento a toda la población para que sigamos adelante y yo sé que entre todos vamos a poder lograr salir adelante contra esta enfermedad.

Evidentemente desde el trabajo que puedan desempeñar las instancias de comunicación que se tiene tanto en el orden de los profesionales de la salud, como el responsable de comunicación del Colegio Médico de Oruro así como con el área de comunicación del Servicio Departamental de Salud (SEDES) en coordinación con los medios de comunicación locales para llegar con éste mensaje de concientización a toda la población de la ciudad y el departamento, factor que fue analizada y descrito por Iván Mauricio Ramos Chire, responsable del Área de Comunicación del SEDES - Oruro que hizo énfasis ese trabajo en su intervención.

En esa línea, Ramos Chire, responsable del Área de Comunicación del SEDES - Oruro, también describió el trabajo desempeñado en los primeros 100 días de la pandemia que se abocó a la socialización primero de lo que es el Coronavirus e inmediatamente después se aclaró el nombre de COVID-19. Ramos manifestó que fue un tema de reflexión muy profundo antes de empezar a orientar al público interno, trabajadores en salud: médicos, licenciados sobre lo que tenían que hacer y lo que se venía.

La acción comunicativa de interacción con la población corrió por cuenta de los equipos médicos para el COVID-19, conformados por mujeres y mamás que compartían sus puntos de vista, a veces con muchas aflicciones y muchas preocupaciones; al extremo de que en algunos casos los equipos COVID-19 eran recibidos realmente con mucha ansiedad de parte de los afectados, ya que tenían conocimiento de que el trabajo que hacían era algo muy importante para quienes recibían el apoyo. Realmente ha sido vital dentro del marco de interacción con la población, constituyéndose en una línea de acción directa entre las instituciones de salud hacia las personas afectadas o con posible afectación.

Otro factor importante que sirve para estudiar la comunicación como acción dentro de distintos sectores poblaciones de la región, particularmente considerando el ámbito rural del departamento, lo brindó Ruth Vilches Torrejón, Vice Directora del Centro de Ecología y Pueblos Andinos (CEPA), quien en la primera parte de su intervención explicó que su institución:

Trabaja en el tema ambiental ecológico ligado a las comunidades originarias a aquellas comunidades afectadas principalmente por la contaminación minera, sin embargo escuchando al representante del Colegio Médico es un sector también afectado por la pandemia, así como ellos son afectados por la carencia de atención con medidas de bioseguridad, también las comunidades con las que trabajamos también son afectadas desde diversos puntos de vista (Vilches, 2020).

La acción discursiva como parte de las cosas que las personas hacen; las actividades de los seres humanos tienden a llamarse “actos” sólo si son intencionales. En el caso de la expresión oral de las comunidades, en particular del altiplano central boliviano, evidencian que la mayoría de las acciones son ejecutadas para realizar o para producir alguna otra cosa; esto es, otras acciones, sucesos, situaciones o estados mentales, es decir, las acciones tienen metas y esto hace que sean significativas o tengan un “sentido”, lo que a su vez hace que sus actores parezcan tener algún propósito.

La realidad vinculada con la vivencia de las comunidades en torno a la COVID-19 devela un escenario de poca comunicación y comprensión de las realidades del campo, a partir del Estado y su intervención con los niveles comunales de administración. Tal vez sería más apropiado hablar de coyuntura socio-sanitaria COVID-19 en lugar de sólo sanitaria. Esta idea se plantea a partir de la realidad de las comunidades

rurales y del contexto urbano. Primero, se percibe que todas las normativas y disposiciones, y sobre todo las declaraciones públicas de las autoridades nacionales, departamentales y también municipales son discursos que se refieren exclusivamente a una responsabilidad individual; es decir, todas las mujeres y hombres deben ser responsables de evitar el contagio masivo del virus.

Por ello se escucha repetidamente en medios de comunicación sobre el lavado de manos, el uso del barbijo y la recomendación de quedarse en casa. En cierto sentido, estas medidas permiten frenar un contagio masivo; sin embargo, todos esos discursos, disposiciones y normativas han recaído solamente en la responsabilidad individual. ¿Qué ha generado esto? que el Estado deja de ser responsable de todas las obligaciones sanitarias frente a ésta coyuntura socio-sanitaria.

Por tanto, se habla de una responsabilidad individualizada dejando de lado a la responsabilidad estatal. Por otro lado, “también se verifica que los efectos o las consecuencias mortales del virus recaen mayoritariamente en personas que se encuentran en mayor desventaja social y económica” describe Vilches Torrejón.

Poniendo en evidencia que el discurso es una actividad humana controlada, intencional y con un propósito: por lo general se habla, escribe, lee o escucha de modo accidental. Lo mismo es verdad para muchos de los actos de nivel superior. Estas acciones pueden tener propiedades muy diferentes, pero todos son actos comunicativos. Aunque las intenciones y los propósitos suelen describirse como representaciones mentales, también son socialmente relevantes porque se manifiestan como actividad social y porque nos son atribuidos por otros que interpretan esa actividad. Es así como los otros nos interpretan o definen como personas más o menos racionales y, al



mismo tiempo, como actores sociales (Mengo, 2004: 2).

La posición de los representantes de los pueblos originarios que cuestionan el porqué del control gubernamental a "través de normativas, a través de disposiciones, también de discursos tuvo ineficaz. Muchos dirigentes de comunidades campesinas y autoridades originarias afirmaron: "no hay el tal virus o no hay la pandemia". Aseveraciones que fueron juzgadas como desproporcionadas. No obstante, es probable que ese tipo afirmaciones sean mecanismos de defensa frente a otros mensajes que les daban las autoridades como: "vos no puedes decir que no hay COVID-19 porque vas a ser responsable de las muertes de las personas en tu comunidad" o "si vas a permitir las muertes, bueno a todos les vamos a enterrar en fosas comunes".

Ese tipo de mensajes llegaron a la subjetividad de las comunidades rurales que tienen una manera muy diferente de ver la vida y la muerte. "Se evidenció así dos percepciones muy diferentes del COVID-19" según la Vicedirectora del CEPA de Oruro.

A manera de conclusión para este análisis, un fenómeno biológico se transformó en un hecho socio-cultural que demostró la carencia de una visión integral holística del Estado. El coronavirus fue asumido como un fenómeno biológico y se dejó de lado que también es un hecho socio-cultural sobre todo para nuestras comunidades. En consecuencia, se constituye en todo un desafío para el estudio de la comunicación analizarlo como acción en comunidades de origen campesino que responden a diversos puntos de vista y cosmovisiones, generalmente muy diferentes al de grupos humanos de orden ciudadano.

Más adelante, siguiendo la línea de acción del evento que es considerado para este estudio descriptivo, se tuvo la participación del Centro de Apoyo a la Educación Popular (CAEP) con sede en el

centro minero de Huanuni a través de su Área de Educación y su brazo operativo Radio Horizontes, que desarrolló un trabajo importante en esta población del departamento de Oruro, todo ello descrito por Rosemary Ardaya Claire.

CAEP es una ONG, tiene como líneas de acción, la promoción de la participación ciudadana y el control social también el acompañamiento, la capacitación y formación de actores sociales para su involucramiento en el desarrollo local, también el acompañamiento y fortalecimiento de los actores sociales para su capacitación efectiva corresponsable en la gestión pública, la formación en procesos también de la despatriarcalización y la lucha contra la violencia a la mujer. También tenemos otra línea de acción y es en la que más hemos trabajado en estos tiempos de pandemia, es el tema de la salud, de seguridad alimentaria nutricional y la orientación familiar.

Esta descripción corresponde al ámbito de la Comunicación Comunitaria<sup>1</sup> ya que se evidencia que Radio Horizontes participa vinculada con la población interactuando con las instituciones de la administración pública a través del Comité Operativo de Emergencias del municipio de Huanuni.

Ardaya describió la situación vivida en los primeros 100 días de la cuarentena en 2020 la representante de CAEP así:

A través de distintas comisiones y dentro de esas comisiones radio Horizontes es parte de la de comunicación. Con esta comisión lo que se ha logrado en primera instancia es conformar una red de medios de comunicación, tanto radiales y televisivos acá en la población de Huanuni, con periodistas comunicadores populares, comunicadoras populares también comprometidos con el trabajo. Para todo esto hemos elaborado un plan de intervención, un plan de contingencia desde la comunicación y nos dimos cuenta que no sólo basta con los programas

televisivos, los programas de radio, sino que deberíamos recuperar las herramientas de la comunicación popular, es así que empezamos a desempolvar los megáfonos, los altoparlantes y con aquello en mano, fuimos visitando varias comunidades para poder hacer conocer de qué era el coronavirus primeramente, qué era el COVID-19, cómo afectaba a su salud, qué medidas deberían utilizarse para la prevención, luego también fuimos informando sobre las determinaciones que se tomaban, porque realmente para la gente ha sido un golpe muy duro hacer que se queden encerrados en casa.

De acuerdo a la explicación brindada en el evento, a los comunicadores de Radio Horizontes les ha llevado bastante tiempo desarrollar su trabajo de vinculación con la población porque la gente no lo aceptaba, pasar de la función de transmisión de información mediante la redacción de noticias no fue suficiente se debía llegar de forma directa a la comunidad y buscar otras alternativas desde las estrategias y herramientas de la comunicación popular y alternativa se constituyó en una opción, considerando también el acceso limitado a recursos tecnológicos y logísticos. Ardaya detalla ésta situación particular de la siguiente manera:

En algunos momentos parecíamos inclusive policías, lo que hicimos con las colegas de los medios de comunicación es que grabamos los sonidos de una sirena, grabamos canciones con mensajes, grabamos las cuñas y entonces las íbamos pasando, visitando zona por zona y lo más interesante también de este trabajo, es que la gente empezó a conocer el vehículo que teníamos. Escuchaban el altoparlante y empezaban a salir de sus casas, las mujeres sobre todo, preocupadas por el tema del horario que iba a funcionar el mercado, en qué horarios podían abastecerse, entonces íbamos también informando sobre estos detalles,

pero también nos decían: -en esta casa vive una anciana sola, hay una mujer que necesita medicamentos-, entonces recogíamos nosotros todas esas necesidades y servíamos como una especie de puente entre las autoridades y la población, recogíamos todas estas demandas de Japo, Santa Fe, Kataricagua, Viluyo, que son poblaciones aledañas a Huanuni y nos reuníamos con el alcalde municipal y con las autoridades que eran necesarias para que ellos conozcan e inmediatamente puedan responder a estas necesidades y de ésta forma evitar que las familias rompan el tema de la cuarentena.

De esa manera Ardaya resumió todo el trabajo y la intervención directa desde los medios de comunicación en el accionar cotidiano de la población y el involucramiento de los actores institucionales con quienes están vinculados al trabajo del periodista. El periodista actuó como comunicador comunitario quien tiene una mirada más integral de la comunicación porque la relaciona con la condición esencial del ser humano que vive en comunidad, que se constituye como actor de manera relacional, que genera redes y procesos de organización basados en intercambios conversacionales y que, mediante la producción colectiva de sentidos, va constituyendo y construyendo la cultura que la contiene y que, al mismo tiempo, lo forja de manera característica (Utanga 2016: 17).

Estas características sin lugar a dudas fueron descritas por la experiencia de Rosemary Ardaya Claire quien pudo ir más allá del trabajo periodístico para involucrarse con la población, a un nivel incluso de toma de decisiones a nivel de la administración pública por el bien de la colectividad en la cual desarrolla sus actividades laborales.

Finalmente, y no menos importante, se destaca dentro del éste proceso

comunicación - acción, el rol de los periodistas dentro de la pandemia y en particular de los 100 primeros días de cuarentena que se vivieron en el departamento y la ciudad de Oruro. El Secretario Ejecutivo del Sindicato de Trabajadores de la Prensa de Oruro, Marco Antonio Flores Nogales, transmitió las vivencias de éste sector y detalló de forma pormenorizada características propias del trabajo de prensa en circunstancias tan adversas como las vividas en éste tiempo de emergencia sanitaria.

Cuando en Oruro se da el primer caso en marzo, se dicta también una cuarentena, nadie de los comunicadores estaba preparado para poder realizar su trabajo de la manera como la venía realizando antes. Nos ha tomado por sorpresa, pero el periodista tiene esa capacidad de adaptarse y gradualmente lo hemos hecho, en un principio ha sido el uso de la tecnología que para algunos fue un poco dificultoso, los jóvenes tienen más experiencia en estas vías de la información. En general para la prensa ha sido adaptarse a un nuevo mecanismo de comunicar a nuestra sociedad, era todo diferente porque había un distanciamiento social y tenías que ver cómo hacer una cobertura de prensa cuidándote y cuidando a tu fuente. De esa forma Flores Nogales se refirió al marco referencial de lo vivido desde el punto de vista de los periodistas de los diferentes medios orureños.

Como señala López Aguirre (2013), el periodista de hoy es multimedia, convergente, multitasking, polivalente y, como dirían muchos reporteros "poliexplotado". Flores destacó que muchos periodistas tienen capacidades adquiridas como el tema de crónica roja, deportes y algún otro tema más, pero en el tema específico de este salud los periodistas no estaban capacitados (la mayoría) para usar adecuadamente las tecnologías, pero los periodistas tienen

capacidad y rápidamente se fueron adaptando.

Otro tema que también está ligado a la comunicación - acción es el vinculado a la difusión descontrolada y no verificada de información que se dio principalmente a través de redes sociales y de la mensajería instantánea móvil.

Cuando surgió la pandemia también surgió la desinformación en las redes sociales, ya existía desinformación y eso ha creado pánico en la población; por ello, el periodista ha sido fundamental para llevar información verdadera. Ahí se le dio valor al periodista que llevó la información correcta y verificada a la ciudadanía. El rol fundamental del periodismo contemporáneo consiste en no sólo debe esforzarse por generar noticias de forma oportuna sino también verificar constantemente la veracidad de sus fuentes informativas para beneficio propio, en cuanto a credibilidad, como beneficio común para con la población por el acceso a datos verificados y de fuentes confiables.

"El periodista en la medida de sus posibilidades está afrontando esta realidad (...) estamos narrando lo que está pasando, somos cronistas de una realidad muy dura estamos escribiendo páginas tristes de todos los bolivianos" con esa frase culminó y cerró el foro digital, Flores Nogales, dejando esa constancia del trabajo de prensa en medios tradicionales como emergentes a través de internet, pero siempre destacando un elemento común, la ética.

Todo lo desarrollado hasta aquí permite consolidar un criterio general sobre la comunicación como acción que caracterizó a esta área de las Ciencias Sociales en tiempos de cuarentena desde marzo del 2020 en Bolivia y que marca la pauta para futuras investigaciones de las más diversas raíces y enfoques, tanto a nivel del pre-grado como del post-grado siempre en el marco de la



responsabilidad profesional, los códigos deontológicos en Comunicación Social y Periodismo en Oruro, el resto de país y a nivel internacional.

## BIBLIOGRAFÍA

LÓPEZ, José Luis (2013). Desafíos del periodismo en la era digital. Adaptación, creatividad e innovación continua para sobrevivir, 52, México, Revista Mexicana de Comunicación.

PIGNULLI, Sergio (2018). La comunicación como acción y como vivencia: Una reformulación ampliada del concepto de autosimplificación de sistemas sociales de Niklas Luhmann. Revista MAD, N° 39, 113, Santiago, Departamento de Antropología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

RENGO, Renée Isabel (2004). El discurso como acción social. Revista Latina de Comunicación Social, 58, España, La Laguna.

URANGA, Washington (2016). Conocer, transformar, comunicar. Buenos Aires, Editora Patria Grande.

WEIL, PASCALE, Weil (1992). La Comunicación Global; Comunicación Institucional y de Gestión. Barcelona, Paidós.

## NOTAS

<sup>1</sup> “Un enfoque de comunicación comunitaria, indica que los medios son medios, no fines en sí mismos” (Cardoso, 2006: 4); todo medio de comunicación comunitario surge desde la demanda, la necesidad y la problemática más local. Tenemos que poder generar escenarios en donde la comunicación sea un proceso habilitante para la construcción de actores en democracia (Balán, Jaimes, Alegría y Borri, 2013: 11). Es necesario forjar el espacio y el modo de canalizar lo más inmediato y cotidiano que nos sucede, sin tener que esperar a figurar en la agenda de gran-

des medios de comunicación que no abarca esos espacios. MARTÍN-BARBERO repiensa la comunicación en clave de mediaciones más que de medios, para así poder “re-ver el proceso entero de la comunicación desde su otro lado, el de la recepción, el de las resistencias que ahí tienen un lugar, el de la apropiación desde sus usos” (1987: 10). En: NAVARRO NICOLETTI, F. (2017). Comunicación popular, historia y medios comunitarios. Question, 1(56), e012. doi: <https://doi.org/10.24215/16696581e012>