

# **( IN ) SEGURIDAD CIUDADANA EN NOTICIEROS DE TV**

**JAVIER HERNANDEZ ARACENA  
RAUL VALDIVIA FERNANDEZ**

## ABSTRACT

*El presente estudio fue desarrollado en Santiago de Chile durante el primer Semestre del año 2004. Tiene por objetivo describir las relaciones entre la cobertura de noticias de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" y los intereses y percepciones de la audiencia. Ello se enmarca en el período 2000-2003, aunque se enriquece con ejemplos más actuales.*

*Para ello se ha desarrollado un marco teórico fundamentalmente orientado por la Teoría de Medios de Niklas Luhmann y la teoría Agenda Setting de Mc Combs. A partir de allí, se establece un triple proceso para la evolución de los canales, lectura sobre la audiencia, cambios para adaptarse y nuevos efectos sobre la audiencia. Ello dio origen a tres capítulos de análisis.*

*El Primer Capítulo detecta, a partir de un análisis de estadísticos descriptivos, un posicionamiento del Tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" en los noticieros centrales de TV a partir del año 2002. Al mismo tiempo, establece que Teletrece y Chilevisión son los noticieros que dan mayor cobertura al tema. Por último, hace notar que se privilegian fuentes cercanas a las víctimas a la hora de informar acerca de delincuencia.*

*El Segundo Capítulo se interna, vía entrevistas en profundidad, en la lógica propia de los dos noticieros que dan mayor cobertura al tema. En ello se descubre que se obedece a una lógica comercial y que los criterios de información se manejan a nivel de Sentido Común.*

*El Tercer Capítulo postula un modelo interpretativo a partir del cual comprender la relación entre Medios y Audiencia en este tema. Se sostiene que inciden en la generación de Imaginarios Sociales, fundamentalmente en la figura de Arquetipos, Roles, Expectativas y Estigmatizaciones.*

## INDICE

<b>Presentación</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	5
<b>Marco Teórico</b> .....	7
Los Mass Media.....	7
Delincuencia y Medios de Comunicación.....	16
<b>Capítulo I:</b>	
<i>Trayectoria de la Cobertura de Noticias de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia"</i> .....	21
Primera Parte: Agenda Informativa Nacional 2000- 2003.....	22
Segunda Parte: Actores en Pantalla 2000- 2003.....	31
Conclusiones.....	37
<b>Capítulo II:</b>	
<i>Selección, Elaboración y Presentación Noticiosa en "Seguridad Ciudadana y Delincuencia": El caso de Chilevisión Noticias y Teletrece</i> .....	39
Acerca de la Prioridad por Informar "Seguridad Ciudadana" .....	41
Decisión e Implementación.....	44
Proceso de Construcción Noticiosa.....	47
Conclusiones.....	50
<b>Capítulo III:</b>	
<i>Incidencia de los Noticieros en la Percepción Ciudadana del Delito</i> .....	53
Guiones Sociales.....	54
Imaginario Sociales.....	55
Arquetipos, Expectativas, Roles y Estigmatizaciones.....	57
Conclusiones.....	60
<b>Conclusiones Finales</b> .....	63
Relación Medios- Audiencia.....	65
Lógica Mercantil y las Noticias de Seguridad .....	66
Evolución de la Agenda y Diferenciación Funcional.....	67
Imaginario Sociales y Consecuencia públicas.....	68
Propuestas al Gobierno.....	69
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	71
<b>Anexo</b> .....	74

## PRESENTACIÓN

---

El Presente Estudio fue desarrollado en Santiago de Chile entre los meses de Marzo y Julio del Año 2004, como un servicio para el Departamento de Estudios de la División de Comunicación y Cultura del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

En una primera instancia, la demanda original estaba orientada a realizar una investigación que se abocara al estudio de los factores sociales que explican el posicionamiento del tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia". Ese tema fue posteriormente acotado, redefinido y situado en un contexto más general dando origen al Problema que guió el presente estudio: Las relaciones existentes entre noticieros centrales de TV y los preocupaciones e intereses ciudadanos en el caso de la cobertura de noticias de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" durante el período 2000-2003

El que se haya arribado a buen puerto en este desafío se debe en gran medida a la contribución y apoyo de muchas personas que fueron partícipes, de una u otra manera, del desarrollo de esta estudio. Por ello, agradecemos encarecidamente a todos los que hicieron posible el buen término de esta investigación, especialmente a la Profesora Guía Dagmar Raczynski, a Marcelo Henríquez y Claudio Garvizo del Departamento de Estudios, a todos los entrevistados, en especial a la gente del CESC, a Hernán y Joaquín Hernández por la asistencia Informático Computacional, a los Compañeros del Taller por sus Observaciones y finalmente a las amistades, pareja y familiares, por su apoyo en los momentos que ello fue necesario para sacar adelante esta tarea.

### *Los Autores*

*Javier Hernández Aracena es Licenciado en Sociología por la Pontificia Universidad Católica de Chile ([jhhernan@puc.cl](mailto:jhhernan@puc.cl))*

*Raúl Valdivia Fernández es Licenciado en Sociología por la Pontificia Universidad Católica de Chile ([ravaldiv@puc.cl](mailto:ravaldiv@puc.cl))*

## INTRODUCCION

Si es que a alguien le quedaban dudas respecto al verdadero interés e impacto que despiertan las informaciones relativas al tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" en las audiencias, los resultados de sintonía obtenido por el programa "Contacto" emitido el lunes 14 de Junio tienen que haber contribuido a disiparlas.

Aquel día, en horario estelar, se exhibió el reportaje titulado "Operación Ali Babá" que resumía siete meses de una investigación periodística orientada a retratar en sus rutinas diarias a los 48 delincuentes más buscados del centro de Santiago. Valiéndose de sofisticadas tecnologías de captación de imagen y sonido, los periodistas se adentraron en una serie de organizaciones delictuales consiguiendo identificar con inusitada fidelidad, y a rostro descubierto, a sus principales personajes, su *modus operandis* y los lugares en los que desenvuelven estas operaciones. En una hora y media de programa, develaron el accionar de carteristas, lanzas, contrabandistas y estafadores por la vía de la presentación de una serie de atractivas historias en las que se repetían, una y otra vez, a los protagonistas en sus escenarios procurando embaucar a una siempre incauta ciudadanía, que en su papel de víctima, no le quedaba otro remedio que padecer las consecuencias de las temibles acciones de los delincuentes.

Este reportaje marcó un peak de 53 puntos de sintonía, constituyéndose en uno de los ratings más altos del año para un programa estelar siendo sólo superado por las transmisiones del partido entre las selecciones de Chile y Brasil y por el Festival de Viña. Así, un programa periodístico de corte enteramente policial superaba con creces a las luces y a los millones de programas de farándula y a producciones dramáticas respaldadas por costosas campañas de marketing, evidenciando con ello una avidez de las audiencias por acceder a este tipo de información.

Ciertamente que el reportaje trajo aparejadas muchas y variadas repercusiones siendo quizás la más visible de ellas, el hecho que al día siguiente no se hablara de otra cosa que acerca de los peligros que implica transitar por el centro de la ciudad y de la impotencia que se sentía que los Tribunales de justicia sean una "puerta giratoria" (tal como el reportaje lo había recalcado con insistencia) permitiendo que los malos anden libres por las calles y los buenos tras las rejas. De esta forma, el reportaje de Contacto, fundado en el efecto generalizador de la TV, no hizo otra cosa que instalar los temas de que hablar. Además, elevó a la condición de verdaderos personajes públicos a una serie de personas que, antes de aquel lunes, vivían en el más perfecto de los anonimatos. El mejor ejemplo de esto es el caso de la "La Chela", una señora que pasó de ser la articuladora del contrabando de cigarros, discos y otras especies desde un escaño del paseo Estado, a ser foto de primera plana en los diarios y a motivar toda serie de análisis y comentarios en diversos programas de TV.

En el mundo político las reacciones también fueron inmediatas. Al día siguiente, mientras el Intendente Trivelli presentaba un requerimiento para que un juez especial se hiciera cargo de investigar estas asociaciones ilícitas, desde la oposición importantes personeros sostenían que el Gobierno ya había perdido la batalla contra la delincuencia y que era urgente adoptar medidas eficaces de una buena vez.

Todas estas repercusiones vinieron a reforzar una serie de preguntas que, para esa fecha, este estudio se hallaba en camino de contestar. En él, eso sí, la unidad de análisis no está constituida por

reportajes de este tipo, sino que por la cobertura que los principales noticieros centrales de TV chilena hacen del tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia". La pregunta central que la presente investigación pretende contestar es, de este modo, acerca de las relaciones existentes entre noticieros centrales de TV y los preocupaciones e intereses ciudadanos en el caso de la cobertura de noticias de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" durante el período 2000-2003<sup>1</sup>.

La decisión de estudiar este período específico estriba en la pretensión de retratar la cobertura desplegada a lo largo de la primera mitad del mandato del Presidente Lagos. Otros informes a los que se ha tenido acceso han descrito la cobertura de los temas de seguridad en un horizonte temporal limitado, impidiendo con ello trazar la trayectoria del posicionamiento de estas noticias. Por lo mismo, en este informe se muestra la evolución experimentada por la cobertura en el transcurso de cuatro años, situación que permite ubicar, desde un plano general, los distintos hitos que la determinan.

De esta forma, y a efectos de dar cuenta del problema de investigación antes señalado, en el Capítulo I se presenta un análisis estadístico que permite avizorar la trayectoria trazada por las noticias de Seguridad Ciudadana en el contexto de la Agenda Informativa Nacional. Para ello, se efectúa un análisis año por año, primero a un nivel de Agenda agregada y luego en un desglose por canales, para establecer el comportamiento de las prioridades informativas haciendo especial énfasis en las noticias de Seguridad. Este análisis se ve complementado con una descripción de los Actores que son más relevados dentro de este ámbito a objeto de vislumbrar el énfasis informativo que les subyace.

En el Capítulo II, por su parte, se indaga en los procesos de selección, elaboración y presentación de las informaciones relativas a "Seguridad Ciudadana y Delincuencia". Para tal propósito, se examinan las rutinas de producción noticiosa de los informativos que, como concluye el Capítulo I, mayor tiempo dedican a la cobertura de este tipo de noticias: Teletrece y Chilevisión Noticias. Por medio de este análisis se pretenden esclarecer las peculiaridades que determinan que las informaciones de Seguridad Ciudadana puedan hacerse más noticiables que otras. Del mismo modo, se busca indagar en los mecanismos de feedback a través de los cuales los canales interpretan los intereses de las audiencias y en como dichos mecanismos impactan en la estructuración de las agendas informativas.

En el Capítulo III se plantea una discusión teórica tendiente a retratar algunas consecuencias públicas que pueden desprenderse de una creciente cobertura temática de noticias de Seguridad Ciudadana. En este punto es particularmente importante la contribución de las noticias policiales a la generalización y delineamiento de Imaginarios Sociales del Delito.

Finalmente, y a objeto de dar respuesta a la pregunta que motivó esta investigación, se exponen un conjunto de conclusiones finales que inscriben dentro de un mismo proceso, y en una perspectiva global, los hallazgos de cada uno de los Capítulos antedichos.

---

<sup>1</sup> Para mayores referencias respecto a los aspectos metodológicos del estudio, véase Ficha Metodológica N°1 disponible en Anexo.

## MARCO TEORICO

### LOS MASS MEDIA

Como todo intento por aproximarse en propiedad a la relación existente entre los *mass media* y las audiencias, es necesario servirse de la comprensión teórica que se ha desarrollado en esta dirección y para ello, como primer paso, corresponde examinar algunas teorías referidas al fenómeno de la comunicación social masiva. En un campo de estudio dotado de tamaño complejidad y alcance, asociado a un vertiginoso desarrollo tecnológico que lo amplifica exponencialmente, no debe resultar extraño que hayan surgido posturas disímiles y contrapuestas para hacerse cargo de las consecuencias que el consumo medial trae aparejadas. En este escenario, es la televisión la que concentra mayor atención por parte de los especialistas en tanto es ella el medio que presenta mayor índices de consumo y preferencia en las diversas sociedades en los tiempos que corren.

Dentro de los enfoques teóricos vigentes en la actualidad, vale decir, con exclusión de los esquemas y modelos basados en la teoría clásica de la comunicación, pueden distinguirse dos grupos nitidamente diferenciados que se abocan a describir los efectos sociales de los medios en las formas de pensar y configurar imágenes de mundo (D' Adamo, 2000).

### **Efectos Ideológicos y Cultural Studies**

El primero de los grupos reseñados es el que se ha identificado con las teorías de los efectos ideológicos, que en lo medular postulan que los mass media, en especial la televisión, imponen de modo sistemático, paulatino y soterrado una determinada y particular visión de mundo que tiende a preservar y potenciar el orden establecido. En este sentido, esta teoría, tiende a ver los medios de comunicación como un instrumento de dominación en la lucha de clase. Dentro de esta línea pueden encontrarse posiciones radicales como la enarbolada por Wilson Key, quien en su ya célebre obra "La Era de la Manipulación", ha definido los mass media como "una verdadera lavandería de cerebros" de la que se sirven deliberadamente los grupos de poder para conservar su dominio. De esta manera, esta teoría postula que los medios dicen cómo y sobre qué debe pensarse, generando con ello una homogeneización de la sociedad.

Una importante corriente de estudios sobre los media se encuentra en el modelo de los Cultural Studies los cuales se apartan del determinismo económico con que había sido interpretado el pensamiento marxista, al incorporar a la cultura el análisis medial y de la vida cotidiana. Los estudios culturales surgieron como una renovación del marxismo que tuvo lugar en los años 70s.

El impulso inicial de esta corriente se encuentra en la obra de Raymond Williams y Richard Hoggart, quienes se preocuparon, ante todo, de la reivindicación de la cultura popular y/u obrera frente a la cultura dominante o de élite, en el contexto de una estructura de clase modelada por el capitalismo industrial y un sistema comercializado de producción, distribución y consumo cultural. En sus diferentes formas, concibe la cultura entrelazada con todas las prácticas sociales; y esas prácticas, a su vez, como forma común de toda la actividad humana. Se opone a la formulación de la relación entre fuerzas ideales y materiales en términos de base y superestructura y define la cultura al mismo

tiempo como medio y valores que surgen en el seno de grupos sociales y clases distintas, sobre la base de sus condiciones materiales y su relación histórica, a través de la cual manipulan e interpelan a las condiciones de existencia<sup>2</sup>.

El interés por la dialéctica entre resistencias y dominaciones culturales explica también la importancia que luego cobró el estudio de los medios de comunicación social. Es a través de de la problemática de los desafíos vinculados con la ideología y con los vectores de un trabajo hegemónico que los medios de comunicación social, especialmente los medios audiovisuales, llegan a ocupar paulatinamente un lugar destacado, como demuestra parte de los textos recogidos en "*Culture, Media, Language*". En ellos, Ian Connell se esfuerza especialmente por mostrar cómo el tratamiento del debate sobre la política salarial, a través de las rutinas del periodismo televisivo, desemboca en una presentación tergiversada ideológicamente, que contribuye a colocar el punto de vista patronal en una posición de hegemonía política (en Hall, Lowe & Willis, 1980)

La corriente de los Cultural Studies ha contado con importantes exponentes en el mundo hispanoparlante: Martín Barbero en España, y Beatriz Sarlo en Argentina. Martín Barbero intenta pensar la comunicación desde lo popular, subrayando que no se trata de rescatar "la mera *no pasividad del receptor*", de modo de cambiar el eje del análisis y su punto de partida. El rescate de los modos de réplica del dominado desplazaba el proceso de decodificación del campo de la comunicación, con sus canales, sus medios, y sus mensajes, al campo de la cultura, o mejor, de los conflictos que articula la cultura, de los conflictos entre culturas y de la hegemonía. Aceptar eso era también algo completamente distinto a *relativizar el poder de los medios*. El problema de fondo se ubicaba ahora a otro nivel: ya no en el de los medios sino en el de los *mediadores* y los modelos culturales. Martín Barbero sistematiza los desplazamientos teóricos a partir de una doble hipótesis de interpretación histórica y de construcción teórica. Lo popular no puede ser pensado como algo exterior o distinto de lo masivo porque históricamente lo uno se convirtió en lo otro (Moraña, 2000). Sarlo, por su parte, plantea que "la reivindicación del Lector (de la audiencia, del público) y de la recepción como polo activo, incluso el *más* activo del circuito de la comunicación. Desde su punto de vista, se asiste, en el campo de las investigaciones sobre cultura popular, a un movimiento que, oponiéndose a las hipótesis de la manipulación, despoja a los medios masivos y a la industria cultural del poder sobre individuos y sectores sociales que se les había dado en el momento en que la teoría privilegió al emisor y el mensaje, describiendo un mundo siniestramente manejado por la industria cultural y su difusión planetaria(Moraña, 2000).

A partir de la descripción que se hace de los Cultural Studies como modelo, se interpreta que la cultura media en la relación que se verifica entre los medios de comunicación y las audiencias, contribuyendo a interpretar los conflictos desde la realidad históricamente construida, readecuando o colaborando en la tarea de reducir los conflictos sociales al estado culturalmente aceptado para la mayoría o para la cultura oficial.

## **Agenda Setting**

El segundo grupo de teorías es el que se ha denominado como "teorías de Agenda Setting", cuyo máximo representante es Maxwell Mc Combs. Esta postura, proveniente de la psicología social y que descansa sobre abundante evidencia empírica, niega la influencia que los medios tienen sobre la

---

<sup>2</sup>McQuail, Denis. "La Acción de los Medios : los Medios de Comunicación y el Interés Público", Sage, Buenos Aires 1998.

opinión pública pero considera que el impacto se verifica únicamente en la instalación social de temas sobre los cuales pensar y discutir. De esta manera, en un primer nivel, los mass media a través del tratamiento intensivo de ciertas informaciones y, por lo tanto, no de otras, especifican cuáles serán los problemas o temáticas de interés público que serán consideradas como más relevantes. Por su parte, en un segundo nivel, los mass media a través de sus selecciones establecen jerarquías, de modo que no sólo tratan unos temas y no otros, sino que dentro de los temas seleccionados también se observa una escala de importancia. En un tercer nivel, se postula que a través de éstas selecciones sucesivas, y bajo la forma particular y concreta en que se presenta la información ante la audiencia, se contribuye a la configuración de marcos para la comprensión de la realidad. Si bien los medios no imponen una forma de pensar, si entregan elementos que participan del proceso cognitivo.

Para efectos de la presente investigación, es particularmente importante las consideraciones que esta teoría hace del carácter de las noticias que los informativos tratan, en tanto ellas sean *Unobstrusive* u *Obstrusive Issues*. De esta manera, el efecto de instalación de la agenda será mayor en la medida de que la temática de interés público tratada encuentre como único medio de difusión los mass media. Tal es el caso de los conflictos bélicos internacionales, que por el hecho de ser inaccesibles a la experiencia de la audiencia chilena, se erigen como un *Unobstrusive Issue*. Por contrapartida, cuando las audiencias tienen acceso experiencial directo a fuentes que les provean un punto de comparación respecto al tratamiento noticioso de determinada información, se está en presencia de un *Obstrusive Issue*, que como es evidente tiene un impacto menos en la instalación de las agendas personales. Un ejemplo de esto es el fenómeno de la Seguridad Ciudadana, dado que la experiencia personal, familiar y las redes sociales más próximas resultan ser más determinantes que el tratamiento que los medios dan al tema, tal como lo demuestran todos diversos estudios en la materia que se examinan más adelante.

Progresivamente, el enfoque de la Agenda Setting ha ganado terreno con base en una gran cantidad material empírico que lo que la constituido en referente obligado para la comunidad científica especializada en comunicación social. Esto se demuestra nítidamente en el estudio de Rogers, Dearing y Bregman efectuado en 1993, quienes analizaron 153 investigaciones realizadas a lo largo de 25 años sustentadas en la perspectiva de la Agenda Setting, comprobando la pertinencia de este modelo para abarcar a cabalidad las complejidades propias de la relación entre los medios y la opinión pública. En esta misma dirección, aunque incorporando ciertas modificaciones a la teoría original de McCombs, se encuentra la investigación efectuada el mismo año por Kosacki que enfatiza el tema de los marcos cognitivos, aportando más evidencia para demostrar la aptitud de esta teoría para orientar la presente investigación.

Por contraste los Cultural Studies, como se dijo, se han abocado primordialmente a develar las lógicas culturales y socioeconómicas que se expresan a través de los medios, y cómo ello se vincula con la dominación y la ideología, más que a la relación entre medios y audiencias. Por ello, expresan importantes elementos para situar los medios de comunicación al interior de una cultura, y por tanto, ver cómo se enlaza con las categorías propias de cada sociedad, elementos que serán recogidos en el Capítulo III de la presente investigación

De este modo, y sobre la base de los argumentos antes expuestos, es el enfoque de la Agenda Setting el que mejor retrata la relación entre medios y audiencia conforme a los objetivos de la investigación.

La pretensión de este trabajo es ofrecer una visión propiamente sociológica respecto a las relaciones existentes entre la cobertura de los temas de Seguridad Ciudadana y Delincuencia y los intereses y preocupaciones de la audiencia, lo cual exige instalarse desde el horizonte de una descripción y comprensión holística de la sociedad. Es por ello que, en total sintonía con los postulados de la Agenda Setting, la teoría de sistemas de Sociales desarrollada por el sociólogo alemán Niklas Luhmann se exhibe como absolutamente congruente con esta pretensión sobre todo por el hecho de que hacia el final de su trayectoria, y cuando su imponente arquitectura teórica se hallaba consolidada, dedicó un libro al estudio acucioso de los Mass Media en el contexto de la sociedad. De este modo, es posible estudiar un tema específico en el contexto de una teoría general, lo que confiere sentido a los diversos conceptos utilizados en el estudio, pues hay tras ellos un modelo que los vincula, distingue, ordena y sostiene.

Estas decisiones teóricas adoptadas encuentran respaldo en las conclusiones arrojadas por el estudio realizado por Cecilia Dastres del Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC) denominado "¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de informar? Un análisis de las noticias sobre Inseguridad Ciudadana desde el Emisor". De dicho trabajo se colige que los criterios para informar respecto de noticias de seguridad ciudadana y delincuencia no están orientados ni por visiones personales y ni por ideologías políticas ni religiosas sino que obedecen a criterios de mercado, y particularmente de mercado informativo, vale decir, acerca de lo que los medios suponen que a las audiencias les puede parecer digno de ser informado. Así, se observa que en los medios existe una lógica propia orientada a llamar la atención y dar en el gusto a la audiencia, lógica que por lo demás, puede incluso ser contraria a los valores y creencias de los mismos profesionales que las ponen en práctica así como de las líneas editoriales que las sustentan. Como se verá a continuación, estas conclusiones son del todo coherentes con los postulados de Luhmann.

## **Teoría de sistemas**

La Teoría de Sistemas Sociales de Niklas Luhmann fue construida para cumplir con las siguientes características: generar una sociología no ontológica, y por tanto, constructivista; en segundo lugar, ser una teoría universal que sea capaz de incorporar en sí a sí misma y a sus teorías competidoras; en tercer lugar, ser una teoría autorreferente, vale decir, que toda ella se explique desde ella misma; y finalmente, lograr el máximo de abstracción de modo de poder explicar toda la complejidad observable en las sociedades contemporáneas. Con base en estas características lo que Luhmann pretende no es esclarecer lo qué es la sociedad sino cómo ella se construye, o lo que es mejor, cómo es que ella es posible.

La alta complejidad de la teoría luhmanniana la hace imposible de ser descrita en breves páginas. Sin embargo, puede decirse que ella está constituida por varias teorías que se encuentran coherentemente enlazadas entre sí conforme a los mismos principios que la rigen. La exposición de cada una de ellas contribuye a dar luces acerca de su contribución teórica a este estudio.

*Teoría de la Observación:* Postula que todo acto de observación es una distinción entre una forma y un unmarked space. Una distinción es una indicación en que se señala esto/no lo otro. Las distinciones al seleccionar algo dejan fuera todo lo demás. Así, cuando se decide priorizar algo,

necesariamente tiene que existir algo que es excluido. La forma es la que exige la distinción, sin embargo, deja sin ver dos cosas, aquello que se encuentra en el unmarked space (que sí puede verse en una nueva distinción en la que la forma anterior ahora pasará a formar parte de un unmarked space) y el propio punto de vista del observador (que sí puede verse en una observación de esa observación, vale decir, una observación de segundo orden). Toda observación tiene puntos ciegos, ya que se ve lo que se ve, pero no se ve que se no ve lo que se no ve.

*Teoría de la diferenciación social:* En concordancia con lo anterior, para poder autodistinguirse y además responder a la complejidad del entorno, toda unidad debe diferenciarse. Por ello, la sociedad ha contado históricamente con distintos mecanismos de diferenciación social. En este sentido, Luhmann distingue 3 estadios evolutivos en la historia de la diferenciación de todo sistema social global (sociedad), estos son: las sociedades segmentarias, las que se organizan y diferencian en familias y tribus, las sociedades estamentales o estratificadas, que se organizan y distinguen en términos de castas y/o estamentos, y por último, las sociedades funcionalmente diferenciadas, las que se distinguen en subsistemas funcionales autorreferentes como la política, la economía, el derecho, la religión, la ciencia, el arte, la educación y los medios de comunicación masiva. Según esto, lo que comúnmente ha sido llamado como modernidad corresponde a la sociedad funcionalmente diferenciada<sup>3</sup>.

*Teoría de Sistemas:* La sociedad moderna entonces se caracteriza por la diferenciación en sistemas funcionales, pese a que la sociedad siempre ha estado, según esta teoría, compuesta por sistemas sociales. Lo nuevo es que los sistemas están delimitados por un sentido dado por la función determinada que cumplen para la sociedad.

Los sistemas son, por un lado, autorreferentes, vale decir, se remiten sólo a sus propios términos, y autopoieticos, en tanto producen y reproducen sus propios elementos. Todo sistema remite a la diferencia sistema/entorno, de modo que puede distinguirse a sí mismo del entorno, permitiendo así al observador distinguirlos también<sup>4</sup>. La diferencia sistema entorno es contingente, lo que es sistema en una observación, puede ser entorno en otra, en concordancia con la teoría de la observación.

La sociedad es el sistema social total, compuesto por comunicación. La sociedad es comunicación puesto que es ésta la que le permite efectuar su operar autopoietico. Las comunicaciones generan comunicaciones y eso permite la continuidad de la sociedad en tanto se reproducen por sobre la veracidad de los argumentos. Solamente las comunicaciones son sociales pues ellas exigen, para verificarse, que halla un otro que comprenda la selección de información y la conducta de notificación que se ha elegido para transmitirla. La comunicación es la que le permite observar (trazar distinciones) a la sociedad en tanto ella "no observa con los ojos".

Este sistema debe diferenciarse internamente para responder la complejidad del entorno el cual está integrado por los seres humanos, quienes como tales están excluidos de la sociedad. Si la sociedad estuviera compuesta por hombres, ésta cambiaría con cada nacimiento y con cada muerte, cosa que no sucede así en tanto la comunicación continúa. Además, si la sociedad estuviera constituida por hombres, todo lo del hombre debiera ser parte de la sociedad. Como es sabido, la conciencia de los hombres no es transparente a la sociedad y solamente lo son, las comunicaciones que la misma

---

<sup>3</sup> Luhmann, Niklas; "La Diferenciación de la sociedad" en "Complejidad y Modernidad; Editorial Trotta, Madrid 1998

<sup>4</sup> Por ello Luhmann afirma "Los sistemas existen" y no se contradice con su postura constructivista.

conciencia gatilla. De ahí que Luhmann postule que los hombres (conciencias) están acoplados a la sociedad pero no forman parte de ella.

Esta diferenciación interna reproduce la diferencia sistema/entorno, dando origen a los sistemas funcionales, los que son, en sociedades avanzadas, la política, la economía, la religión, el arte, la ciencia, la educación y los medios de comunicación. Ellos funcionan con un código binario a través del cual observan todas las comunicaciones, por ejemplo, pago/ no pago en el caso de la economía o verdad/ no verdad en el caso de la ciencia.

Los sistemas son autónomos, no obstante están adaptados a su entorno. Para ello están acoplados con otros sistemas, de modo que ganan en autonomía porque renuncian a funciones que otros sistemas ejercen. Los seres humanos también están acoplados a la sociedad, a través del lenguaje y a los distintos sistemas sociales a través de los roles.

*Teoría de la Evolución:* Todo sistema debe adaptarse a su entorno para sobrevivir. Un sistema cambia mediante un proceso de selección, variación y reestabilización. El sistema selecciona, lleva a cabo esa selección y finalmente incorpora esa selección a sus operaciones cotidianas.

### Luhmann y los mass media

La teoría sobre los mass media desarrollada por Luhmann es bastante innovadora, en tanto entiende los medios de comunicación de masas como un sistema funcional autorreferente<sup>5</sup>. Esto permite observar por qué esta lógica autónoma que se deja entrever en el estudio de Dastres antes descrito, lógica que trasciende incluso a quienes dirigen el proceso de construcción de los noticieros, recalcando que para Luhmann, las conciencias individuales están expulsadas de todo sistema social. Según la teoría luhmanniana, todo sistema funcional se relaciona con su entorno construyendo una nueva realidad a partir de sus propias observaciones, condición que cumple el sistema de los medios de masas. Por ello es claro que los Medios construyen socialmente la realidad, ellos dan cuenta de una observación hecha desde su propia lógica<sup>6</sup>. La forma en que los medios de comunicación observan y se vinculan a la realidad de su entorno es a través del **código información/ no información**, entendiendo información como una comunicación que aporte una novedad que aparezca como relevante respecto a comunicaciones precedentes. Esto es capital, ya que los medios de comunicación persiguen aquello que es relevante en tanto información, sin referirse a lo que es verdadero o falso<sup>7</sup>. Es por ello que los medios construyen su propia realidad, desechan elementos que no le parecen información, y al mismo tiempo informan a partir del criterio de la diferencia y no de la verdad de la información emitida.

Para Luhmann, los medios de masas surgieron gracias a que la diferenciación funcional permitió el desarrollo de las tecnologías de la comunicación. Los medios tecnológicos posibilitan esta comunicación, sin embargo, esta comunicación es mucho más que la mera tecnología que la sustenta. Los medios a través de su operar transmiten sentido a la sociedad, aportan temas y construyen una autoobservación de la sociedad. Esta última es, según Luhmann, la función social de

---

<sup>5</sup> Para una descripción amplia de lo que esto significa ver Luhmann, Niklas: "Teoría de la Sociedad" o "Sistemas Sociales, lineamientos para una teoría General"

<sup>6</sup> Luhmann, Niklas, "La realidad de los Medios de Masas" Editorial Anthropos, Barcelona, 2000

<sup>7</sup> El código verdadero/falso o verdad/no verdad es el código del sistema de la ciencia, Ob cit

los medios, describir a la sociedad, y describirla como cambiante y contingente. Además, desde el punto de vista de la comunicación, logran superar la presencia física, por lo que expanden considerablemente las redes comunicacionales.

La teoría de Luhmann distingue tres campos programáticos para el sistema de los medios de comunicación; las noticias-reportajes, la publicidad y el entretenimiento. Conforme al propósito de esta investigación, se tomará en cuenta únicamente el primero de ellos.

Respecto a la relación con el resto de la sociedad, en sintonía con la teoría Agenda Setting, los medios de comunicación aportan una observación de la realidad que cada cual puede comprender/incomprender, aceptar/rechazar desde su propia particularidad. Por lo tanto, lo que efectivamente imponen los medios de comunicación son los temas, al tiempo en que buscan a través de distintos métodos, detectar cuáles son los temas que al público interesan, no obstante sea una observación hecha desde su propia lógica. Así, el sistema de los medios se acopla al resto del sistema social. Los medios están constantemente seleccionando qué, cómo y cuándo informar, tomando y dejando de lado a través de su distinción entre aquello que es información y aquello que no lo es, de modo de presentar unos y no otros temas a la sociedad. Para Luhmann, los medios no logran prácticamente nunca construir consenso sobre alguna noticia, sólo la presentan al público y ponen el tema en discusión.

Por otro lado, la temporalidad es acelerada por la lógica del sistema, aquello que es nuevo un día lo deja de ser al siguiente, lo que genera una aceleración en toda la sociedad. De este modo, los medios cuentan con una doble temporalidad. En su operar funcionan en la inmediatez y describen la sociedad desde el presente más inmediato. Sin embargo, sus tecnologías de registro permiten constituir una verdadera memoria de las sociedades, las que actualizan recuerdos a través de los reportajes, y al mismo tiempo, garantizan el olvido de una serie de temas que el sistema necesita olvidar para desbloquear sus operaciones.

Como se planteó, la función de los mass media es describir globalmente a una sociedad que crecientemente se caracteriza por la sobreabundancia de puntos de vista. Sin embargo, esta descripción, si bien se refiere a lo global, es parcial en el sentido en que constituye la observación de un sistema particular. A través de esta observación, los distintos sistemas se observan a sí mismos, por lo que las informaciones emitidas gatillan cambios en los otros sistemas funcionales, garantizando así el dinamismo de la sociedad moderna.

Desde el punto de vista de los individuos, el sistema de los medios está acoplado estructuralmente a ellos por medio de esquemas o imágenes que se establecen como mapas para la comprensión de la realidad. Nuevamente, en concordancia con lo planteado por la Agenda Setting, los mass media aportan un marco de interpretación de la realidad circundante, generando frames o mapas, y scripts, expectativas. El sistema de los medios es el lugar privilegiado para producir la generalización de roles y las expectativas asociadas a ellos, así como las pautas morales asociadas al código aprecio/desprecio.

Luego de esta descripción, se hace necesario no perder de vista que la teoría de sistemas planteada por Luhmann pretende alcanzar el máximo nivel de abstracción posible, lo que sin duda choca con las categorías que intuitivamente se desarrollan para comprender fenómenos de este tipo. Uno de los aspectos conflictivos, por ejemplo, es el tema de los distintos medios, y particularmente, de los distintos canales de televisión. Si el sistema es uno, cabría preguntarse cómo hay distintos canales en competencia en Chile. Para Luhmann, la unidad del sistema está dada por el código y la

operación en torno a él. Los canales son organizaciones, vale decir, sistemas sociales de otro tipo<sup>8</sup>, que se acoplan al código, dándole una interpretación sobre la base de sus propias decisiones. Cada canal decide qué es o no información, así como cada empresa decide cómo interpretar el código pago/ no pago, cada partido político el código poder/no poder, cada escuela científica el código verdadero/ falso y cada Iglesia el código Inmanencia/ Trascendencia.

Finalmente, la teoría de Luhmann es enfática en el hecho que los sistemas sociales aparecen como fruto de la adaptación de las sociedades, y que por tanto, no es válido adoptar sus observaciones para Europa sin antes preguntarse si en Chile se verifica la conformación de un sistema autorreferente de medios de masas.

Si se examina el caso chileno, esto parece demostrarse, en primer lugar, por el grado de avance tecnológico con que cuentan los medios en el país. En segundo lugar, por el desarrollo del ejercicio profesional del periodismo chileno que se estructura sobre la base de la distinción información/ no información, determinando que su pretendida "objetividad" no sea otra cosa que la autorreferencia del sistema. Un tercer elemento lo constituye el hecho que casi la totalidad de los medios se han independizado de su referencia a otros sistemas funcionales, por lo que hay cada vez menos referencias ideológicas o políticas. Un claro ejemplo de esto lo constituye el Canal 13, entidad que debió modificarse notablemente para poder competir en el mercado de los medios. Finalmente, un último argumento lo entrega el surgimiento de un impactante crecimiento de programas y periodismo de farándula, que es indicativo de una creciente autorreferencia de los medios. Mucho de lo que informan los medios actualmente es sobre temas, programas o figuras de los propios medios. Por lo tanto, y por todas las razones anteriores, la aplicación de la teoría de medios de Luhmann parece acertada en el caso chileno.

Es interesante que Luhmann vea que la lógica de las noticias funciona destacando aquello que no es normal, y que por tanto, rompe lo común, y sobre todo, las normas. Esto coincide con la investigación de Dastres respecto a que los criterios que inspiran la creación de las noticias están más ligados a la espectacularidad y la novedad que a la pulcritud informativa. Es clásico el ejemplo dictado en todas las escuelas de periodismo referente a que no es noticia que un perro muerda una persona, pero si lo es que una persona muerda a un perro. En ese sentido, se aprecia que el crimen y la delincuencia aparecen privilegiados.

A partir de las consideraciones previas, se está en condiciones de postular que la lógica operativa de los medios de comunicación se describe a partir de un proceso circular en el que se asimilan las irritaciones del entorno a partir de los límites impuestos por la propia clausura operativa del sistema. De esta manera, hay una demanda por parte de las audiencias por ciertos temas, lo que es leído (**Selección**) y busca ser interpretada por los medios (**Variación**), lo que genera un nuevo efecto en las audiencias (**Reestabilización**), lo que vuelve a iniciar el proceso descrito. Sin duda, este orden planteado responde sólo a la necesidad de exponer con claridad los diversos eslabones involucrados, y no debe confundirse con una ordenación lineal.

---

<sup>8</sup> Luhmann, Niklas. "Organización y decisión". Editorial Anthrophos, Barcelona, 1997

## La Televisión

Raymond Williams, que como se expresó más arriba, es un importante exponente de la corriente de los Cultural Studies, realizó una importante investigación sobre la televisión, de modo de dar cuenta de su faceta cultural, la que se publicó bajo el título de "Television, Technological and cultural Form" (1974). Este estudio se puede dividir en dos hipótesis fundamentales.

La primera de ellas dice relación con que la tecnología de la televisión responde a una investigación técnica y científica, pero su efecto es accidental; por ejemplo, si la televisión no hubiera sido inventada, ciertos acontecimientos sociales y culturales de nuestra época no hubieran ocurrido. Esta hipótesis ofrece cinco proposiciones:

1. Su poder como medio de noticias y entretenimiento ha sido tan enorme que ha alterado todos los precedentes medios de información y entretenimiento.
2. Su poder como medio de comunicación social es tan grande que ha alterado muchas instituciones y formas de relación social.
3. Sus propiedades inherentes como medio electrónico han alterado nuestra percepción básica de la realidad, y por ende nuestras relaciones con el mundo.
4. Como monstruoso medio de comunicación y entretenimiento ha tomado parte, junto con otros factores, en la alteración de la escala y la forma de nuestras sociedades.
5. Ha sido concebida como un medio de noticias y entretenimiento, por ello ha tenido consecuencias imprevistas no sólo sobre los otros medios de información y entretenimiento, reduciendo su viabilidad e importancia, sino también en el proceso central de la familia y la vida cultural y social

Una segunda hipótesis es que la televisión, es un accidente tecnológico, pero su significación ha sido determinada por su uso. Si la televisión no hubiera sido inventada, nos divertiríamos de otra forma. Para esto Williams expone cuatro proposiciones:

1. La televisión fue seleccionada para la inversión y desarrollo de las necesidades de una nueva clase de sociedad, con énfasis en el entretenimiento centralizado y una forma centralizada de opiniones y estilos de comportamiento.
2. La televisión fue seleccionada para la inversión y la promoción de una nueva y rentable fase de consumo de la economía doméstica.
3. La televisión ha podido ser aprovechada como resultado de la investigación científica y técnica y en su carácter y uso se explotan y enfatizan elementos de pasividad e inadecuación cultural y psicológica, que siempre han estado latentes en el pueblo, pero que la televisión ahora ha organizado y conseguido representar.
4. La televisión ha llegado a ser disponible como resultado de la investigación científica y técnica, y en su carácter y usos ambas se sirven y explotan las necesidades de una nueva clase de sociedad tan grande como compleja pero atomizada.

A estas referencias contextuales ofrecidas por Williams, es preciso adicionar los argumentos enarbolados por el renombrado sociólogo francés Pierre Bourdieu en su libro "Sobre la Televisión". Sobre los noticieros, tema de la presente investigación, Bourdieu afirma que la invocación que hacen los periodistas de que sus contenidos son "*lo que el público quiere*" para argumentar una política de simplificación de la realidad, que ya no pretende informar, o educar divirtiendo, sino que es una proyección de propias inclinaciones, particularmente cuando el temor de aburrir les induce a otorgar prioridad al combate sobre el debate, a la polémica sobre la dialéctica, y a recurrir a cualquier medio para privilegiar el enfrentamiento entre las personas en detrimento de la confrontación entre sus argumentos, es decir, lo que constituye el núcleo fundamental del debate.

Para mostrar las características del mundo televisivo, Bourdieu utiliza el concepto de *censura invisible*, concepto que toda persona que desee aparecer en televisión se ve obligada a aceptar y que, en lo medular, refiere a las condiciones de la comunicación y especialmente la limitación de tiempo existente en la TV, que impone tantos obstáculos al discurso que ni siquiera permiten desarrollar coherentemente las ideas. Así, según esta visión, la televisión aparece como un "colosal instrumento del mantenimiento del orden simbólico", sobre la base de las prácticas ya descritas.

De este modo, la televisión que pretende ser un instrumento que refleja la realidad, acaba convirtiéndose en creador de realidad, capaz de provocar fenómenos de movilización social. Según él, vamos cada vez más hacia universos en los que el mundo social está descrito-prescrito por la televisión. La televisión se convierte en el árbitro de acceso a la existencia social.

Desde esta perspectiva, los canales de televisión se encuentran guiados específicamente por una lógica comercial, que en la actualidad se encuentra imbricada en todas las producciones culturales. Lo esencial de la competencia librada por los noticieros consiste en un conocimiento del mundo basado más en la intimidad de los contactos y las confianzas que en la objetividad de la observación o la investigación, más en los efectos mediáticos que en los contenidos. La televisión lleva al extremo la orientación mercantil en la medida en que está más sometida que cualquier otro universo de producción cultural a la presión comercial, a través de los índices de audiencia.

En definitiva, para Bourdieu la manera de hacer televisión, se ve enmarcada en lo que se considera como noticia y lo que no. El aspecto "novedad", propio de la comunicación pública, de la primicia, de la exclusiva, solo conlleva a conocer en los noticieros fragmentos entrecortados de la realidad. En este sentido, enlaza muy bien con las conceptualizaciones hechas por Luhmann y que fueron expuestas más arriba. Del mismo modo, su constatación de un primado de una lógica mercantil al momento de informar, va de la mano con las conclusiones esbozadas por Dastres para el caso chileno.

## **DELINCUENCIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

El estudio sistemático de las repercusiones que tiene en la ciudadanía los actos delictuales que comprometen su seguridad comienza a desarrollarse en Chile recién con el advenimiento de la democracia. Esto trae como consecuencia que toda la información que han generado organismos

tanto públicos como privados, sea de carácter reciente, conservando aún deficiencias metodológicas. En la actualidad las dos grandes fuentes generadoras de cifras relativas a delincuencia son el Ministerio del Interior y la Fundación Paz Ciudadana, entidades que rara vez tienden a coincidir en sus diagnósticos.

Los estudios respecto al impacto de la delincuencia en la opinión pública tienden a medirlo desde dos perspectivas, que si bien no se contradicen pues están muy relacionadas, presentan rasgos que exigen distinguirlas si se quiere ser riguroso. Así, en primer lugar la *preocupación por la delincuencia* se entiende como toda manifestación cognitiva que refiere a la delincuencia como un problema social de gran magnitud. En otras palabras, dicha preocupación involucra una opinión que considera la seguridad ciudadana como un tema público de carácter prioritario, pues tiene amplias repercusiones que afectan la vida en sociedad. Por su parte, la *sensación de temor* más que una opinión refiere a una actitud en donde el componente de racionalidad o de decisión aparece en un papel menor. Ilustrativo de lo anterior resulta ser el modo en que las encuestas de opinión se encargan de medir estos aspectos, pues mientras el nivel de temor busca medir la magnitud del miedo frente a un potencial acto delictual, la preocupación por la delincuencia se articula como una opinión acerca de los temas sociales que requieren una mayor prioridad por parte de las autoridades, pues generan un impacto sustantivo en las personas (Bargsted, 2003).

Respecto a la preocupación por la delincuencia, Matías Bargsted distingue tres etapas en el desarrollo de esta variable a lo largo de las década del 90', década en la que siempre se mantuvo entre los temas más acuciantes para la opinión pública. La primera de ellas es la que se corresponde con el posicionamiento del tema como relevante en la arena pública. En el lapso entre Diciembre del 89' y Marzo del 91' el porcentaje de personas que consideran a la delincuencia como uno de los principales problemas del país aumentó desde un 17% a un 64%, configurando un período que se ha denominado como la "explosión de la preocupación por la delincuencia". Una segunda etapa es la que se comprende entre los años 1992-1996 donde se produce un descenso progresivo de la preocupación por el temor. No obstante durante este período la delincuencia nunca dejó de estar entre las primeras dos prioridades de la población. Por último, en el período que va entre 1996 y Julio de 2001, nunca más ocupó la primera posición pues fue relegado por el desempleo, y comienza a ubicarse entre la tercera y cuarta posiciones, pese a que el porcentaje de preocupación se mantiene siempre oscilando entre el 30% y el 40%.

Pese a estas fluctuaciones, la preocupación por la delincuencia a mantenido su vigencia por más de 10 años, lo que la constituye, sin duda, en uno de los temas de interés centrales para la opinión pública chilena.

En lo que dice relación con el temor a la delincuencia, hay abundante evidencia que demuestra su importante magnitud en la sociedad chilena. Dicha evidencia es obtenida a través de distintas metodologías. Según Tironi y Valenzuela, el temor ante la delincuencia se estima mediante la frecuencia con que las personas sienten temor de ser asaltados o robados en circunstancias específicas. En este sentido, se concluye que el temor se experimenta con mayor frecuencia en la rutina diaria de salir y retornar al hogar, demostrándose que el temor se halla enquistado en la cotidianidad de los chilenos. En la misma dirección, se señala que el temor está asociado a la oscuridad y a los espacios públicos. Estos resultados son coincidentes con un estudio realizado en el mismo año 2003 por Adimark- Paz Ciudadana.

Por otro lado, en septiembre de 2003, la Fundación Futuro desarrolló una encuesta de opinión en la que se preguntaba a los entrevistados por cuales eran las tres situaciones que les daban más miedo en su vida. En primer lugar aparece con 61% el miedo de los entrevistados a ser víctima de la delincuencia, triplicando el miedo a la ruina económica, duplicando la enfermedad y superando largamente miedos más existenciales como la soledad, la muerte, la condena divina y la vejez.

Nuevamente, de estos estudios se colige que el temor ante la delincuencia, al igual que la preocupación por ella, representa una de las principales fuentes de inquietud para las personas. Por lo mismo, no debe extrañar que los medios de comunicación procuren hacerse cargo de esta inquietud.

La pregunta por los medios de comunicación adquiere especial relevancia en el caso de Chile, puesto que pese a ser el tercer país más seguro de Latinoamérica – después de Uruguay y Panamá- según la encuesta Latinobarómetro y de presentar un tasa de delito 3,16 veces menor a la norteamericana<sup>9</sup>, exhibe las más altas tasas de preocupación de la región -con excepción de Guatemala- las que a su vez son mayores que en Estados Unidos (Bargsted, 2003).

Es por ello, que los medios de comunicación han surgido como un importante factor para intentar justificar esta discordancia entre las mediciones objetivas y las percepciones subjetivas. Dentro de estas justificaciones el rol de los noticieros de TV -a los que se les recrimina cubrir demasiadas noticias policiales- ha sido especialmente relevado. Pese a esto, en Chile la relación entre los medios de comunicación y la percepción de la delincuencia no ha recibido ni la atención ni la dedicación debida por parte de las entidades vinculadas al tema, o al menos, esa preocupación no se ha traducido en investigaciones empíricas consagradas exclusivamente a esta temática. La referencias que pueden encontrarse son algunas preguntas incorporadas a estudios sobre delincuencia más amplios donde lo único que pretende develarse es la presunta asociación entre un mayor consumo de TV con una mayor preocupación o temor ante la delincuencia.

El estudio de Tironi y Valenzuela antes citado, muestra que no hay una asociación estadísticamente significativa entre exposición medial a noticias policiales en TV y temor ante la delincuencia. Esta constatación es la misma a la que llega Bargsted en su trabajo, destacando eso si, que la única asociación significativa es la que se produce entre preocupación por la delincuencia y tiempo dedicado al consumo de televisión el día anterior. No obstante las críticas de carácter metodológico, lo cierto es que estos resultados son coincidentes con estudios internacionales tales como el de Halton Community Watch Report que sostienen que "*the media is not necessarily as influential as previously thought in increasing fear of crime*". A su vez, Kenneth Dowler, del Departamento de Justicia Criminal de la Universidad Estatal de California señala que "*Employing OLS regression, the results indicate that respondents who are regular viewers of crime drama are more likely to fear crime. However, the relationship is weak.*" De esta forma, si bien se reconoce alguna influencia, no parece ser posible responsabilizar a la televisión por las altas tasas de preocupación y temor por la delincuencia.

La explicación para esto descansa en el hecho de que la delincuencia es un *Obstrusive Issue*, que tal como se explicó anteriormente, presenta otras fuentes de información que compiten con los medios por configurar las percepciones de los individuos respecto a su entorno. Tal como lo evidencia

---

<sup>9</sup> Tasa de delito por cada 100.000 habitantes.

Bargsted, parece ser que la propia experiencia que se encuentra mediatizada con el entorno urbano y las redes más próximas constituyen un factor mucho más potente que la información proporcionada por la televisión.

La débil asociación estadística constatada por estudios en Chile y el extranjero no implica que la relación entre medios de comunicación y percepción ante la delincuencia no sea relevante, en tanto dichos estudios no han agotado todas las aristas que este fenómeno presenta. En este sentido, y siguiendo los principios teóricos que guían la presente investigación, no debe perderse de vista que los medios de comunicación, en su tratamiento de la seguridad ciudadana y la delincuencia contribuyen a la formación de esquemas de interpretación que orientan el dibujo de las imágenes de mundo que las audiencias desarrollan para formar su opinión y su actitud frente a este tema, como a todos los otros. La televisión, en tanto medio altamente masivo y ampliamente consumido, es un espacio privilegiado para la configuración y generalización de expectativas, incluyendo estereotipos, roles y estigmatizaciones, con independencia de que ellas compitan con expectativas generadas a partir de otras fuentes de información. Kenneth Dowler plantea al respecto: *"The mass media play an important role in the construction of criminality and the criminal justice system. The public's perception of victims, criminals, deviants, and law enforcement officials is largely determined by their portrayal in the mass media"*. En definitiva, la influencia cualitativa de los medios de comunicación en la percepción de la audiencia respecto al tema bajo estudio, requiere mayor detenimiento y por ello la presente investigación desea aportar con algunos elementos que iluminen una mejor comprensión del fenómeno.

En este punto parece fundamental referirse a la diferencia audiencia y opinión pública. La primera, según la teoría que guía esta investigación, es la forma en que el sistema de los medios de masas observan desde su propia lógica al entorno, entendido como público, de modo que a través de diversos mecanismos de feedback, los medios observan si su adaptación al entorno es exitosa o no. Esto se da por dos motivos, en primer lugar, los medios comunican y eso lo hacen apelando a alguien, quienes son catalogados bajo el nombre de audiencias. En segundo lugar, los medios necesitan adaptarse a la lógica de la sociedad, lo que logran gracias a la publicidad, la que a su vez exige buenas audiencias. Esto es especialmente importante en países donde los canales de televisión no reciben aportes ni subvenciones. Por ello, los medios se orientan a las audiencias, de modo que buscan observarse a sí mismos en ellas. Análogamente, la opinión pública es el modo en que el sistema político observa al entorno entendido como público<sup>10</sup>, básicamente a través de lo que aparece en los medios, en encuestas de opinión, en manifestaciones y en las votaciones. Por ello, cuando hablamos del triple proceso, nos referimos a las audiencias y no a la opinión pública, la que si es relevante al hablar de temor y preocupación por la delincuencia, ya que esos son temas políticos.

### **Noticieros y delincuencia**

Dado que este estudio tiene como uno de sus principales objetivos la descripción del posicionamiento temático de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" en Chilevisión Noticias y Teletrece, resulta conveniente ofrecer un panorama que grafique cómo se ha manifestado su cobertura en los últimos

---

<sup>10</sup> Aquí vale recordar que los individuos no forman parte de la sociedad, según Luhmann, y que se acoplan a ella a través de roles. Por eso, cada uno cumple una multiplicidad de roles, dentro de los cuales se encuentra ser votante o parte de la opinión pública y ser audiencia de los medios.

años, tanto desde un punto de vista general como desde los propios noticieros seleccionados. De esta manera, a partir del Informe Político N° 80 de Libertad y Desarrollo, titulado "La Seguridad Ciudadana en los Noticieros de Televisión" que evaluó la cobertura noticiosa durante 12 meses, entre el 1 de Junio del 2002 y el 31 de Mayo del 2003, se desprende que la este tema se erige como el más destacado en la agenda noticiosa durante el período bajo estudio. Del total de noticias exhibidas por los noticieros se pudo constatar que el 20% de las noticias nacionales emitidas estaban referidas al tema de la delincuencia y la seguridad ciudadana.

En lo que respecta a los distintos canales de televisión, se observó que las ediciones centrales de los noticieros de Canal 13 y Chilevisión cubrieron más de 1000 noticias de delincuencia cada uno, a diferencia de TVN y Mega, quienes cubrieron 680 y 512 respectivamente. Esto se corresponde con la cantidad de minutos "en on" que los canales dedicaron a la cobertura de este tipo de noticias, pues mientras UCTV y CHV dedicaron más de 2000 minutos, TVN sólo dedicó 1300, mientras que Mega 930. Por último, si se analiza el promedio diario de cobertura de seguridad ciudadana durante los doce meses revisados por este estudio, se aprecia que CHV dedicó 6,4 minutos, UCTV 6,3, mientras que TVN y Mega dedicaron únicamente 3,6 y 2,5 respectivamente. Estos tres argumentos bastan para explicar por qué se ha decidido considerar a Chilevisión Noticias y a Teletrece como objetos de estudio, ya que en ambos es manifiesta la intención por relevar las noticias referentes al tema que estudia esta investigación.

## **CAPÍTULO I: TRAYECTORIA DE LA COBERTURA DE NOTICIAS DE "SEGURIDAD CIUDADANA Y DELINCUENCIA"**

En este capítulo se presenta una descripción estadística que permite detectar y comprender el posicionamiento temático experimentado por las noticias de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" durante el período 2000 – 2003. Para dicho efecto se expondrá, en primer lugar, cómo ha evolucionado la relevancia de este tema en el contexto del total de la Agenda Informativa Nacional<sup>11</sup>, de modo de retratar la importancia relativa que va adquiriendo este tema a lo largo del período estudiado. Por su parte, en segundo lugar, se efectúa un análisis del papel que han jugado los distintos noticieros centrales en este progresivo posicionamiento.

Una segunda parte dentro de este Capítulo está referida al estudio acerca de los principales actores que aparecen hablando en pantalla respecto de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" en el período. Este análisis permitirá aproximarse a cuáles son las principales fuentes de información consultadas, para a través de ellas comprender las peculiaridades de la cobertura noticiosa de este tema.

Dicho esto, resulta conveniente proporcionar información relativa al consumo de noticieros que permitan situar el análisis que sigue en un contexto más general. Para ello, se exhiben a continuación una serie de datos provenientes de la Encuesta Nacional de Televisión del 2002 que ilustran en propiedad el modo en que los chilenos se relacionan con este importante género televisivo.

Así, como primer elemento es relevante constatar que para el año 2002 cerca del 75% (74,3) de la población entre 16 y 65 años dice consumir noticieros todos los días (CNTV, 2002). A esta cifra crece si se considera el 8,2 % que afirma ver noticieros 5 a 6 veces a la semana. La magnitud de este consumo se ve ilustrada en propiedad si es que se establece el contraste con el 38,2% que reconoce ver telenovelas todos los días que se emiten. Conforme a estos datos, entonces, lo que se aprecia es que el consumo de televisión prácticamente duplica al de teleseries<sup>12</sup>, lo que resalta el protagonismo que adquieren tanto para los canales como para la audiencia.

Otro aspecto a considerar, esta vez respecto del tema específico de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia", es que cerca de un 70 % de la población sostiene que la cantidad de tiempo dedicada a la cobertura de este tipo de noticias es igual o menor a la deseada. Respecto de la política, que como se verá a continuación es también un tema de gran importancia en la agenda informativa general, el 62,3 de la población manifiesta que su cobertura es excesiva.

Ambos elementos ponen de relieve la importancia de los noticieros de televisión, en general, y del tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia", en particular, para la audiencia chilena. Estas constataciones deben tenerse en cuenta a la hora de describir la evolución experimentada por la Agenda Informativa Nacional en el período estudiado.

---

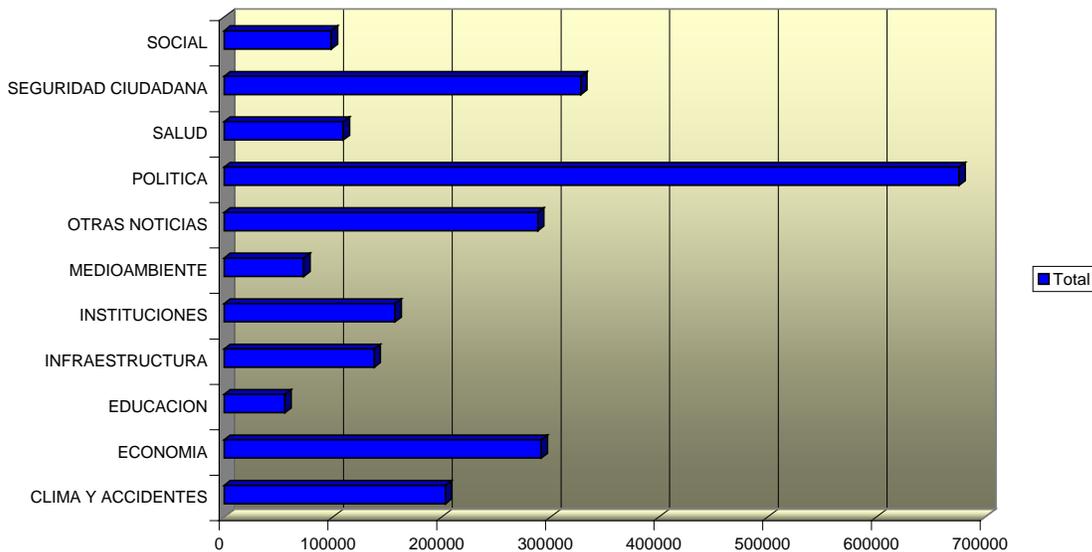
<sup>11</sup> El concepto de Agenda Nacional que se emplea excluye todas las noticias referidas a Deportes, Cultura y Espectáculos e Internacional, según los tópicos que se detallan en la *Ficha Metodológica N°2*, disponible en el Anexo.

<sup>12</sup> De todos modos debe tenerse en cuenta que esa brecha puede ser menor, ya que la valoración y connotación social asociada al consumo de telenovelas, sobre todo en el público masculino, es menor a la del consumo de noticieros, que es percibido como algo que debe hacerse.

### **Primera Parte: Agenda Informativa Nacional 2000- 2003**

Los gráficos que siguen corresponden a la sumatoria de segundos que Teletrece, 24 Horas, Meganoticias y Chilevisión Noticias, considerados en su conjunto, dedicaron a la cobertura de los distintos temas que componen la Agenda Nacional<sup>13</sup>. Para dar cuenta cabal de la evolución experimentada se presenta un gráfico<sup>14</sup> para cada uno de los años comprendidos en el período. Las cantidades, tanto en los gráficos como en el texto, están expresadas en segundos al aire.

**Gráfico 1: Cobertura Total de Agenda Nacional por Temas Año 2000**



Este gráfico, que representa el punto inicial del recorrido transitado por la agenda en el período 2000-2003, evidencia que para el año 2000 el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" ocupa la segunda prioridad temática en el agregado conformado por los cuatro noticieros. Esta segunda posición, sin embargo, no adquiere gran distancia de "Economía" que es el tercer tema más relevado.

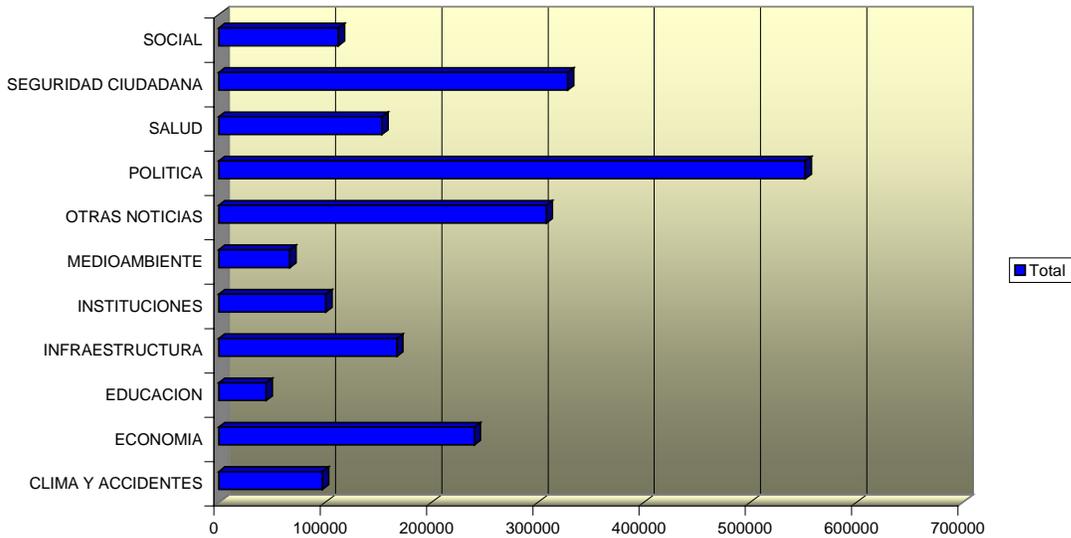
Pese a la importante cantidad de segundos (328365 segundos) dedicados a la cobertura de los temas de Seguridad, las noticias referidas a "Política" duplican dicha cantidad constituyéndose por lejos en el área más cubierta. Esta abismante brecha puede ser explicada por una serie de factores coyunturales que se congregaron en este año. Factores como la última etapa de la detención de Pinochet en Londres, su posterior arribo a Chile y la consecuente reactivación del debate acerca de los Derechos Humanos permiten comprender la gran cantidad de tiempo dedicado a noticias

<sup>13</sup> Los temas han sido definidos a partir de la base de datos desarrollada por el Observatorio de Comunicación, conforme a criterios y procedimientos que se exponen en la *Ficha Metodológica 2*, ver Anexo.

<sup>14</sup> Todos los gráficos presentados tienen la misma fuente: "Elaboración Propia a partir de datos de Observatorio de Comunicación"

políticas. A esto debe adicionarse el arribo de Ricardo Lagos al poder, los resabios de la reñida elección presidencial y las municipales de Diciembre.

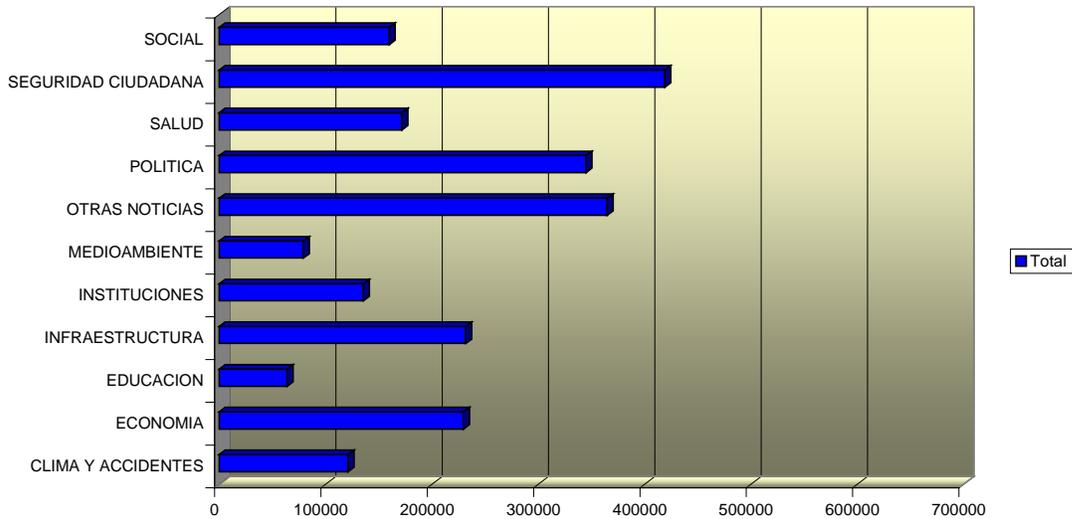
**Gráfico 2: Cobertura Total de Agenda Nacional por Temas Año 2001**



En el año 2001 se replica un patrón muy similar al del año previamente reseñado, pues se repite la jerarquía de los tres primeros temas<sup>15</sup>. La "Política" sigue siendo la principal temática cubierta pero pierde terreno (676280 a 552232 segundos), comenzando a evidenciar una declinación. La cobertura de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" (desde 328365 a 328429 segundos) y de "Economía" (desde 291891 a 240794 segundos) permanece estable.

<sup>15</sup> Por tratarse de una sumatoria de categorías residuales que no representan propiamente un Tema dentro de la Agenda Nacional, el ítem "Otras Noticias" ha sido excluido del análisis.

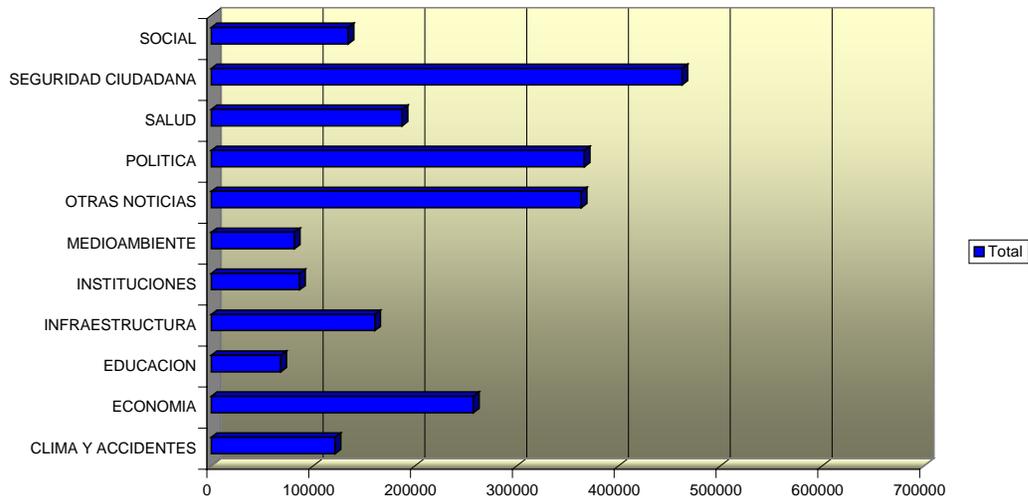
Gráfico 3: Cobertura Total de Agenda Nacional por Tema Año 2002



El año 2002 muestra una completa reestructuración en la configuración de la agenda. En cuanto a las tres primeras prioridades informativas lo más relevante es el aumento considerable de la cantidad de segundos dedicados a "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" (desde 328429 a 419183) y su posicionamiento como primera área temática, desplazando a "Política" que experimenta una baja ostensible desde 552232 hasta 345157 segundos. A su vez, Economía pierde presencia y comparte su tercer lugar con los temas vinculados a "Infraestructura".

Se observa entonces un nuevo escenario en el que "Seguridad Ciudadana" adquiere un rol protagónico en la Agenda y empieza a consolidar un crecimiento sostenido.

Gráfico 4: Cobertura Total de Agenda Nacional por Tema Año 2003



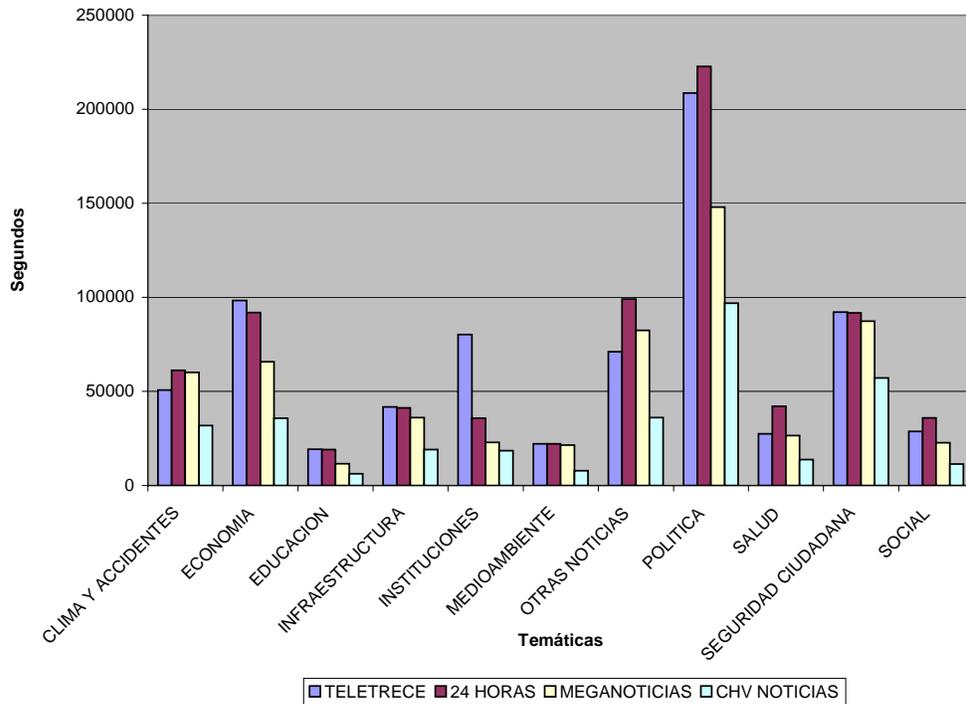
En el último año del período estudiado, la tendencia a la predominancia de las noticias del tema de Seguridad Ciudadana se consolida, ostentando un nuevo aumento (desde 419183 hasta 462478 segundos) y un mayor distanciamiento respecto de las otras áreas temáticas. Por su parte, los temas políticos presentan una leve alza y conservan la segunda prioridad (con 366476, casi 100000 segundos menos que "Seguridad Ciudadana"), mientras que "Economía" vuelve a instalarse en la tercera posición.

Luego de examinar la evolución de la estructura temática general durante el período 2000-2003, se observa una sustantiva **redefinición de la agenda noticiosa observada a partir del año 2002**. Este cambio está marcado por un lado, por el ascenso progresivo del tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" que lo lleva a posicionarse como el área con mayor cobertura y por otro, por el declive del área política que como se ilustró inicia el período como inapelable primera prioridad informativa y lo concluye relegado al segundo lugar.

**Cobertura Temática de Agenda Nacional por Canales**

Luego de haber descrito el posicionamiento general experimentado por la Agenda Informativa Nacional, corresponde ahora describir el modo en que cada uno de los noticieros se inserta en este movimiento, con especial énfasis en lo que respecta al tema que es objeto de la presente investigación. Repitiendo el procedimiento anterior se procederá a ilustrar esta evolución a partir del análisis año a año.

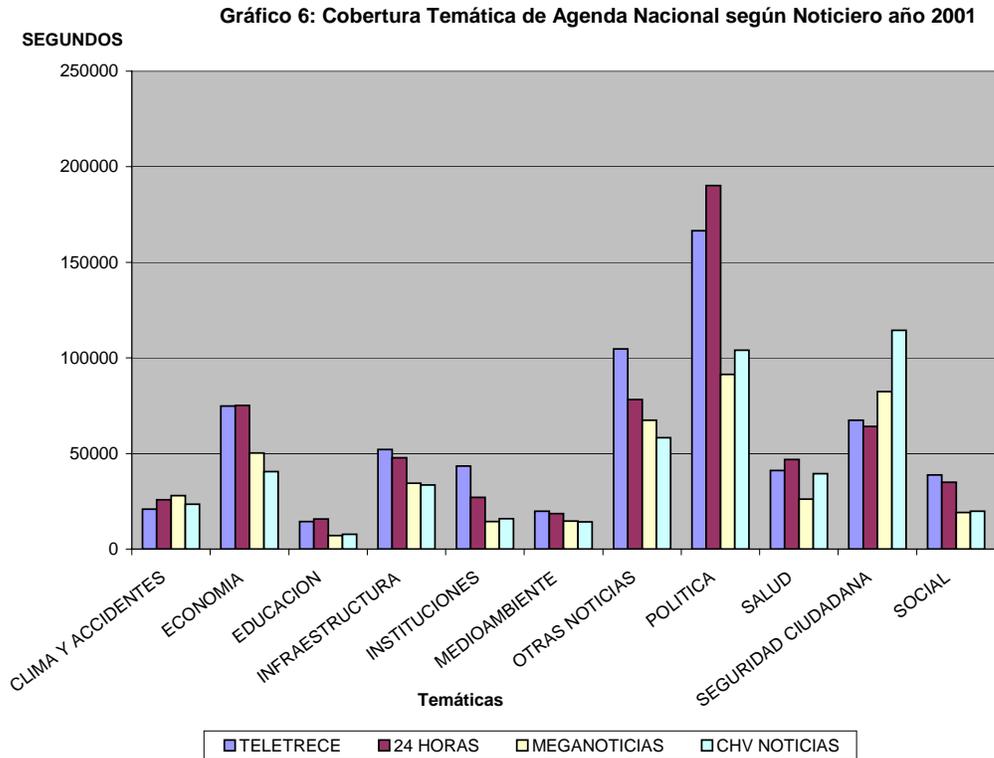
**Gráfico 5: Cobertura Temática de Agenda Nacional según Noticieros Año 2000**



En forma consecuente con lo apreciado en el Gráfico N°1, se observa que para todos los noticieros, las noticias de carácter político constituyen la primera prioridad informativa. Esto es particularmente manifiesto en los casos de Teletrece y 24 Horas, por cuanto en ambos esta cobertura duplica a su siguiente tema más relevado, que para ambos casos corresponde a Economía.

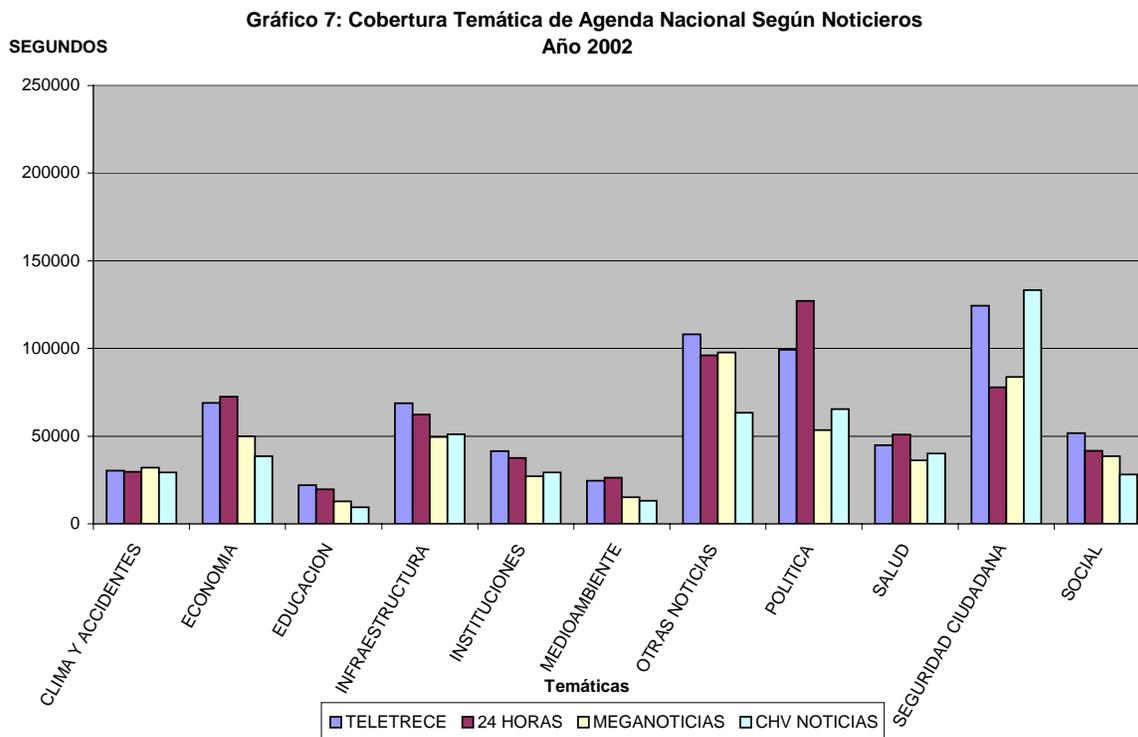
En el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia", Teletrece, 24 Horas y Meganoticias presentan una cobertura muy similar en el orden de los 90000 segundos, mientras que Chilevisión se aleja de esta tendencia y dedica solo 57122<sup>16</sup>. De esta forma este período podría caracterizarse por la escasa diferenciación de los canales respecto a este tema.

<sup>16</sup> Debe tenerse presente que Chilevisión cuenta con un menor volumen de tiempo destinado a temas de la Agenda Nacional debido a que diariamente se emite un extenso bloque deportivo que suele oscilar entre los 15 y 20 minutos y que ocupa un lugar predeterminado en el noticiero.



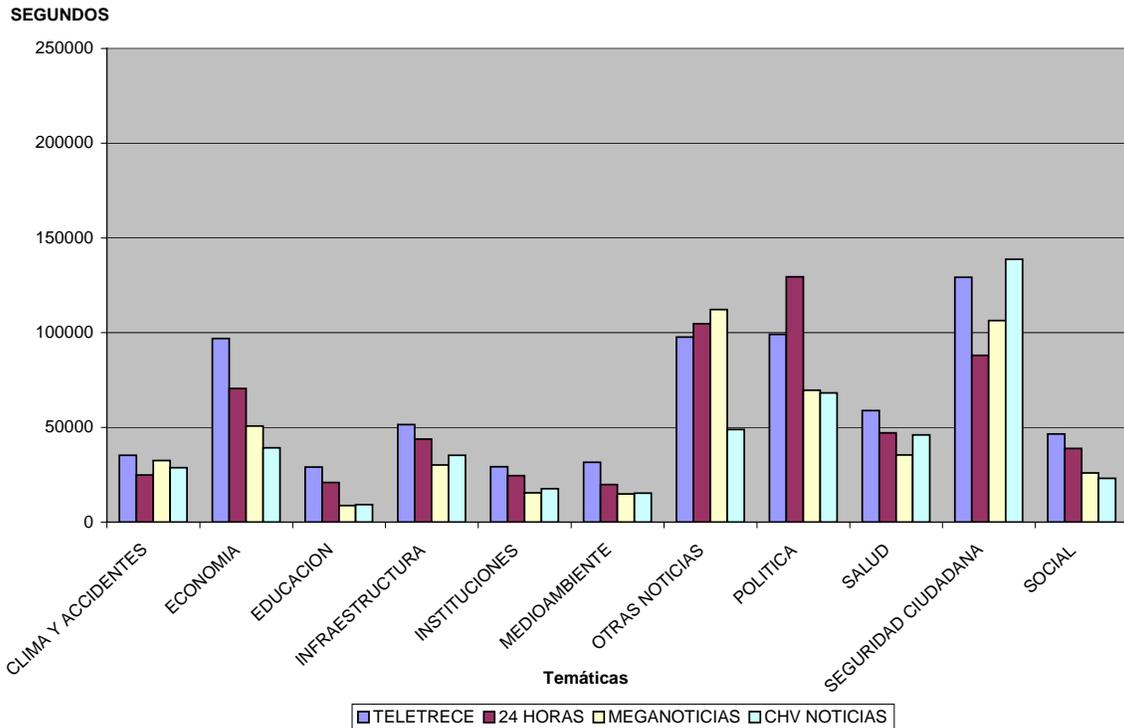
En términos de las primeras prioridades informativas, el año 2001 se aprecia que Teletrece, 24 Horas y Meganoticias siguen considerando a los temas políticos como los más noticiables, aunque todos ellos presentan declinaciones importantes en esta cobertura (Desde 222622 hasta 190198 segundos en el caso de 24 Horas, y de 208646 a 166575 en el de Teletrece). La novedad la representa aquí el hecho que Chilevisión ha instalado los temas de Seguridad Ciudadana como primera prioridad informativa, duplicando la cobertura que respecto al mismo tema presentaba el año anterior (114478 / 57122). Este hecho es significativo pues marca el perfilamiento de Chilevisión Noticias como un Noticiero con un contenido marcadamente policial, al cual se adiciona además una buena proporción de tiempo destinada a un bloque deportivo.

Otro aspecto importante es que tanto Teletrece como 24 Horas disminuyen su cobertura respecto a Seguridad Ciudadana (Desde 92075 hasta 67475 en Teletrece y desde 91808 hasta 64139 en el noticiero de TVN), mientras que Mega conserva un tiempo similar al dedicado el año anterior. (87360 en el 2000 y 82337 en el 2001)



Al igual que lo constatado a propósito del análisis del gráfico 3, el año 2002 presenta importantes novedades. Teletrece se suma a Chilevisión Noticias al establecer como primera prioridad los temas de Seguridad Ciudadana duplicando su cobertura en el transcurso de un solo año (de 67475 segundos en el 2001 a 124496 en el 2002). Chilevisión, por su parte, prosigue con su tendencia al alza (114478 a 133170 segundos), mientras que 24 Horas y Meganoticias se mantienen estables en esta materia (aunque si no se contempla "Otras Noticias", "Seguridad Ciudadana y Delincuencia es primera prioridad también en Mega). La política sigue disminuyendo en todos los noticieros sus cuotas de cobertura, pese a que sigue siendo primera prioridad informativa en TVN.

Gráfico 8: Cobertura Temática de Agenda Nacional Según Noticieros Año 2003



En este último año analizado, se observa la consolidación del patrón distinguido para el caso del año anterior, agregándose a este un alza importante de Meganoticias en la cobertura de los temas de seguridad (83762 a 106370 segundos). Si se prescinde del ítem de Otras Noticias, este tema seguirá siendo primera prioridad también en este canal, además de Canal 13 y Chilevisión. TVN conserva su priorización por la política, aunque también evidencia un incremento en la cobertura de seguridad (desde 77755 hasta 88037 segundos).

De este modo, en concordancia con las constataciones hechas respecto a la cobertura agregada precedente, queda en evidencia un progresivo posicionamiento de los temas de Seguridad y una declinación concomitante de los temas políticos. Este movimiento encuentra sus primeros rastros en el año 2001 con el sustantivo incremento sostenido por Chilevisión y por el descenso de la Política en todos los canales. Estos cambios nacientes terminan por consolidarse el año 2002, año en el que efectivamente se redefine y consolida la Agenda en el caso de tres de los cuatro canales. El nicho encontrado por Chilevisión rápidamente concitó la atención de Teletrece y Meganoticias, los cuales, en forma creciente, decidieron priorizar los temas policiales por sobre otros. Contrario a esta dinámica, TVN conserva un patrón estable cuya principal característica es la preeminencia de los temas políticos.

Siguiendo lo expresado en el marco teórico, el proceso descrito de redefinición de Agenda tiene consecuencias que se manifiestan en dos niveles distintos. Por un lado, se seleccionan temas y, por otro, se jerarquizan. Sin necesidad de hacer hincapié en los contenidos de cada noticia o en la forma de presentarlas, resulta evidente que este cambio en la configuración de la Agenda posiciona socialmente el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" a todo nivel, vale decir, desde tópico para conversaciones de pasillo hasta el establecimiento de programas propios de la esfera política. El sólo

hecho del aumento, absoluto y relativo, en la cobertura destaca e instala al tema y lo hace más familiar y cotidiano. El tercer capítulo, esto se llamará el primer nivel de influencia de los noticieros. Adicionalmente, como se ha dicho anteriormente, el establecimiento de agenda no es un proceso simple ni lineal sino que es una forma de acoplamiento entre audiencias y los medios de comunicación. Ello significa que las selecciones de la audiencia y de los medios se van ecualizando, lo que implica una relación en permanente cambio entre estos polos.

Por eso, el proceso descrito no debe leerse únicamente desde la influencia de los medios sino que debe tenerse en consideración también el movimiento propio de la audiencia. Desde esta óptica, se puede observar que el desplazamiento de la política por las noticias de seguridad ciudadana puede asociarse al tránsito, operado a un nivel general, desde preocupaciones de alcance eminentemente público hacia otras que si bien siguen teniendo éste carácter, están más vinculadas a la esfera privada y tienen la peculiaridad de ser cotidianas (de todos los días y a toda hora) y de corto plazo<sup>17</sup>. Sobre esta idea, que se esboza aún en estado germinal, se profundizará en las conclusiones finales.

---

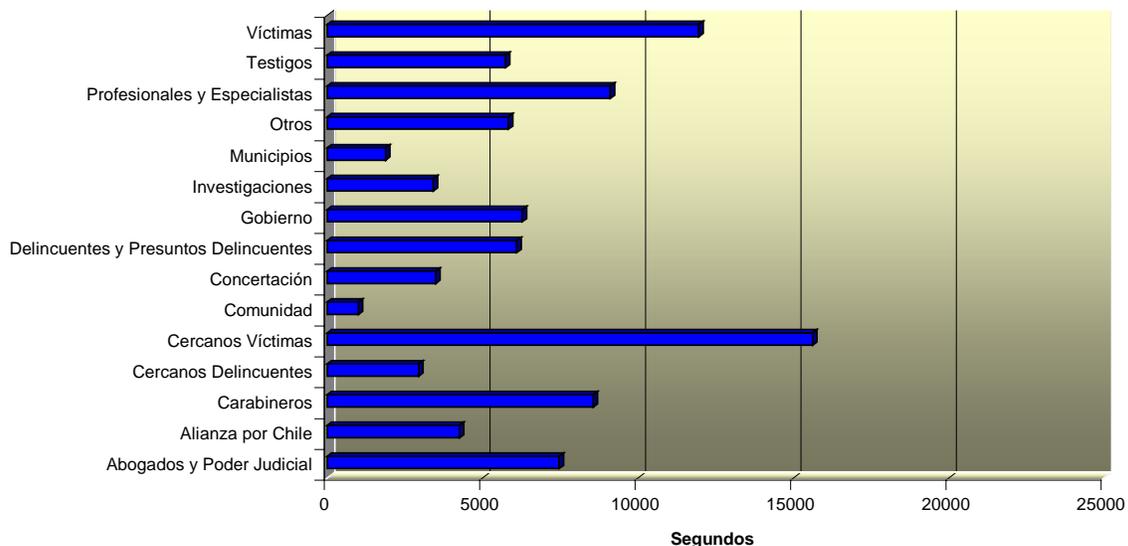
<sup>17</sup> En esta línea, puede hallarse un referente en Richard Sennett: ("El Declive del Hombre Público", Península, Barcelona, 1978), donde se retrata el tránsito de un espacio público colectivo y eminentemente político a uno constituido por individuos que se ponen a sí mismos, a su sensibilidad y a su intimidad como punto de partida, como consecuencia de un cambio cultural impulsado en gran parte por el avance de la Televisión. En una línea similar, aunque desde una perspectiva distinta, Scott Lash ("Economías de Signos y Espacios", Amorrortu, Buenos Aires, 1998) plantea que el período que el denomina como modernidad reflexiva, vale decir desde los 70 hasta la fecha, se caracteriza por un proceso doble de individuación y estetización de la sociedad. El individuo va perdiendo su referencia a colectivos y va ubicándose solo, al tiempo que las tecnologías de comunicación refuerzan un tránsito desde lo racional cognitivo hacia lo sensorial. Ello permitiría explicar por qué, en buena parte del mundo, las noticias políticas, de carácter discursivo, han perdido importancia en pos de noticias sobre delincuencia, que apelan a la emocionalidad. Esto se puede ver reforzado en el caso de Chile, que por una parte forma parte de este cambio cultural global, y por otra, como se puede encontrar en el informe del PNUD del año 1998 y en diversos otros autores, el espacio público nunca estuvo del todo constituido y siempre estuvo articulado desde el Estado y los partidos políticos. Ello hace de nuestro país un escenario fértil para vivir un proceso como el descrito, aún sin haber pasado por una "modernidad pública", como se entiende en los autores previamente reseñados.

## **Segunda Parte: Actores en Pantalla 2000- 2003**

Una vez constatado el progresivo posicionamiento temático de las noticias de "Seguridad ciudadana y delincuencia", que las instalan como primera prioridad general hacia fines del período estudiado, corresponde ahora analizar las fuentes de información privilegiadas en la presentación de las noticias de este ámbito. En otras palabras, lo que se pretende en esta sección es retratar a qué tipo de actores los distintos noticieros les conceden mayor tiempo en pantalla. Para ello, los distintos actores fueron agrupados en categoría, que permitan ilustrar con propiedad los distintos grupos sociales e instituciones involucradas.

Al igual que en el punto precedente se procede primero a presentar los gráficos con la cobertura agregada de actores y posteriormente, se exponen otros que desglosan esta cobertura según canal. Nuevamente, las cantidades se expresan en segundos al aire.

**Gráfico 9: Tipos de Actores en Pantalla por Segundos al Aire Año 2000**

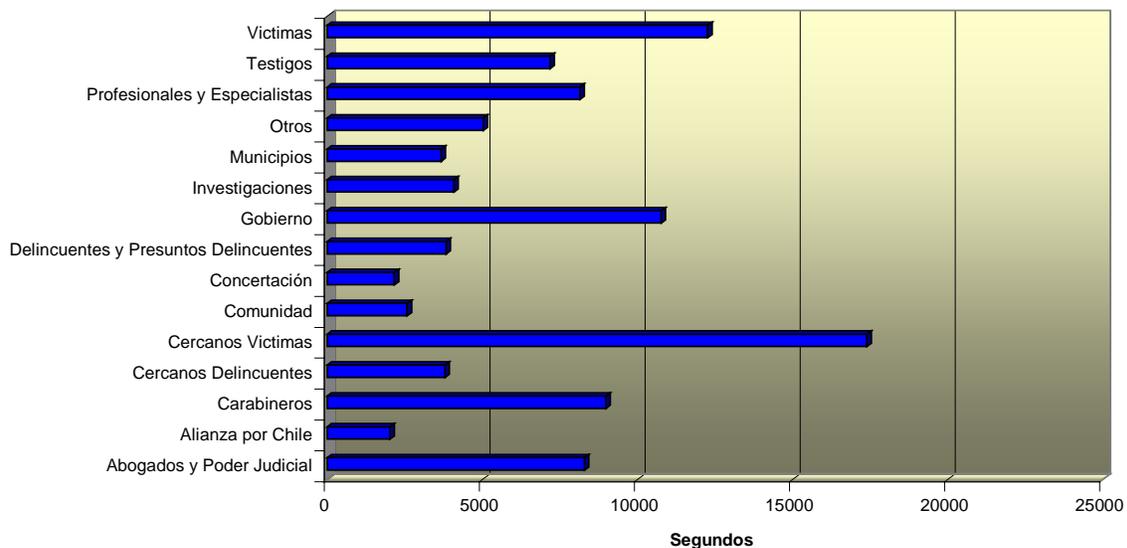


En este gráfico se observa que la categoría más relevada en el año 2000 es "Cercanos Víctimas", (15608 segundos), lo cual es seguido por "Víctimas"(11950), evidenciándose desde ya una pretensión por contar con fuentes informativas lo más próximas posibles al hecho noticioso. Como tercera categoría relevada se distingue "Profesionales y Especialistas" (9106), categoría en la que se reúnen todos los personajes que aparecen ofreciendo información contextual respecto al hecho, destacándose particularmente el caso de médicos y personal de servicios de salud. Con una importante cobertura también aparecen en cuarto lugar los Carabineros (8554), quienes por lo general aparecen para explicar las situaciones delictuales, dar cuenta de sus acciones y ofrecer

recomendaciones a la ciudadanía<sup>18</sup>. La otra rama policial, a saber, Investigaciones de Chile, ostenta una cobertura significativamente menor (3408). La categoría "Abogados y Poder Judicial" no cumplen un papel menor (7460) lo que no debe resultar extraño debido a lo adyacente de la función que cumplen abogados y jueces respecto del crimen y sus derivados. Debe destacarse también el tiempo dedicado al testimonio de testigos, los cuales también se insertan dentro de lo que los periodistas denominan el anillo de los protagonistas directos de la noticia policial. En cuanto a "Delincuentes y presuntos Delincuentes" la cobertura que se les dedica no debe ser soslayada (6093), en consideración a los obstáculos legales y prácticos asociados al acceso a esta fuente. Finalmente, llama la atención la bajísima cantidad de tiempo que los distintos noticieros dedican a la cobertura de personajes que hablan en nombre de la comunidad organizada, que promueven medidas de prevención comunal o que destacan las acciones de sujetos anónimos en la lucha contra el crimen.

Dentro del ámbito propiamente político, el Gobierno y sus instituciones reciben mayor cobertura (6270) que las dos coaliciones existentes en el país.

**Gráfico 10: Tipos de Actores en Pantalla según Segundos al Aire Año 2001**

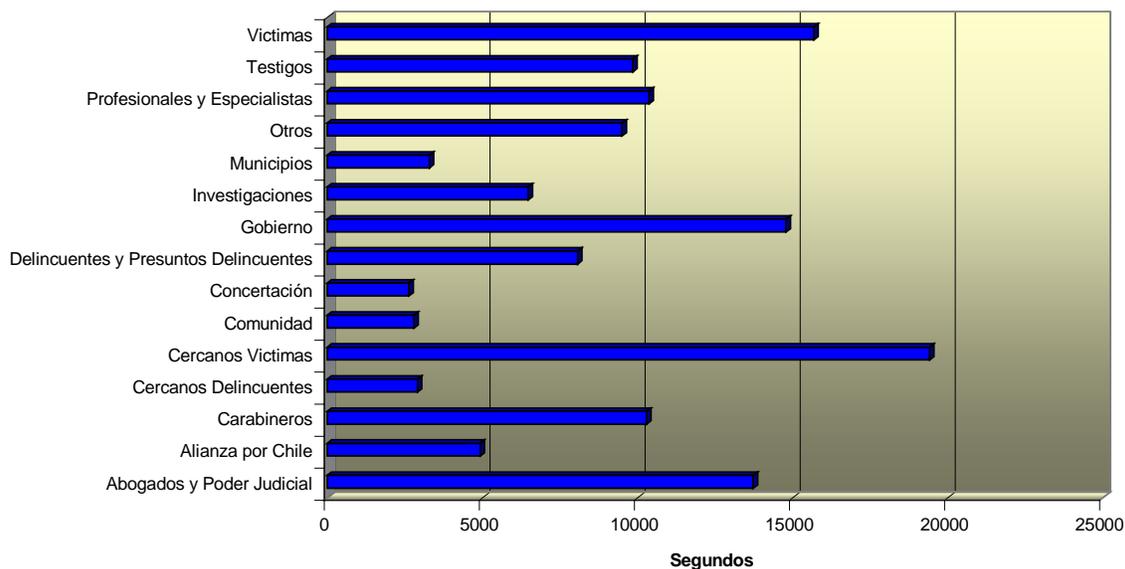


Como puede apreciarse, en el año 2001 se verifica un patrón muy similar al existente en el año antedicho. Los pocos cambios acaecidos en este año evidencian la estabilidad de la cobertura de fuentes de información. Sigue primando la categoría "Cercanos Víctimas" (17693 segundos) y se mantienen en una segunda posición las "Victimas" (12261 segundos). La novedad está determinada

<sup>18</sup> En las entrevistas efectuadas a periodistas de Canal 13 y Chilevisión, que son objeto del segundo capítulo de este estudio, se evidenció que la importancia relativa de los Carabineros, en este punto, se ve disminuida por las restricciones que la ley impone a las comunicaciones emanadas de esta Institución. Esto hace que sea habitual que muchos de sus testimonios sean ofrecidos fuera de cámara, y por tanto, formen parte de la noticia sin que sean adjudicados a dicha fuente.

por un importante aumento de la participación del Gobierno en las noticias y la disminución de la cobertura a "Delincuentes" (3828).

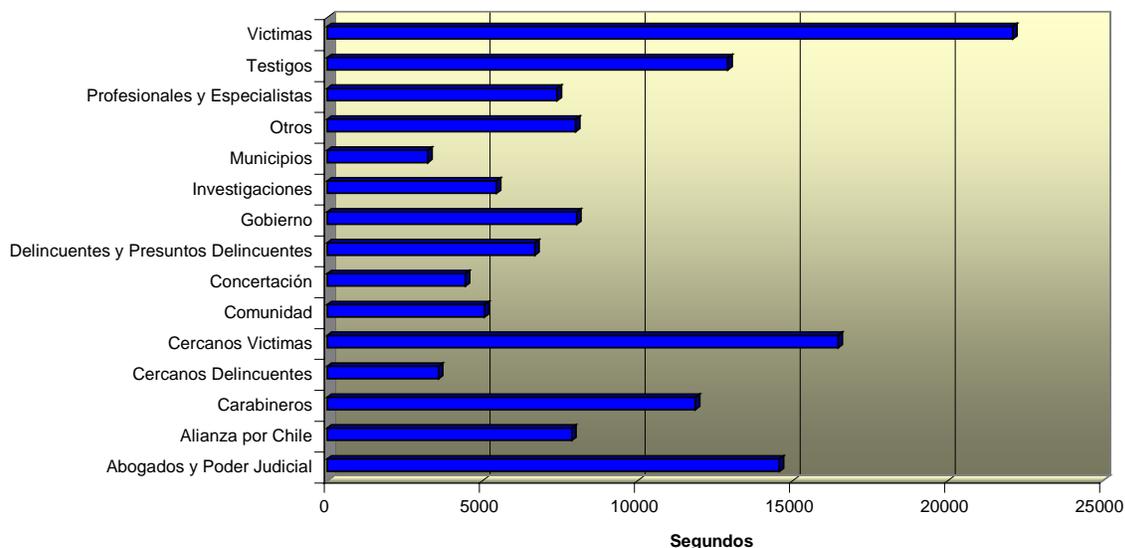
**Gráfico 11: Tipos de Actores en Pantalla según Segundos al Aire Año 2002**



Como se ha mencionado en la Primera Parte, el año 2002 es un verdadero punto de inflexión en la configuración de la agenda noticiosa en tanto la temática "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" irrumpe con inusitada fuerza. Por ello, no puede resultar extraño que la mayoría de las cifras para actores aumenten respecto del año anterior.

La cobertura sigue siendo bastante parecida a la del patrón configurado en la situación inicial. Se destaca el hecho que la categoría "Gobierno" (14789 segundos) se acerca a "Victimas" (15687) la que a su vez estrecha distancias con la primera prioridad informativa en cuanto a actores en pantalla que, como se ha dicho, corresponde a "Cercanos Víctimas" (19418). A su vez, es importante el incremento experimentado por "Abogados y Poder Judicial".

Gráfico 11: Tipos de Actores en Pantalla según Segundos al Aire Año 2003



En este último año se puede apreciar una importante modificación en el patrón inicialmente descrito. Lo más relevante es que las "Víctimas" (22096) esta vez se sitúan como la principal categoría en pantalla relegando a "Cercanos a Víctimas" a un segundo lugar (16462). En tercer lugar se encuentra "Abogados y Poder Judicial" ratificando la tendencia que había comenzado a expresarse en el año anterior en la dirección de dar mayor cabida a este tipo de fuentes. Los testigos, por su parte, adquieren un protagonismo del que no habían gozado.

Dentro del ámbito político, el "Gobierno" baja drásticamente su cobertura llegando casi a la mitad de la del año anterior, y quedando muy cerca de las cifras de la Alianza por Chile (8034 y 7879, respectivamente).

De esta manera, luego de la revisión del periodo, se puede observar un modelo estable entre los años 2000 y 2002, el que se redefine, aunque no radicalmente, durante el año 2003. En todo caso, lo esencial de este periodo es la preeminencia de fuentes conectadas directamente con el hecho noticioso, fundamentalmente desde el lado de la víctima.

En sintonía con las conclusiones obtenidas a partir del análisis de la cobertura temática efectuada por los principales canales chilenos, lo que se observa es una búsqueda de los canales por acceder a aquellas fuentes que son las que mayor información pueden proporcionar acerca de un hecho de carácter policial, vale decir, las víctimas y su entorno cercano.

Esto, que es más que evidente, admite una lectura complementaria puesto que el enfatizar la victimización al interior de la noticia, tanto directa como vicaria, rinde frutos en cuanto a la captación de audiencias. En este sentido, y cómo se verá en detalle en el Capítulo II, es sabido por los

noticieros que este tipo de fuentes son las que tienen un mayor impacto en las audiencias. Lo que subyace a la buena recepción de las audiencias no es solamente el contar con una versión directa y de primera fuente del hecho noticioso, sino que también opera el mecanismo de la empatía, que el psicólogo Jorge Manzi plantea, y que es el que articula la emotividad de la presentación de la noticia con la del televidente.

De esta forma, el expreso deseo de los canales por presentar las noticias de delincuencia no como hechos aislados sino que como un problema social, le recuerda al televidente en forma periódica y constante que nadie está libre de ser víctima de un delito y que por tanto, el sufrimiento de la víctima en pantalla puede ser el propio en el futuro. Al ver este tipo de noticias, es recurrente escuchar frases del tenor "tomó la micro como todos los días", "esto le puede pasar a cualquiera" o "(la víctima) no tenía como imaginar que las cosas no volverían a ser como antes", todas las cuales apelan a la gran mayoría de la población. Esta permanente apelación hace que las audiencias al ver estas noticias se instalen siempre desde el lado de la víctima desplazando al televidente desde la neutralidad afectiva hacia posiciones de afectividad. En el segundo capítulo se mostrará que una de las razones argumentadas por los periodistas para privilegiar el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" es el hecho de que nadie está al margen de ese problema, situación que se recalca continuamente en las notas policiales.

A lo anterior, vale decir, a la identificación del televidente con la víctima, se suma la escasa cobertura de todos los eventos y elementos que fueron agrupados en la categoría "Comunidad" (Iniciativas comunitarias, Planes vecinales de prevención, Actos personales de defensa del prójimo, etc). Esto hace que las personas no aparezcan solo como potenciales víctimas sino que también se da la impresión que el problema de la delincuencia se enfrenta en forma privada y cuyo combate sólo es posible mediante la implementación de mecanismos de Seguridad Privada<sup>19</sup> o a través de las Policías, las que si ostentan una importante cobertura<sup>20</sup>.

Otro elemento que resulta relevante constatar es la no existencia de grandes diferencias en la cobertura que los canales dedican a la Concertación o a la Alianza por Chile. Esta escasa distancia, que se invierte a favor de la coalición oficialista si es que se adiciona la categoría "Gobierno", muestra que es reduccionista atribuirle a la derecha el clima de temor imperante en la sociedad chilena. Si bien debe considerarse que pudo haber influido en un comienzo para instalar el tema, sobre todo cuando conservaba mayor poder directo sobre los medios, puede influir cualitativamente en períodos específicos, y sin duda ha sacado provecho político del clima imperante, las razones deben buscarse más en asuntos culturales y en la lógica propia de los medios. El atribuir a un grupo político un clima social que es de carácter multicausal, es una típica observación parcial del sistema político.

Como último elemento, corresponde referirse brevemente a las diferencias que pudieron observarse e la selección de fuentes que hacen los diferentes canales. A través de estas selecciones es posible

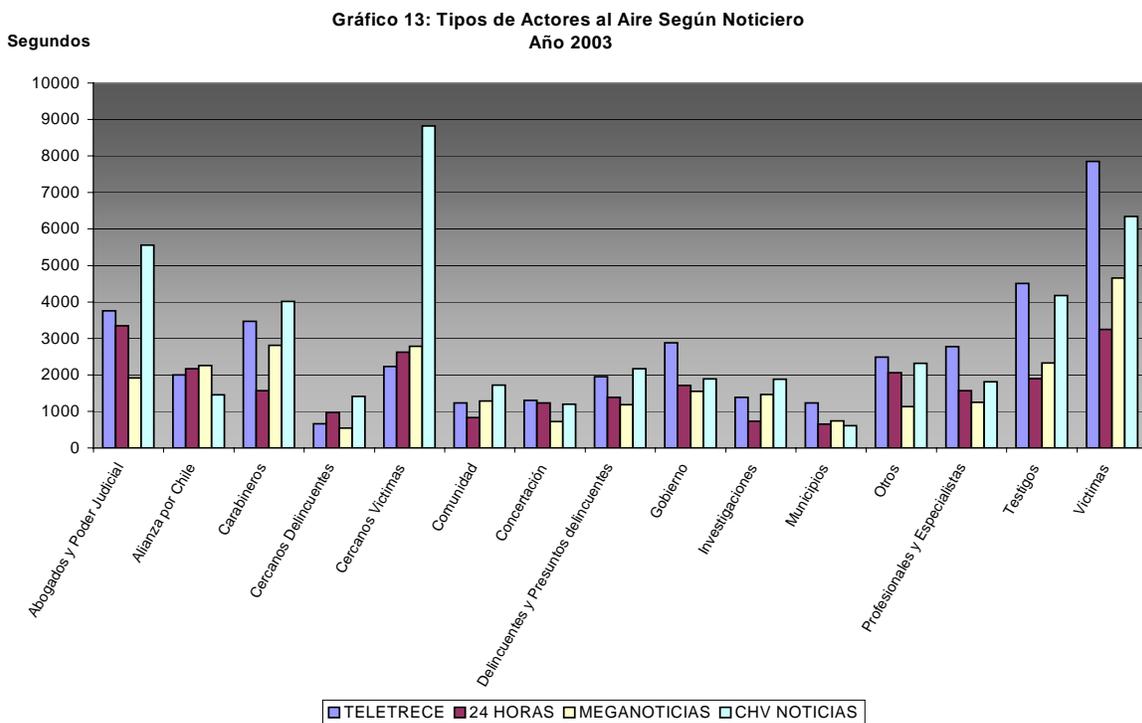
---

<sup>19</sup> Esta sensación de indefensión es la que ha llevado a la sociedad norteamericana a presentar altísimos índices de adquisición de armas para la autodefensa, con las nefastas consecuencias que ello ha acarreado. Esto está muy bien planteado en el artículo "TV News and the Culture of Violence" del norteamericano Paul Kite (disponible en [http://www.thirdworldtraveler.com/Project%20Censored/CommunicationRevol\\_PC.html](http://www.thirdworldtraveler.com/Project%20Censored/CommunicationRevol_PC.html))

<sup>20</sup> No deja de llamar la atención que Carabineros sea una de las Instituciones más valoradas por la población, superando por lejos al gobierno. (Encuesta Cep Junio-Julio 2003)

establecer diferencias entre los noticieros en términos del énfasis establecido al momento de informar al momento de informar respecto de noticias de Seguridad Ciudadana y Delincuencia.

Si se analiza cada año del período estudiado, y como ya se ha señalado, ningún noticiero está ajeno a la opción por acceder a las fuentes más cercanas posibles al hecho noticioso pues con ello, además de contar con testimonios de primera mano acceden al componente emocional que hace más atractivas las notas y consiguen mayor resonancia en las audiencias. Sin embargo, dentro de esta tendencia, destaca claramente el caso de Chilevisión que exhibe una mucha mayor predilección por instalarse desde el lado de la víctima, en donde el rasgo distintivo fundamental es la priorización de los cercanos a éstas. De este modo se corrobora lo que con frecuencia se escucha respecto de este noticiero, vale decir, que presenta una marcada tendencia por resaltar el drama humano que puede contener cualquier hecho noticioso. En tanto a las noticias de Seguridad Ciudadana se les puede conferir en su presentación fuertes dosis de dramatismo, emotividad y/o espectacularidad, ello explica por sí sólo la decisión de Chilevisión por preferir en forma tan categórica estas fuentes por sobre otras. Las palabras de su Director de Prensa ratifican lo dicho a partir de la afirmación de que "no hay imagen que te cause el impacto de una madre llorando el cadáver de su hijo"<sup>21</sup>. Estos argumentos cobran mayor potencia si es que se observa en Gráfico N°13, que se ha insertado a modo de ejemplo, el caso de la cobertura de Actores por Canal correspondiente al año 2003 que se presenta a continuación.



Este gráfico muestra también que Teletrece es quien sigue a Chilevisión Noticias en el afán por instalarse en el lado de la víctima aunque, como puede apreciarse, su tendencia es bastante más

<sup>21</sup> Esta afirmación fue extraída de un artículo titulado "Cuando el Miedo es la Noticia", elaborado por el Centro de Estudiantes de Periodismo de la Universidad de Chile, disponible en <http://www.periodismo.uchile.cl/noticias/2004/delincuencia.html>

moderada. En el Capítulo siguiente, entre otros elementos, se estudiará en propiedad las razones que han llevado a ambos canales a privilegiar este tipo de actores.

## **CONCLUSIONES**

Como se expresó detalladamente en el marco teórico, los medios articulan sus observaciones y operaciones a través del código informable/no informable. Tras la observación de dichas operaciones es posible distinguir una determinada Agenda Informativa que no es sino un patrón selectivo con el que los medios trabajan.

En este sentido, la primera gran conclusión que puede derivarse es que el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" ha exhibido un notorio y progresivo posicionamiento en la agenda noticiosa nacional hasta el punto de instalarse como primera prioridad informativa. De este modo, las noticias dentro de este ámbito son seleccionadas con mayor frecuencia como dignas de ser informadas a las audiencias, desplazando con ello a las noticias políticas que iniciaron el período estudiado como primera prioridad. Desde un horizonte temporal, este paulatino posicionamiento comienza a ser avizorado en el año 2001, se concreta en el año 2002 y termina por consolidarse en el 2003.

Los distintos canales de televisión deben ser entendidos como organizaciones que desde su propio modo de operación interpretan el código del sistema de medios de masas antedicho. Estas organizaciones, para seguir subsistiendo como tales requieren necesariamente de estar en permanente adaptación a su entorno, adaptación que es leída por los canales como los términos de su relación con la audiencia. Así, la evolución experimentada por canales en el terreno específico de sus noticieros puede ser comprendida en términos de feedback, vale decir, como la evaluación de sus propias selecciones a partir de las respuestas de la audiencia. En este sentido, Chilevisión se constituye en el pionero en detectar el campo de las noticias de Seguridad Ciudadana y Delincuencia como un nicho fértil para atraer sintonía, situación que se ha ido reforzando a partir de los buenos resultados obtenidos.

El camino recorrido por Chilevisión fue observado por su competencia como una importante posibilidad para atraer a la audiencia. Por ello, primero Teletrece y luego Meganoticias, comenzaron a transitar por esta senda.

El caso de Televisión Nacional representa una excepción a esta regla, ya que pese a su carácter de canal autofinanciado, conserva un a prioridad selectiva por informaciones de tipo político<sup>22</sup>. Esta excepción sin embargo, deber ser analizada como una variante respecto del modelo general imperante en la TV chilena, es decir, el modelo de la empresa privada que se observa, a la fecha, en los tres canales restantes.

De todos modos, en consecuencia con lo dicho más arriba, el posicionamiento temático experimentado en el período no sería sostenible si es que los canales no hubiesen obtenido una respuesta positiva respecto a su relación con la audiencia. Cabe preguntarse por qué la audiencia puede estar interesada en noticias de esta connotación. Al respecto hay varios factores que contribuyen para adentrarse en este interés. El primero de ellos es el aumento objetivo de la delincuencia en Chile reseñado en la introducción de este Capítulo. En segundo lugar, la alta sensación de temor en la cual, como se verá en el Capítulo III, los medios cumplen un rol

---

<sup>22</sup> Esto puede ser explicado por dos razones: la naturaleza eminentemente política de su directorio; y el hecho de que por ser una entidad pública procura conjugar su rol social con la búsqueda de utilidades, vale decir, sigue el modelo de la empresa pública moderna y no de la empresa privada. A TVN le interesa garantizar sus operaciones en el tiempo pero no costa de sacrificar su pretensión por desarrollar una programática que justifique la existencia de un canal público. En ello son gráficas las palabras de su Director Ejecutivo en cuanto afirma que: "a TVN no le interesa ganar plata". (Extraído de Cuerpo de Reportajes de El Mercurio, Domingo 28 de Junio de 2004).

importante, hace que los chilenos estén interesados en este tema, lo que se ve expresado con claridad en todas las encuestas de opinión. Un último factor, pero al parecer el más importante, es el carácter inherente a este tipo de noticia y su idoneidad para el formato de la TV, en tanto ellas contienen ingredientes de emocionalidad, dramatismo y espectacularidad que las hacen especialmente atractivas al televidente, pues apelan al factor emocional más que al cognitivo, en consecuencia con los rasgos característicos de la TV.

Mirados en su conjunto el análisis de actores y temas ofrece luces respecto de los énfasis noticiosos conferidos por cada canal. Como se ha insistido, la regla general es la presentación de la noticia desde el lado de la víctima con el propósito de resaltar el hecho de que una persona como cualquier otra fue objeto de un delito ante el cual nada pudo hacer. En esta dirección un futuro estudio podría, utilizando análisis de contenido, encontrar ciertos patrones, secuencias y modelos constantes en la presentación de las noticias, siguiendo el ejemplo de algunos estudios extranjeros cuyos hallazgos son expuestos en el Capítulo III. Por lo pronto, cabe recordar que los medios crean realidad en tanto presentan desde un punto de vista parcial las relaciones que son observables en la sociedad. Así, en concordancia con la teoría de la Agenda Setting, los medios están en constante selección, con lo que establecen jerarquías y categorías (que en el Capítulo III serán entendidos bajo la forma de "guiones") que construyen un modelo respecto a los roles y posiciones que se les asocia a los actores presentados. Un ejemplo de esto es el enaltecimiento del papel de las Policías por sobre las iniciativas comunitarias en el combate contra la delincuencia. El modo en que esta duplicación de la realidad contribuye a edificar percepciones en las personas y en los colectivos serán profundizados en el Capítulo antes referido.

En resumen, en este Primer Capítulo se ha detectado, descrito y caracterizado el posicionamiento temático del "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" como área noticiosa. Tal como los datos lo revelan, ha quedado demostrado que Chilevisión Noticias y Teletrece son los noticieros que mayor tiempo dedican a la cobertura de este ámbito. Por ello, el siguiente Capítulo se aboca a indagar en las lecturas que ambos canales realizan del posicionamiento descrito, además de retratar los procesos de selección, elaboración y presentación noticiosa que han implementado.

## **CAPITULO II. SELECCIÓN, ELABORACION Y PRESENTACION NOTICIOSA EN "SEGURIDAD CIUDADANA Y DELINCUENCIA": EL CASO DE CHILEVISIÓN NOTICIAS Y TELETRECE.**

Este capítulo pretende adentrarse en el posicionamiento temático antes descrito a partir de la óptica de los propios canales de TV. Para ello, se seleccionaron los canales que tienen más protagonismo dentro de este proceso: Chilevisión y Teletrece.

Como se reseñó en el marco teórico, un estudio pionero realizado en esta materia en Chile es ¿"Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de informar? Un análisis de las noticias de Inseguridad Ciudadana desde el emisor" efectuado por Cecilia Dastres, trabajando para el Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC). Esta investigación se funda en la realización de una serie de entrevistas realizadas a editores y periodistas que se desempeñan en el área policial tanto de canales de Televisión, Emisoras de Radio como de Periódicos, con el objeto de dilucidar los criterios de selección que orientan la construcción de las noticias en materia hoade Seguridad.

Como el título lo indica, el objetivo central que guía esta investigación no es otro que determinar la intención que subyace a la selección, construcción y presentación de estas noticias a la audiencia. En este sentido, el hallazgo principal del estudio fue revelar que los medios de comunicación de masas se encuentran motivados y orientados por criterios de mercado, y que su actuar específico en materia de Seguridad Ciudadana y Delincuencia se condice con ese mismo criterio. Con esto, se pone en cuestión el discurso que no es poco frecuente en las Ciencias Sociales de que los medios se encuentran guiados fundamentalmente por intereses de carácter políticos en la búsqueda por conservar o acrecentar cuotas de poder, irradiando un cierto discurso ideológico proclive a estos intereses.

Otra importante constatación de este estudio es que la lógica de mercado se impone a las visiones personales que pudieran tener los periodistas o los editores respecto del tema estudiado.

Ambos elementos, considerados en su conjunto, han permitido establecer que sobre la base de la persecución de la rentabilidad económica se articula la selección de lo informable/no informable.

A estas grandes líneas, el estudio adiciona otras conclusiones igualmente relevantes en el contexto de la presente investigación:

- La selección y construcción de las noticias de Seguridad Ciudadana se fundan en percepciones no empíricas de los intereses de las audiencias.
- La selección de noticias es arbitraria y está orientada por el potencial atractivo de los hechos y las fuentes consultadas.
- Todo el proceso que desemboca en la presentación de la noticia se realiza en un tiempo breve, situación que muchas veces impone restricciones a la calidad de las noticias.
- La naturaleza de los medios visuales, determina que la imagen adquiera gran preponderancia. Una buena imagen puede hacer que una noticia sea considerada o no dentro del informativo.

- No hay una formación profesional en la materia. Los conocimientos son adquiridos y compartidos en lo que se denomina en el estudio como "proceso de socialización de prácticas", vale decir, la generación de un sentido común referido a lo que debe hacerse y a cómo debe hacerse en la cobertura de las noticias de Seguridad Ciudadana.

Estas conclusiones se corresponden con estudios realizados en Estados Unidos, como es el caso de Brendan Maguire, "Television Network News Coverage of Corporate Crime From 1970-2000."<sup>23</sup> "Negative Effect of TV News Crime and Violence" y David L. Altheide, "Creating Fear: News and the Construction of a Crisis", que también han mostrado cómo una orientación comercial configura la selección y presentación de determinado tipo de información. En ellos se resalta la máxima periodística que reza: "*If it bleeds, it leads*", denotando que toda noticia que tenga componentes de violencia, acción o dramatismo, asegura buenos dividendos comerciales.

Todos estos argumentos sirvieron de base para la confección de las pautas de entrevista que se efectuaron a editores y periodistas. A partir del material recopilado, en este Capítulo se pretende profundizar y/o refutar los hallazgos antedichos desde el caso específico de los dos noticieros de TV seleccionados conforme a los criterios ya expuestos. Para ello, en las páginas siguientes se presenta un análisis de los procesos de selección, elaboración y presentación noticiosa que se va ilustrando, paso a paso, con algunas citas seleccionadas de las entrevistas. Debe tenerse presente que dicho análisis está mucho más enfocado a detectar las regularidades existentes que a procurar establecer diferencias entre los noticieros.

A efectos de contextualizar el análisis, se expone a continuación una breve reseña de los canales en los que se insertan los noticieros estudiados.

**CHILEVISIÓN** es un canal que forma parte de un holding que es propiedad de capitales foráneos. Desde que dejó de pertenecer a la Universidad de Chile se constituyó en una empresa privada como cualquier otra. Sin embargo, pese a pertenecer a un consorcio internacional es considerado un canal "pequeño" dentro del reducido espectro de los canales nacionales. Esto hace que su departamento de prensa cuente con un personal restringido en comparación con otros canales de mayor magnitud. En su estructura no cuenta con un departamento de dedicación exclusiva a temas policiales ni con un editor abocado específicamente a estas materias, pero si tiene un equipo de periodistas que se desempeña día a día en esta área.

**CANAL 13**, por su parte, pertenece a la Pontificia Universidad Católica de Chile la que a su vez es propiedad de la Iglesia Católica. Durante largo tiempo su actividad estuvo motivada por el afán de constituirse en la vocería del mundo católico siendo habitual, por ejemplo, el segmento de los noticieros dedicado a comentarios de sacerdotes. Esta orientación experimenta un cambio cuando con ocasión de un progresivo deterioro económico que incluso planteó la amenaza de la quiebra del canal, se decidió en el año 2002 una reestructuración de la plana directiva que determinó la llegada de ejecutivos que tenían como primera prioridad el reflotar al Canal por la vía de generar utilidades. Así, Canal 13 comenzó a operar con un criterio propiamente de empresa privada relegando con ello las labores catequísticas a un tercer plano. Este cambio de orientación ocasionó variaciones a todo nivel incluyendo por cierto al departamento de prensa. La estructura de éste, en la actualidad, está

---

<sup>23</sup> *Western Criminology Review* 3 (2). [Online.] Available: <http://wcr.sonoma.edu/v3n2/maguire.html>

conformada por un Director de prensa, un Editor General a cargo de todos los informativos, teniendo cada uno de ellos un editor responsable. Para los temas de Seguridad Ciudadana hay una subedición a cargo de un editor a tiempo completo el que tiene bajo su dirección a un equipo de periodistas.

## **A) ACERCA DE LA PRIORIDAD DE LA TEMATICA SEGURIDAD CIUDADANA.**

Según los entrevistados, la priorización de la cobertura del tema Seguridad Ciudadana obedece a una búsqueda por interpretar los intereses y preocupaciones de las audiencias. Lo que se pretende es generar informativos cercanos a las inquietudes ciudadanas y que den cuenta de una problemática que aparece entre los temas más importantes en todas las encuestas de opinión.

"En el caso de Teletrece se trata de buscar una cercanía con los temas que las distintas encuestas de percepción de opinión pública identifican como los temas más importantes para la población. Estructuramos nuestra agenda informativa muy atentos a las variables de cuales son los temas que la gente considera más relevantes y por eso uno de los temas más importantes es Seguridad Ciudadana" (Editor, Canal 13)

"Es un problema real de la gente, y por eso es un caballito de batalla. La gente está con una sensación de inseguridad y nosotros no podemos hacernos los sordos" (Periodista, CHV)

"Las encuestas muestran históricamente que el tema de la seguridad está entre las tres primeras prioridades de la gente y nuestra responsabilidad es informar sobre lo que la gente le importa" (Periodista, Canal 13)

Se manifiesta que la importancia del tema Seguridad Ciudadana radica en que posee la peculiaridad de que atañe a toda la población en su conjunto. En la línea de lo que se mencionó en el Capítulo I, nadie está a salvo de ser víctima de un delito y por tanto, para todos se hace relevante que se informe al respecto. Lo importante es presentar a las audiencias algo a lo que no están ajenas, creando con ello una conexión empática entre noticia y televidente.

"La seguridad ciudadana es importante para nosotros porque afecta a todas las personas. Afecta a pobres y a ricos por igual, y por tanto es relevante y preocupante para todos" (Periodista, Canal 13)

"El tema de seguridad ciudadana atañe directamente a la gente. Si bien hay diferencias entre estratos, cualquier persona puede ser víctima de un delito y por eso llama tanto la atención. Por eso se toma tanto la información policial, porque es una información de interés público" (Periodista, CHV)

En contrapartida con lo postulado en el estudio del CESC, se observa en las entrevistas que la decisión de los informativos por relevar el tema Seguridad Ciudadana por sobre otros no se funda en criterios intuitivos o antojadizos sino que, por el contrario, en ambos casos la decisión se sustenta en material empírico proveniente de diversas fuentes. En el caso de CHV la información de la que se dispone es de carácter público mientras que en Canal 13 esos mismos datos se ven complementados con información autogenerada.

"Tenemos un departamento de estudio que está permanentemente haciendo monitoreos de opinión pública. Trabajamos mucho con encuestas, mucho con investigaciones sociales para ir determinando, temáticamente, cuales son las principales preocupaciones de la gente" (Editor, Canal 13).

"Las encuestas de Paz Ciudadana, Fundación Futuro y todas las fundaciones que hacen encuestas, incluso reparticiones de gobierno, muestran que seguridad ciudadana es un problema que la gente responde. La encuesta del INE de victimización muestra que una de cada tres personas ha sido víctima de un delito. En base a toda esa información que es pública, basamos nuestro interés de realizar notas, reportajes o entrevistas sobre la seguridad ciudadana" (Periodista, CHV)

Aparece también en las entrevistas que los estudios de *rating* son un aspecto esencial para captar los intereses de las audiencias. Éstos muestran que la regla general es que la gente sintoniza las noticias de Seguridad más que otras.

Pese al debate que despierta, y los argumentos plausibles respecto a su poca representatividad y confiabilidad, el *rating* es el gran instrumento de medición que orienta el operar televisivo y, por ende, en tanto los resultados que arroja impactan necesariamente en el establecimiento de las parrillas programáticas, del mismo modo lo hace con la selección de la agenda informativa.

El comportamiento del *people meter* es crucial pues, en tanto se ha constituido en el mecanismo de reducción de complejidad para que tanto los canales como las distintas empresas observen a la audiencia, es el indicador compartido que permite conformar las tortas publicitarias. El *rating* se ha erigido como lenguaje común en la relación entre los medios y sus fuentes de financiamiento. De esta manera, ocurre que las empresas interesadas en publicitar sus productos están dispuestas a pagar más en la medida que la franja horaria en la que se inserten sus comerciales goce de buena sintonía.

Así, la decisión editorial de relevar el tema de Seguridad Ciudadana por sobre otros no puede comprenderse sino asociada a un criterio comercial al momento de informar. Está demostrado que estas noticias aseguran mayores sintonías y eso trae aparejado mayores dividendos publicitarios.

"Durante mucho tiempo fuimos los únicos que iniciábamos el noticiero con informaciones policiales, y ahora tu lo ves en el 13, en donde ellos comenzaron a hacer eso a partir del año pasado por que se dieron cuenta que daba frutos comerciales". (Periodista, CHV)

"El tema central es el rating que incide directamente en las fuentes de ingreso publicitario". (Periodista, Canal 13)

"Cuando nos hemos tratado de salir de lo policial o lo deportivo, no hemos tenido resultados que nos permitan sostener la audiencia" (Director de Prensa, CHV).<sup>24</sup>

Todas estas afirmaciones vienen a confirmar lo que ha sido planteado a lo largo de este estudio que no es otra cosa que los Canales operan con una lógica comercial destinada a concitar la mayor sintonía posible para poder vender sus espacios publicitarios al mejor precio. No puede perderse de

<sup>24</sup> Esta cita no proviene de las entrevistas realizadas sino que ha sido extraída del artículo elaborado por el Centro de Estudiantes de Periodismo reseñado en el Capítulo I.

vista que en Chile, en contraste con lo que ocurre en algunos países europeos, todos los canales de televisión son empresas comerciales que carecen de subvenciones y en virtud de ello, deben competir en el mercado teniendo como norte la rentabilidad (sin olvidar eso si las peculiaridades de TVN descritas en el Capítulo anterior).

"Aquí se entiende que los medios de comunicación no son objetos de subvenciones y que por lo tanto están absolutamente volcados al mercado y en ese contexto estamos obligados a jugar [...]Claro que hay elementos contradictorios, como que este sea un canal de propiedad universitaria pero en realidad la universidad quiere utilidades de este canal ... o sea, por eso es muy extraño cuando se explica en el extranjero que uno trabaja en un medio universitario pero que no está dedicado de plano a la educación sino que es un canal comercial que mueve muchos millones de dólares" (Editor, Canal 13)

"Estamos en un sistema de libre mercado, ese es el modelo de desarrollo que el país eligió y a los canales no les queda otra que competir en ese escenario [...] CHV es una empresa de capitales foráneos y compite como lo haría cualquier otra empresa" (Periodista, CHV)

En definitiva, pese a las diferencias institucionales de los canales en los que se insertan los noticieros estudiados, éstos no se escapan a la exigencia de generar utilidades para la empresa. Los informativos tienen que ser capaces de aportar en la pugna por acceder a mayores cuotas de mercado y en ese intento diseñan estrategias para captar la demanda de las audiencias. No debe olvidarse que según la Encuesta Nacional de TV del 2002, el 75% de la población afirma ver noticieros todos los días lo cual hace de este género un campo de batalla privilegiado para acceder a los beneficios que puede reportar esa magnitud de gente.

De ese modo, en el contexto de esta pugna, puede sostenerse que las agendas noticiosas se estructuran casi enteramente de cara a los intereses y preocupaciones de los televidentes pues con ello pueden garantizar un piso de sintonía. En esa dirección, las informaciones de Seguridad Ciudadana son una carta segura pues sus mecanismos de feedback indican que las audiencias las prefieren por sobre otras.

## ***B) DECISIÓN E IMPLEMENTACION.***

En términos organizacionales, la decisión de relevar la temática de Seguridad Ciudadana recae en los respectivos departamentos de prensa. Son los comités editoriales los que definen a la Seguridad Ciudadana como uno de los principales ejes temáticos.

"Son los editores los que deciden cuales son los temas. La dirección de prensa y la edición general definen los lineamientos generales y esos van siendo aplicados a los distintos informativos por los editores a cargo que son los que van dirigiendo las directrices" (Editor, Canal 13).

"La decisión de resaltar los temas de seguridad es completa responsabilidad del cuerpo editorial" (Periodista, CHV).

Es importante destacar que, en ambos casos, los departamentos de prensa operan con bastante autonomía respecto de las instancias superiores. La interpretación del código información/no información se efectúa en el seno mismo del noticiero y no obedece directamente a imposiciones externas. No obstante, en consecuencia con lo dicho anteriormente, el noticiero debe cumplir con las expectativas comerciales que cada canal ha depositado en ellos. En el caso de CHV al informativo se le exige satisfacer determinados pisos mínimos de audiencia mientras que en Canal 13, además, se debe cumplir con un conjunto de orientaciones programáticas que tienen que ver con cómo presentar los contenidos, pero no con como seleccionarlos.

"Nosotros trabajamos con absoluta autonomía....mientras ayudemos a tener números azules..."  
(Periodista, CHV)

"El departamento de prensa es un área autónoma que sólo reporta al director ejecutivo del canal [...] Hay un manual de orientaciones programáticas que lo que define es más bien cuestiones tales como el respeto a ciertas variables como la honorabilidad, privacidad, etc. pero que nada dice respecto de los temas que son noticiables o no" (Editor, Canal 13).

El rol de los cuerpos editoriales no se limita solamente al establecimiento de los lineamientos temáticos sino que también establecen el carácter de la cobertura de cada uno de ellos. De este modo, cabe dentro de su ámbito de competencia el determinar el enfoque o énfasis con que se cubren las noticias de Seguridad Ciudadana. Según las autodescripciones hechas por los entrevistados respectivos, la perspectiva de CHV estaría caracterizada por una orientación crítica y liberal, mientras que la de Teletrece sería una que busca trascender el mero hecho policial para analizarlo tomando en cuenta las distintas aristas involucradas en él. Es importante destacar que la perspectiva adoptada por CHV ha primado desde 1998 y en Canal 13 desde abril del 2002, cuando se produjo una reestructuración del departamento de prensa.

"Somos críticos, si bien destacamos algunas diligencias policiales, somos críticos del actuar de las policías. Somos críticos del abuso del poder, y ese es el sello distintivo que tienen las informaciones policiales nuestras". (Periodista, CHV).

"En el departamento comparten el criterio de que hay que cubrir las noticias de seguridad desde su origen. Por qué se producen, por qué se sigue produciendo, que pasa con los temas de rehabilitación pendiente, y cuales serían las vías para disminuir el problema". (Periodista, Canal 13).

"Si se compara la cobertura de Chilevisión o de Mega, son coberturas muy centradas en el hecho puntual policial, mientras que nosotros siempre tratamos de dar una mirada más social, más de impacto sobre la sociedad, o elementos de organización de la gente o cuestiones que puedan ser una mirada un poco más amplia del aspecto puntual". (Editor, Canal 13)

Pese a los rasgos distintivos señalados por los entrevistados en materia de enfoque editorial, lo que comparten ambos noticieros es que el carácter que debe poseer la cobertura no se halla plasmado en instructivo o manual alguno. Por el contrario, lo que prevalece es un consenso que se ha ido construyendo y reproduciendo en las rutinas diarias. Los editores están en permanente contacto con los periodistas de modo que se van socializando progresivamente los criterios que deben guiar las notas de Seguridad Ciudadana, al punto de que para éstos últimos terminan por ser "lógicas" las pautas de selección, elaboración y presentación que deben presidir el tratamiento de este tipo de

informaciones. Los editores saben que al enviar a los periodistas a hacer su trabajo, éstos llevan internalizados los lineamientos generales con los que deben enfrentarse ante una noticia de Seguridad.

Por lo mismo, los periodistas cuentan con un importante margen de libertad para desempeñar su labor. Ellos son responsables de casi todos los aspectos de la noticia que sale al aire (imágenes, personajes entrevistados, orden de la nota, texto que lee el conductor, etc).

"El periodista es responsable de todo. De armar la nota, de las cuñas, etc." (Periodista, Canal 13)

"En CHV, el margen de libertad es prácticamente absoluto. Es donde existe menos censura y mayor libertad periodística, entre todos los canales que hay en nuestro país". (Periodista, CHV)

Esta importante cuota de libertad asignada a los periodistas para reportear no implica que no existan mecanismos de control al interior de los noticieros. En ambos informativos los editores se encargan de supervisar el trabajo de los periodistas de manera que no se pierda la coherencia buscada en el tratamiento informativo. En términos comparativos, en todo caso, estos procedimientos de "control de calidad" son mucho más enfatizados en Canal 13 que en CHV. A este respecto es importante tener presente que Canal 13 opera con el criterio de calidad del sistema estandarizado internacional VAP<sup>25</sup>, que está compuesto por una medición de objetividad, una evaluación de la pragmática discursiva de las notas y su adecuada incorporación de elementos que refuercen la información (imágenes, testimonios, etc).

"El periodista escribe la noticia conforme a su apreciación pero eso sometido a una revisión por parte del cuerpo editorial los cuales leen el artículo y hacen las observaciones respecto del enfoque [...] Se supone que cada noticiero es un ente global, no son noticias separadas, tiene algún sentido poner ciertas noticias antes que otras y poner determinada noticia en determinado día, por que se supone que juntas entregan una información coherente y de acuerdo al mensaje que se quiere entregar como canal" (Periodista, Canal 13).

"En la reunión de pauta de la tarde te llaman y te preguntan que tienes para el tema. Ahí viene el control de calidad y te asignan el tiempo para tu noticia. Una vez listo eso, se presenta, lo leen, corrigen el texto, luego realizas la nota y la revisan. No siempre las notas se revisan pero si las importantes al menos". (Periodista, CHV)

"El primer elemento es la evaluación profesional acerca de cómo fue ejecutado un encargo editorial que se dio. En general, hemos desarrollado un sistema de control de calidad en el proceso de construcción de la nota, que nos permite que haya bastantes instancias para ir detectando y filtrando las desviaciones a tiempo". (Editor, Canal 13)

En resumen, tanto la decisión de relevar las noticias de Seguridad Ciudadana así como su implementación práctica recae casi enteramente en los respectivos noticieros bajo la condición de cumplir con las exigencias que plantea el canal en el que se insertan.

<sup>25</sup> El VAP (valor agregado periodístico) se entiende como "la capacidad que tiene el periodista de entregar y procesar información sin distorsionar la realidad, seleccionando y jerarquizando profesionalmente lo que es noticia, y las fuentes involucradas en el hecho. Luego, elaborar el mensaje que se difundirá de manera comprensible y atractiva para el público, contextualizándolo, profundizándolo y dándole el énfasis y el enfoque adecuados." Silvia Pellegrini en <http://www.puc.cl/fcom/archivos/107.html>

En estas decisiones se observa inicialmente la operación de la jerarquía de los departamentos de prensa pero su concretización en la práctica cotidiana ha configurado un "proceso de socialización de prácticas" que hace que quienes se desempeñen en esta área tematicen cada vez menos los criterios imperantes, pasando ello a formar parte de un acervo de saberes comunes e incuestionados.

### **C) PROCESO DE CONSTRUCCIÓN NOTICIOSA.**

De las entrevistas se desprende que los elementos que determinan que un hecho de Seguridad Ciudadana sea considerado como digno de ser informado no son distintos de los criterios que orientan toda la labor periodística. El carácter noticiable de una información de este tipo va a estar dado por cumplir ciertos requisitos específicos que los hechos deben suscitar, requisitos que no requieren ser recordados en forma permanente en tanto se asumen como más que evidentes.

"Factores que históricamente se toman en cuenta, como la notoriedad pública, la cercanía, el impacto, la repercusión social que pueda tener". (Periodista, Canal 13)

"Son los elementos de la noticia: la novedad, la proximidad, la actualidad, la consecuencia, la prominencia". (Periodista, CHV)

Estos criterios de selección noticiosa, además de estar fundado en el ejercicio rutinario y tener base en las opciones tomadas por cada canal, el periodista los trae incorporados desde sus propias escuelas. Estos criterios en general son compartidos por todos los periodistas y por todos los medios. Forman parte del sentido común dentro de los círculos periodísticos.

"Los criterios para seleccionar las noticias es bastante compartido incluso a nivel de todos los medios. Normalmente cuando vamos detrás de una noticia están todos los medios detrás de ella... lo que es noticia para nosotros lo es para todo el resto". (Periodista, Canal 13)

"Esos criterios los trae cada periodista desde su escuela, no hay un manual de lo que va a ser noticia y lo que no va a ser noticia...es como obvio para todos los periodistas" (Periodista, CHV)

En vistas que respecto de la temática de Seguridad Ciudadana los criterios de lo que es informable/no informable son los mismos que se aplican a todo el ejercicio periodístico, no debe resultar extraño que ninguno de los entrevistados mencione haber recibido una formación específica para encargarse de este campo noticioso. Ni en las escuelas de periodismo ni en los propios canales se busca generar habilidades destinadas a este tipo de cobertura. La expertise que los periodistas adquieren viene dada por el trabajo cotidiano en la materia y tiene un carácter más bien pragmático, en el sentido de que no hay un conocimiento acabado en criminalística o análisis social de la delincuencia pero si un buen manejo acerca de cómo acceder y extraer este tipo de información y cómo presentarla a las audiencias para cumplir con los fines editoriales y comerciales anteriormente señalados.

"La universidad no te la da...pero básicamente estamos hechos por la práctica cotidiana". (Periodista, Canal 13).

"En mi escuela por lo menos no había ningún seminario de periodismo policial, ni algún diplomado ni nada. Lo que se sabe se va aprendiendo durante la práctica de la profesión". (Periodista, CHV).

De esta manera, si bien el carácter noticiable de una información referida a temas de Seguridad Ciudadana no varía respecto de otro tipo de información, su peculiaridad estriba en que en ellas éstos elementos suelen presentarse con mucha mayor periodicidad y potencia. Como se ha sostenido, en estas noticias suelen conjugarse elementos de espectacularidad, emotividad y violencia a los que se adiciona, como se dijo más arriba, la capacidad de interpretar las preocupaciones de la gente y por tanto, interpelar al televidente. Con ello, el hecho es leído como inmediatamente noticiable puesto que se supone que de seguro captará la atención de las audiencias.

"En el ámbito de seguridad estos criterios se dan con facilidad y es que mientras la historia sea más terrible se hace más atractiva, porque es más curiosa, es más novedosa, tiene más elementos" (Periodista, CHV)

"Cuando veo que el asunto es heavy, hay muertos, detenidos, violencia, llamo al editor para que reserve más espacio en el noticiero central" (Periodista, Canal 13)

En esta dirección, es muy importante la capacidad de los periodistas de "contar una historia" referida al hecho y no solamente reseñarlo sin incorporar elementos adicionales. Los excelentes resultados de audiencia de programas que han abordado temas de Seguridad Ciudadana o simplemente policiales (Contacto, Informe Especial, Mea Culpa, Alerta Roja, los martes en Morandé con Compañía, entre otros) han terminado por mostrar que la gente quiere historias atractivas que le permitan vivir el hecho de la forma más cercana posible. En ese sentido, como parece de perogrullo en el contexto de su profesión, un buen periodista es aquel que es capaz de darle un valor agregado a la mera secuencia de hechos que relata de modo de concitar la mayor atención posible por parte de su interlocutor.

Para esto, en concordancia con la naturaleza eminentemente visual de la TV, el elemento central son las imágenes que se hayan podido captar. La potencia de la imagen de la que se disponga, y el modo en que ellas se presenten a las audiencias, cumplen un rol fundamental para que una noticia sea bien aceptada por el público. La importancia de la imagen es tanta que incluso puede determinar que una noticia que aporte poca novedad o relevancia vaya al aire en desmedro de otras.

"La gente cuando está viendo una noticia de seguridad ciudadana quiere tener la sensación de que está viendo exactamente lo que pasó y eso te lo da una imagen lo más cercana y fresca posible al acontecimiento lo que significa que tienes que llegar lo antes posible la lugar de los hechos y reflejar que estabas ahí cuando ocurrieron. Cuando se ve una imagen con una cámara media movida da esa sensación. Cuando estas con una cámara estable y con los carabineros ya recogiendo la cinta o levantando la manguera los bomberos, da la sensación de que llegaste tarde y que no tienes la información fresca". (Periodista, Canal 13)

"En todo caso, como estamos en la TV, no hay que perder de vista que lo primero es siempre la imagen. O sea, tratar de llegar rápido y si hay persecuciones o va a pasar algo inminente primero nos aseguramos con eso y después vemos como entrevistamos a los gallos. Muchas veces las notas van porque tienen un imagen atractiva por que si tienes una imagen fome...." (Periodista, canal 13)

"La imagen que tengas puede determinar si la nota va a ser impactante o no. Lo importante es contextualizar esa imágenes y ofrecer una buena historia" (Periodista, CHV)

En la construcción de estas noticias es gravitante también la calidad de los testimonios que se puedan obtener. Para los entrevistados, lo fundamental es poder acceder a las versiones más próximas al hecho policial, vale decir, la víctima, sus cercanos y los testigos presenciales del hecho. Nuevamente, mientras más cercanos sean los testimonios mejores serán los resultados de la nota, no sólo por la mayor proximidad de la versión sino también por que muy seguramente adicionará mayores componentes de dramaticidad o espectacularidad, que generarán conmoción en la audiencia. Esto se confirma si se observan los gráficos y conclusiones que se efectuaron en el Capítulo I para el caso de la cobertura de actores.

Estas fuentes de información no son las únicas a las que apelan los periodistas. Además de los participantes directos en el hecho noticioso, la información proporcionada por las policías y particularmente por Carabineros, es de primera relevancia. Ambas instituciones cuentan con un departamento de Comunicaciones que se encarga de proveer informes a la prensa. Señalan los entrevistados que es importante corroborar este tipo de material y por eso se hace imprescindible acceder a los testimonios de los afectados y de los testigos. No basta con la información "envasada" que entregan las policías.

"Están las autoridades policiales pero tratamos de que no sean las únicas. De hecho, evitamos en lo posible, y uno de los criterios con los que trabajamos, es que cuando solamente hay una fuente policial ese hecho no tiene mucho valor". (Periodista, Canal 13)

"No nos quedamos con la versión oficial de carabineros, vamos a ir donde la víctima, nos vamos a preguntar y vamos a tratar de entrevista y si no se puede, entrevistamos a alguien cercano para tratar de tener una visión más holística del tema, más que el parte policial como se hizo periodismo policial durante mucho tiempo". (Periodista, CHV)

Hasta hace pocos años las informaciones provenientes de Carabineros y de Investigaciones tenían incluso mayor peso pues los canales disponían de instrumentos para interceptar las radios policiales, situación que hacía posible anticipar su acción. Luego de sucesivos cambios tecnológicos en los aparatos comunicacionales de las Policías, ello ya no es factible. Sin embargo, se sigue contando con la información extraoficial que pueden entregar algunos informantes en forma confidencial.

"A estas alturas del partido, por mi ejercicio profesional en esta área, conozco a muchísimos policías. Entonces hay algunos que te pinchan el celular cuando ha pasado algo. También con el tiempo se va conociendo jefes de unidades y cuando uno esta haciendo una investigación o tiene datos de algo, se lo ofreces a un jefe de unidad, antidroga o de asaltos, y tu le das esos datos pero a cambio de que ponga la policía y deje acceder a la cobertura del operativo". (Periodista, Canal 13)

"Están las fuentes oficiales, que son las policías, pero también las fuentes que uno se va haciendo a lo largo de los años...el cabo que te llama, el operador del SAMU que te llama, un comandante o un coronel que te llama. Esas son fuentes no oficiales pero que tienen relación con la oficialidad". (Periodista, CHV)

En definitiva, se aprecia que el proceso de construcción noticiosa en este ámbito está determinado por los criterios obtenidos por los periodistas en sus escuelas formativas, criterios que resultan aplicables a cualquier hecho noticioso y que se ven reforzados y reproducidos a partir de las

prácticas laborales cotidianas. No obstante, no debe olvidarse que los criterios de selección se enfocan en este caso a las peculiaridades y potencialidades propias de los temas de Seguridad y a las de la TV como medio y por tanto los elementos de la noticia-que en estos temas se presentan con mucha mayor asiduidad- se ven respaldados por el poderío de las imágenes que pueden presentarse a las audiencias.

## **CONCLUSIONES**

La decisión por priorizar las noticias de Seguridad Ciudadana y Delincuencia, como se ilustró en el Capítulo I, obedece a la lectura que hacen los canales respecto al interés de las audiencias por acceder a este tipo de información. Esta lectura está fundada en la evidencia arrojada por diversos instrumentos de medición, siendo el más importante de ellos el *rating* el que, si bien no es un retrato fidedigno de la población, es el espejo mediante el cual los canales de TV articulan su relación con el entorno, vale decir, es un mecanismo de reducción de complejidad para, a partir del feedback recibido, orientar las operaciones futuras.

Por ello, las críticas (y los críticos) del sistema de *people meter* no deben perder de vista que los canales necesitan un sistema de autoobservación que les permita orientarse. Bajo los términos actuales, el *rating* cumple perfectamente el objetivo de constituirse en un patrón estandarizador para la relación de los medios con las empresas que contratan publicidad. Ciertamente sería deseable un nuevo instrumento que garantizara mayor representatividad y confiabilidad pero, por lo pronto, el *people meter* cumple adecuadamente su tarea de ser un lenguaje común para la trilogía compuesta por las audiencias, los medios y las empresas.

De este modo, se corrobora que el posicionamiento retratado en páginas anteriores puede ser visto como una respuesta a una demanda de la audiencia por acceder a las noticias de Seguridad Ciudadana. Esta constatación permite avizorar una asociación entre el modelo de periodismo chileno con el que impera en Estados Unidos puesto que el rasgo fundamental de este último es que estructura toda su Agenda en atención a las demandas de la audiencia. Lo que se busca es sintonizar con sus intereses a efectos de obtener mejores dividendos comerciales.

Esta lectura, que se procesa en términos de demanda, y que da paso a una variación en la Agenda de manera de estar mejor adaptada a su entorno, incide también en determinar qué noticias de Seguridad Ciudadana se seleccionan y cómo ellas deben ser presentadas. En este sentido, la distinción entre lo informable y lo no informable se articula más desde la lógica de cómo generar un mayor impacto en la audiencia que en la de discernir acerca del valor en sí mismo del hecho para la comunidad.

Esta lógica selectiva no es distinta respecto de la que preside todo el ejercicio periodístico. Ella descansa en el canon de las características que debe tener una noticia para ser digna de ser comunicada a las audiencias. Este canon es el eje rector de la formación académica de los periodistas y se ve reforzado por la inexistencia de otras instancias de capacitación en esta área específica. Del mismo modo, las prácticas cotidianas desplegadas sobre la base de una orientación académica similar entre las distintas instancia jerárquicas, contribuyen a configurar un acervo de saberes comunes, incuestionados y compartidos a partir de los cuales se seleccionan y construyen las noticias.

En este punto es importante hacer notar que un criterio fundamental de calidad en el ámbito del periodismo está dado por la semántica de la objetividad. Desde Kant ya se sabe que la objetividad nunca es posible de conseguir en tanto todo lo que se observa está dado por la forma en que las cosas se presentan según la particular posición en la que se esté. Esta línea de pensamiento ha llevado al surgimiento de posturas constructivistas - como la que guía este estudio- a plantear que toda observación es una construcción de realidad en tanto destaca algo pero al mismo tiempo oculta todo lo demás. Por ello mismo, se plantea en el marco teórico a los medios de comunicación, eminentemente observadores de la sociedad, como creadores de realidad. De esta forma, carece de sentido calificar la construcción noticiosa de Seguridad Ciudadana como arbitraria puesto que ésta, dentro de este ámbito o de cualquier otro, siempre estará limitada por los puntos de observación parciales desde los que se decide informar sobre ciertas cosas y no de otras. Pese a esto, en los círculos periodísticos se comparte una definición operativa de objetividad que procura resolver el problema de cómo ser objetivo, por la vía de presentar las distintas versiones que respecto de un mismo hecho pueden suscitarse. Esta semántica de la objetividad no es sino un mecanismo de reducción de complejidad orientado a ocultar la parcialidad y arbitrariedad inherente a toda selección, elaborado con el objetivo de poder referirse a una realidad externa al observador. Así, esta definición operativa termina por desnudar su constitución paradójica en tanto su propia pretensión de contar con todas las aristas involucradas en un hecho policial (o como cualquier otro) implica, en la práctica, la selección de ciertos testimonios por sobre otros y siempre interpretados de la particularidad del periodista.

Un elemento relevante lo constituyen los rastros de automaticidad en el proceso de construcción de la noticia, en este ámbito como en otros. El sentido común antes descrito, que tiene como fuentes la Universidad y la experiencia cotidiana no permite una mayor distancia ante la propia operación de informar. De este modo, el periodista, al no contar con categorías de análisis asentadas en conocimiento científico o académico respecto al tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia", hacen que su punto de observación esté en la lógica del Imaginario Social del Delito, que será analizado en el Capítulo III, reproduciendo e hiperbolizando sus componentes, tales como arquetipos, roles, expectativas y estigmatizaciones.

Como última consideración, es importante explicar que en el análisis precedente la no existencia de mayores alusiones al período estudiado no obedece a una decisión premeditada de los investigadores pues las pautas de entrevistas contemplaban varias preguntas en esa dirección. El punto es que ni editores ni periodistas de ambos canales hicieron referencias concretas en ese aspecto por más que se insistió en preguntarles. Así, el que no exista una visión del horizonte temporal del posicionamiento temático de los temas de Seguridad Ciudadana y que no se mencionen hitos históricos que permitan hablar de "un antes y un después" en esta materia, se explica porque el modo de selección noticiosa con el que operan los canales se rige por la inmediatez y porque se caracteriza, como se ha dicho, por adaptar sus agendas en base al feedback recibido, teniendo siempre como base el consenso compartido. De este modo, el proceso de construcción noticiosa es el mismo siempre pero lo que varían son los contenidos. En la actualidad los temas de Seguridad son más relevados que otros pero quizás dentro de algunos años esta prioridad informativa sea reemplazada por otra sin que ello signifique necesariamente una ruptura o una discontinuidad en el proceso de producción de informaciones que nunca se detiene.

### **TERCER CAPÍTULO: INCIDENCIA DE LOS NOTICIEROS EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL DELITO.**

El presente capítulo pretende completar el proceso retratado en los capítulos anteriores. En el primero se observó cómo ha evolucionado la cobertura del tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia". Por su parte en el segundo capítulo el estudio develó los fundamentos y factores que cruzan la construcción noticiosa del tema de este estudio. Este tercer capítulo se propone por tanto ver cómo lo anterior se vincula con la audiencia, que como se ha dicho, es un elemento más que clave en lo estudiado previamente.

Estas páginas fueron redactadas a partir de una considerable revisión bibliográfica, de material empírico y teórico, así como también de entrevistas en profundidad realizadas a 4 expertos en temas directamente asociados al estudio empírico de la Delincuencia y sus repercusiones en la audiencia..

Como se planteó en el marco teórico, este estudio cobra especial importancia al constatar que Chile presenta un curioso caso de incoherencia entre tasas objetivas de delitos, que son comparativamente bajas a nivel mundial, y temor y preocupación por la delincuencia. De este modo, el sentido común tiende a indicar que esta desproporción existente es adjudicable al rol jugado por los medios de comunicación, especialmente los noticieros de televisión al transmitir demasiadas noticias policiales. En los capítulos previos se constató que efectivamente las noticias policiales han aumentado notablemente su cobertura en los últimos años, sin embargo la realidad parece ser más compleja.

El rol de los medios de comunicación en la construcción de las opiniones ciudadanas ha sido estudiado para varios temas en diversas latitudes del orbe. Al respecto del temor por la delincuencia, al igual que para otros como la preferencia política, investigaciones realizadas en Estados Unidos y el Reino Unido<sup>26</sup> han indicado que la correlación estadística entre variables asociadas a la exposición a medios de comunicación - tales como consumo diario de TV, consumo de noticieros, consumo de TV el día anterior a la encuesta, horas de exposición e índice de recordación de noticias- y temor/ o preocupación por la delincuencia no alcanza relevancia estadística, y si la alcanza es sumamente débil.

Como también se expresó en el Marco Teórico, las mismas constataciones se han replicado en estudios realizados en Chile. En ese sentido, los estudios citados de Valenzuela y Tironi, por un lado, y de Matías Bargsted por otro coinciden con la literatura internacional respecto a que los medios de comunicación cumplen un papel muy menor en la configuración de temor o preocupación pública por el crimen.

No obstante el peso del argumento anterior, por otro lado parece claro que existen problemas metodológicos asociados a estas mediciones. La percepción de la delincuencia es un Obtrusive Issue, vale decir compite con otras fuentes de información, siendo la más importante la experiencia cotidiana, tanto propia como ajena. De este modo, la información obtenida a través de los medios se engarza con la proveniente de otras fuentes en la conciencia de los sujetos, haciendo muy difícil para un investigador determinar qué viene de dónde. Así, respecto a la percepción ciudadana frente al crimen, y también respecto a los imaginarios como se verá, resulta un desafío prácticamente

---

<sup>26</sup> Entre ellos los estudios de Kenneth Dowler y de el de Halton Community Watch Report que sostienen que *"the media is not necessarily as influential as previously thought in increasing fear of crime"*.

insalvable extraer qué es atribuible a los medios, dentro de eso, qué es atribuible a la Televisión y dentro de ello qué es atribuible a los noticieros.

Por lo anterior, la encuesta y su posterior análisis estadístico de tipo inferencial no parecen ser el instrumento más adecuado para adentrarse en este fenómeno. Un buen estudio en la materia debiese incorporar en primer lugar análisis de contenido fundamentalmente destinado a constatar la existencia de patrones comunes en la presentación de la noticia, lo que luego debería ser constatados en la audiencia a través de entrevistas en profundidad y/o grupos de discusión. Otra sugerente alternativa sería desarrollar observación participante junto a televidentes, básicamente para analizar el momento mismo de recepción de la noticia, y así identificar los filtros que frente a ellas se tiene, como también el tipo de comentarios, debates o discusiones a ellas asociados. Una última alternativa podría ir en la línea de la psicología social, básicamente a partir de experimentos vinculados a la exposición de noticias. Todas estas alternativas tienen en común ser sumamente caras, por un lado, y no resolver completamente el problema, por otro, ya que de todos modos el control de otras variables intervinientes parece imposible. Sin embargo, no cabe duda que aportarían bastante al esclarecimiento de la relación observada<sup>27</sup>.

De todos modos, el hecho que no se pueda comprobar una asociación directa entre las noticias y las percepciones del público respecto del tema del delito no implica que no exista relación. En sociedades complejas, los medios de comunicación son un mecanismo privilegiado para la generalización del sentido, así como en las sociedades simples observadas por Levi- Strauss era el rito. Como plantea Luhmann, los medios de comunicación tienen la función de presentar una descripción de la sociedad que los sistemas funcionales y de conciencia utilizan como punto de referencia. En ese sentido, los medios ofrecen una imagen que permite reducir complejidad respecto a la realidad, permitiendo además un punto de referencia en común que favorece la vida societal.

De esta manera, la Televisión, y los noticieros en particular, inciden en dos niveles fundamentales. En primer lugar configuran una agenda al instalar ciertos temas y no otros. La temporalidad acelerada de los medios, sobre todo con la preeminencia de la Televisión, hace que aquello que es nuevo un día lo deje de ser pronto, lo que genera una aceleración en toda la sociedad. Esto porque, como se ha expresado, la forma en que los medios de comunicación observan y se vinculan a la realidad de su entorno es a través del código información/ no información, entendiendo información como una comunicación que aporta novedad y aparece como relevante respecto a comunicaciones precedentes. De este modo, los medios están constantemente seleccionando qué, cómo y cuándo informar, tomando y dejando de lado a través de su distinción entre aquello que es información y aquello que no lo es, de modo de presentar unos y no otros temas a la sociedad. Así, en un corto plazo, se construye una agenda en la que se pone de relieve algún o algunos temas en particular acerca de los cuáles el resto de la sociedad se refiere. Este nivel es el que incide en los sistemas funcionales, siendo el caso más relevante la política. Una vez que una información es difundida el sistema político actúa sobre la base de esa información. En las conclusiones se agregarán ejemplos al respecto. Al mismo tiempo, al nivel de las comunicaciones comunes, o si se quiere informales, la Agenda marca la pauta acerca de lo que hay que hablar. De este modo, una Agenda Social con énfasis en la delincuencia configurará un escenario en el que se hablará mucho de delincuencia, de sus alcances y características, haciendo el tema más familiar, y por tanto más presente. Además, es

---

<sup>27</sup> Buena parte de estas sugerencias metodológicas nacieron a partir de las entrevistas a expertos.

como resultado de las conversaciones que se van formando ideas, creencias o mitos sobre este tema o sobre los otros.

Por otro lado, aunque en un proceso sin duda muy concatenado con el observado en el primer nivel, en un segundo nivel los medios, a partir de sus operaciones permanentes van delineando pautas y patrones para la comprensión de la realidad en un plazo más largo que el inmediato. De este modo, esto que es fruto de un proceso más prolongado puede ubicarse en un nivel cultural, en tanto indica categorías que deben tenerse presentes. El presente capítulo se enfoca más a este segundo nivel, en tanto la serie de tiempo estudiada nos habla más de un proceso que de una coyuntura.

Al referirnos a la cultura cabe decir que, según el lingüista Yuri Lotman, la función fundamental de la cultura consiste en organizar estructuralmente el mundo que rodea al hombre. La cultura es un generador de estructuralidad<sup>28</sup> (Lotman, 1979: 70). Lotman piensa que para cumplir esta función, la cultura dispone de un "dispositivo estereotipador" estructural, el lenguaje natural. El lenguaje está pues, en el centro de la cultura misma: es su núcleo, y funciona como fuente de estructuralidad, sin olvidar que todo signo lingüístico es arbitrario. Desde la perspectiva sistémica asumida por este trabajo, la cultura es entendida como la memoria de la sociedad, memoria que indica aquello que debe ser recordado/ olvidado respecto del pasado de cara al futuro. Desde el individuo, a grandes rasgos es la forma en que el individuo trata de formar parte de la sociedad, haciendo posible la comunicación. De este modo, la cultura entrega un modelo para la comprensión del mundo basado en la experiencia histórica de cada sociedad. Ella aporta las formas de comprender y participar, metáforas y parámetros, ejes cognitivos y destrezas específicas, en definitiva, las condiciones significativas a partir de las que organizamos nuestra experiencia y construimos nuestro mundo. Por ello debe decirse que las categorías para la comprensión de la realidad son aprendidas socialmente<sup>29</sup>.

## **GUIONES SOCIALES**

Uno de los buenos estudios respecto a la construcción de imágenes sociales respecto al delito a partir de noticieros de televisión es *"Prime Suspects: The Influence of Local News in the Viewing of Public"* desarrollado en Los Angeles, California, por Franklin Gilliam Jr, profesor de la UCLA y por Shanto Iyengar de Stanford. Parte con un análisis de contenido respecto a las noticias locales para luego ver cómo ello repercute en el público, mediante estudios experimentales con grupo de control.

Lo que se observa es que el público, a partir de lo que recibe de las noticias tiende a hacer la asociación negros- crimen, en circunstancias que los negros cometen crímenes con una frecuencia significativamente menor que los blancos.

Lo anterior se explica del siguiente modo, la Cobertura del crimen sigue una estructura standard, un guión, que suele presentar dos elementos distintos. En primer lugar el crimen es violento, lo que se muestra son homicidios, robos de banco, pandillas, golpizas, etc. En segundo lugar, se presenta siempre un tipo de sospechoso, básicamente, el que parece mejor para el papel, en este caso, un negro. Todo esto se ve acentuado por la naturaleza visual de la televisión. A este patrón se le

---

<sup>28</sup> Lotman, Yuri: "Semiótica de la Cultura", Cátedra, Madrid.,1979

<sup>29</sup> De todos modos, no debe perderse de vista, en este punto como en el conjunto del capítulo, que los individuos también son sistemas autorreferentes, y por lo tanto seleccionan desde su lógica. Lo relevante es que una cultura entrega a los individuos pautas de comprensión que puede aprender o no aprender, compartir o no compartir, pero que establece también los criterios de inclusión.

agregan todo tipo de condimentos que le dan atractivo a la noticia, tal como el presente estudio demostró en el segundo capítulo.

Un guión es definido, desde la psicología social como una secuencia de hechos coherentemente esperada por los individuos, de modo que el receptor de la información participa y observa de la construcción de realidad. Todos los guiones facilitan su aprendizaje, ya que proveen un sencillo set de escenarios y roles. El guión es una estructura heurística para acceder a la realidad

El estudio citado descubre cómo los guiones presentados por las noticias locales, inciden en las percepciones de la población, construyendo imágenes del delito, asociándolo fundamentalmente a violencia y a raza negra. La estructura de este guión se vuelve familiar a tal punto que el mismo individuo es capaz de completar la secuencia. Este guión es completo, indica qué personajes actúan y en qué situaciones. Cuáles son los escenarios, y qué tipo de acción es creíble. Lo interesante es que este guión se autorreproduce, ya que fija un patrón de cobertura que el periodista mantiene, de modo que más que reflejar la realidad sigue una lógica cultural-mediática.

Esta naturaleza estructurada y repetitiva de los guiones recuerda la definición de mito y su realización práctica, los ritos. En este sentido, el mito social, en una definición amplia, puede entenderse como el o los núcleos de argumentaciones escenificadas que utilizan el discurso para expresarse como tales y configurar una narrativa que soporta una verdad visualizada como natural, ahistórica y por tanto incuestionable.<sup>30</sup> Esto se logra mediante actos de enunciación de modo que el lugar del que dice constituye siempre una escena. Así, los guiones de las noticias cumplirían una función mítica y las noticias mismas, una ritual.

## **IMAGINARIOS SOCIALES**

De este modo, llegamos a la noción de imaginarios sociales. No vale la pena en este punto referirse al itinerario intelectual de este concepto, sino más bien a que, en la concepción del sociólogo español Juan Luis Pintos, constituye y establece una "matriz de conexiones entre diferentes elementos de la experiencia de los individuos y las redes de ideas, imágenes, sentimientos, carencias y proyectos que están disponibles en un ámbito cultural determinado"<sup>31</sup>. De esta forma, los imaginarios sociales están compuestos por una serie de enunciados lingüísticos e imágenes que permiten acceder a la realidad. Dicho de otro modo, es fuente y resultados de guiones o mitos que establecen patrones acerca del mundo. Los imaginarios sociales tienen la función fundamental de la elaboración y distribución generalizada de instrumentos para percepción de la realidad social construida y entendida como realmente existente. Así, los imaginarios sociales tienen que ver con la instrumentación del acceso a lo que se considere realidad en unas coordenadas espaciotemporales específicas y proporcionan a los ciudadanos de una sociedad dada las categorías de comprensión de los fenómenos sociales, determinando además qué es normal y que no.

En este sentido, vale la pena distinguir esta definición de imaginarios sociales de la de mundo de la vida. Este último es un acervo de saberes incuestionado, común e indiferenciado. Por su parte, debe decirse que un imaginario social es más específico, por tanto, si puede ser diferenciado. De ese modo podría plantearse que el mundo de la vida está formado por diversos imaginarios sociales que

---

<sup>30</sup> Cerdá, Lucio; "Acerca de Imaginarios Sociales, Mitos e Instituciones"

[www.bibliotecaunlz.com.ar/leonardo/Articulos.htm](http://www.bibliotecaunlz.com.ar/leonardo/Articulos.htm)

<sup>31</sup> Pintos, Juan Luis; "Los Imaginarios Sociales (La Nueva Construcción de la realidad)"  
<http://idd00qmm.eresmas.net/articulos/>

se entrelazan entre sí. De esta manera, el presente estudio busca acceder al imaginario social específico del delito, el crimen y la delincuencia, en otras palabras, de la seguridad ciudadana.

De este modo, los medios de comunicación configuran una particular trama discursiva de los hechos sociales y de una realidad creada en torno al sentido informativo del discurso. La trama se genera por la articulación y efectividad de emisión en los medios en forma paralela a la percepción-representación compartida por la sociedad. Por lo tanto, lo informado se convierte en un hecho de forma y algo por confirmar. La información que es emitida permite en ejecución discursiva común, recrear en principio una trama discursiva que soporta los hechos sociales. Y que permite la construcción de saberes dispuestos a convertirse en una trama colectiva. Esta trama discursiva, en forma de patrones entendibles como guiones o mitos, producen categorías sociales<sup>32</sup>.

Como se ha dicho los imaginarios son creados y reconfigurados uno, por los medios y, dos, por la comunicación pública. La trama discursiva antes señalada es débil y puede cambiar ante estímulos menores en la estructura misma del discurso y en su forma de expresión mediática. La implicación en el discurso mediático es una experiencia de visión. La visión que se construye es sensible a la acción misma de los media.

En definitiva, los medios cumplen un rol fundamental en la construcción, reproducción y generalización de los imaginarios, fundamentalmente vía agendas de información y cobertura informativa. La información media el imaginario en la medida que construye representaciones que se ponen en común por el discurso. Y estas actúan como eje de sentido en la existencia de los individuos y de sus comunicaciones o unidades particulares.

Conviene en este punto considerar que los medios no son meros difusores de imaginarios sociales. En su propia lógica los imaginarios están presentes y salen a luz mediante los procesos de selección y emisión. En ese sentido, en la misma lógica de los medios pueden observarse los imaginarios sociales, los que se hacen patentes en sus procesos de selección. Esto ha sido planteado por los Cultural Studies, al considerar que la cultura media entre los emisores y los receptores de la información. De esta forma, respecto al estudio citado de Gilliam e Iyengar más arriba, no es que alguien haya decidido mostrar más negros en las noticias. La sociedad norteamericana discrimina por raza y eso se expresa en los noticieros, de modo que se generaliza, se refuerza y se reproduce este patrón, mostrándolo como normal, en consideración que no son los negros quienes más crímenes cometen en dicho país.

De este modo, una vez visto cómo los medios inciden en la conformación de imaginarios sociales, corresponde ver cómo los noticieros chilenos han contribuido a delinear algunas imágenes del delito.

## **ARQUETIPOS, EXPECTATIVAS, ROLES Y ESTIGMATIZACIONES**

En el contexto de los imaginarios sociales del delito pueden distinguirse cuatro componentes - Arquetipos, Expectativas, Roles y Estigmatizaciones- que se establecen como marcos o lentes básicos con los que se observa el fenómeno de la Seguridad Ciudadana. Al respecto, debe

---

<sup>32</sup> L. Alejandro Peñuela V. y Luis Guillermo Alvarez García "Imaginarios, colectivos: implicaciones sociales. Una aproximación psicológica a las agendas de información" ;

<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n26/lpenuela.html>

mencionarse que si bien en buen parte de la literatura los Roles y Estigmatizaciones son considerados como parte de las Expectativas (como efectivamente lo son), para efectos analíticos se ha decidido tratarlas por separado y en base a sentidos específicos otorgados por sus definiciones. En todo caso, no debe perderse de vista que las fronteras entre ellas son difusas

*Arquetipos: Los personajes.*

Los arquetipos son entendidos como un conjunto de tipificaciones sociales que se resumen en figuras que reúnen ciertas características. Estas surgen como formas recurrentes utilizadas para encontrar continuidad en la observación de la realidad. En ese sentido, los arquetipos son un concepto abstracto, no necesariamente conciente, que para el observador termina por ser aplicable a sujetos concretos.

Los noticieros de TV contribuyen a generalizar y a delinear en las conciencias individuales estos arquetipos, siendo uno de los ámbitos privilegiados el referido a las noticias de Seguridad Ciudadana. Tal como fue reseñado en el estudio norteamericano antes citado, la cobertura noticiosa en esta materia dibuja un personaje arquetípico que por su repetición constante se hace fácilmente reconocible para las audiencias.

Para el caso chileno, tal como se observó en las entrevistas a especialistas, dentro de las noticias de seguridad el arquetipo más recurrente dice relación con el delincuente común que se caracteriza por ser hombre, de extracción baja, tez morena, mal vestido, de mal hablar, entre otras cosas. A estos rasgos suele adicionarse su relación con las drogas y el alcohol.

Como podrá imaginarse las características antes descritas pueden ser aplicables a una gran cantidad de chilenos (con excepción de la relación de estupefacientes) pese a que la abrumadora mayoría nada tiene que ver con el delito. Esto trae aparejado para ellos la injusta carga de aparecer ante los ojos de sus semejantes como potenciales fuentes de peligro, cerrándoseles con ello una serie de puertas.

En esta dirección, un estudio norteamericano ofrece luces acerca de cómo opera la conformación de arquetipos. Así, la investigación "Off balance: youth, race & crime in the news" de Lori Dorfman y Vincent Schiraldi afirma, tras un procedimiento basado en análisis de contenido, que la constante presentación de distorsiones en las noticias va provocando una "escalada de desinformación". Se sobre representa a los negros como criminales y se los subrepresenta como víctimas, en relación a las cifras concretas, al mismo tiempo que se asocia juventud con violencia en forma también desproporcionada. Eso configura una imagen del crimen que no se condice con lo que observan los especialistas. De este modo, los medios aparecen reforzando y generalizando los arquetipos observados en la sociedad norteamericana.

*Expectativas: La acción.*

En el tema de Seguridad Ciudadana, las expectativas aparecen asociadas a la percepción de mayores probabilidades de victimización asignada a ciertas situaciones específicas. El mecanismo de construcción de estas expectativas obedece a la misma matriz que en el tema de los arquetipos pero, en este caso, en vez de personajes lo que prevalecen son situaciones concretas, vale decir, "lo que va a pasar". Al respecto, no debe perderse de vista que estas argumentaciones están articuladas sobre la base de Guiones que se componen de una serie de elementos y que permiten anticipar el

desenlace de una situación sin siquiera haberla vivido. De esta forma, se produce una proyección al futuro sobre lo que se cree saber respecto al pasado.

Los diferentes informativos ayudan a difundir estas expectativas en base a mostrar con insistencia hechos que ocurren con baja frecuencia. Como señala la antropóloga Eva Muzzopappa, un ejemplo ilustrativo en este caso es el de la archirepetida imagen de los jóvenes asaltando a mano armada a ciertos choferes de micro que a hecho que, para mucha gente, las micros se hayan constituido en un espacio asociado a un alto riesgo de ser victimizado tal como lo evidencia una serie de estudios. Sin el afán de retratar a las micros santiaguinas como un espacio libre de todo mal, lo cierto es que si establece la relación entre el número de pasajeros que día a día hacen uso de este servicio con el número total de hechos delictuales diarios, se observará que la probabilidad es más bien menor.

Un ejemplo análogo es el referido a la supuesta inconveniencia de que una mujer transite sola por la vía pública en sectores poco iluminados y poco concurridos, por el riesgo de sufrir una violación que esa situación implica. Nuevamente, si se examinan las estadísticas, se aprecia que la probabilidad es sumamente baja.

En Estados Unidos, un estudio realizado por Dennis T. Lowry, Tarn Ching Josephine Nio and Dennis W. Leitner muestran que en dicho país el temor a ser asaltado en lugares públicos se disparó entre los años 92 y 94, coincidentemente con un aumento en su cobertura en televisión. A partir de ello, los autores, en base a encuestas y análisis de fuentes secundarias, concluyen que la televisión distorsiona las probabilidades de sufrir un asalto en la vía pública, como también la de otros delitos de mayor connotación social.

### *Roles: Los papeles*

Los roles son expectativas de comportamiento asociadas a determinadas posiciones dentro de un ámbito específico. En este sentido los roles articulan la relación entre los distintos personajes involucrados asignándoles determinados papeles por una parte y por otra, jerarquizándolos.

Dentro del ámbito de la cobertura que hacen los noticieros de las informaciones Seguridad Ciudadana entonces, el rasgo más distintivo es la relegación de la Comunidad al papel de víctima – como se demuestra en el Capítulo I- en el contexto del combate a la delincuencia, erigiéndose solamente las Policías y la seguridad privada como las entidades encargadas de hacerle frente. Esto determina la contribución de los noticieros a la generación de un modelo de seguridad policial-privado cuyo fundamento es que la delincuencia se combate solamente con más policías, más alarmas y más cárceles y no con el concurso de la ciudadanía. Según expertos en la materia, como los consultados en las entrevistas, el modelo que los noticieros configuran al dar poca cobertura a las iniciativas comunitarias y relevando en exceso el rol de las Policías y de la seguridad privada, no está en sintonía con la dirección que han ido adquiriendo las políticas públicas en la materia en donde muchas de ellas es fundamental el papel cumplido de la ciudadanía en la prevención del delito. El mejor ejemplo de esto es el plan "Comuna Segura Compromiso 100".

En este punto, una muestra ilustrativa la provee el estudio "The Construction of Gender in Reality Crime TV", desarrollado en Estados Unidos por las investigadoras Gray Cavender, Lisa Bond-Maupin y Nancy Jurik, en el que se estudia las imágenes del crimen a partir de programa "America's

Most Wanted" y su recepción. Fundamentalmente, la mirada está puesta en la construcción del papel de la mujer como víctima y en la capacidad de ese discurso para legitimar la dominación masculina.

### *Estigmatizaciones: El escenario*

Las estigmatizaciones, en el contexto de este trabajo, se refieren a atribuciones dotadas de una carga eminentemente negativa que se aplica a grupos sociales y a segmentos urbanos. Como es evidente dentro de la categoría de grupos sociales caben una importante cantidad de niveles de distinciones que pueden ser socioeconómicas, etáreas, étnicas, entre otras. Dentro del esquema de los Guiones, las estigmatizaciones dicen relación con los *escenarios* en los que el delito se da con más frecuencia y en los que los grupos encuentran condiciones favorables para delinquir.

En este sentido, una de las asociaciones más recurrentes en los noticieros es el de las poblaciones con la droga. Así, el mejor ejemplo de esto lo constituye la población La Legua pues la cobertura informativa la hace ver como un lugar en el que no hay otra actividad y alternativa que el narcotráfico y el consumo de estupefacientes. Esto, nuevamente, encasilla dentro de un mismo saco a los delincuentes con gente de trabajo y esfuerzo que nada tiene ver con ellos.

Por su parte los noticieros suelen olvidar que el fenómeno de la droga cruza todos los estratos y que por tanto hay droga en La Legua pero también en Las Condes situación que amerita que la cobertura sea algo más equitativa.

En Estados Unidos, Mark Crispin Miller afirma, tras un estudio consistente en encuestas y análisis de contenido respecto a noticias, que la desproporcionada prominencia de noticias violentas vinculadas a Baltimore ha hecho que la población cada vez más tienda a marcharse de la ciudad hacia los suburbios, entendiendo que en Estados Unidos el modelo urbanístico es inverso al nuestro, la periferia es más valorada que el centro.

En definitiva, estos 4 elementos en conjunto configuran un imaginario común que puede entenderse como la trama standarizada de alguna obra de teatro o película. Por ello mismo, el sociólogo español Juan Luis Pintos<sup>33</sup> estudia en el cine los imaginarios sociales del delito. Ello dibuja no sólo aquello que aparece como real, sino que además aquello que es normal. Y se supone que aquello que ha sido de una forma será: "así sucesivamente".

## **CONCLUSIONES**

Luego de lo anterior, los noticieros aparecen como un espacio privilegiado para contribuir a la formación, reproducción y generalización de imaginarios sociales. Para ello existen dos razones fundamentales. La primera de ellas dice relación con los atributos propios de la televisión, o más específicamente, de la imagen visual. Según el psicólogo Jorge Manzi, la imagen tiene mayor afinidad con el funcionamiento del sistema cognitivo que el texto escrito o incluso que el mensaje oral. Además, la imagen es fácilmente receptible, no necesita mayor reflexión ni entendimiento y su capacidad de almacenamiento y vinculación es mayor a las palabras. Esto se acentúa en el caso de las noticias de seguridad ciudadana, ya que, como se dijo en el capítulo previo, ellas explotan especialmente los atributos de la imagen.

---

<sup>33</sup> Pintos, Juan Luis: "Los Imaginarios Sociales del Delito", <http://idd00qmm.eresmas.net/articulos>

Por otro lado, la audiencia acude al noticiero buscando realidad. Si bien el televidente en ocasiones puede desconfiar de la veracidad de alguna noticia, lo cierto es que al consumir noticieros pretende saber de la realidad. Por ello, un piso mínimo para la viabilidad de un noticiero lo constituye su credibilidad, vale decir, que la audiencia considere que sus noticias son veraces, cuando en la práctica se ha dicho que son construcciones de realidad. A ello se le adicionan los elementos destinados a producir impacto, descritos en el capítulo II. De todos modos, A. Doob y J. Roberts en "Crime and the Official Response to Crime: The View of the Canadian Public(1987)" demuestran que la gran mayoría de lo que los canadienses saben sobre crimen proviene de la televisión. Lamentablemente, no parece que en Chile se hayan hecho estudios en esa dirección.

De este modo, los Noticieros de Televisión tienen dos niveles de incidencia en las percepciones ciudadana respecto al crimen. El primero de ellos es a nivel de la Agenda Social. Como se ha dicho, una mayor cobertura de noticias acerca de seguridad no implica la generación inmediata de un mayor temor o preocupación por parte de la población. Sin embargo, considerando que los medios ponen de relieve temas, la Agenda Social fuertemente marcada por lo vinculado a la delincuencia que, como se vio en el capítulo I, prima a partir del año 2002 instala un escenario en que la seguridad se vuelve un tema cotidiano y de primera relevancia. Ello conlleva que del tema se hable, se comente y se agreguen informaciones. Pero por sobre todo, que el tema aparezca con recurrencia y normalidad, de modo que está siempre presente. Como se vio en el segundo capítulo, los canales, en su lectura y discurso, enfatizan la delincuencia como un fenómeno constante, permanente y general. Por otro lado, la Agenda Social basada en la delincuencia tiene resonancia en otras esferas funcionales, lo que pone en marcha nuevos discursos al respecto, fundamentalmente en la arena política, los que vuelven luego a los medios, para retornar a la población.

El otro nivel en que los medios inciden es en el nivel de los imaginarios sociales, que como se dijo, son tipificaciones y categorías que se tienen por reales frente al mundo. Como se ha indicado, en la forma de arquetipos, expectativas, roles y estigmatizaciones van configurando guiones que articulan lo que a la población le parece posible, probable, creíble y normal respecto al crimen. Estas categorías no sólo se fundan en los medios, sino que están enraizadas también en otros ámbitos de la experiencia humana. Los medios los modifican, refuerzan, amplifican, reproducen y generalizan. Por ello se ha hablado de los medios de comunicación como una instancia ritual, ya que en ellos se establece un punto de referencia común respecto a la sociedad que se vuelve compartido entre quienes acceden a la información que de ellos emana.

Como se ha dicho, estos imaginarios sirven para interpretar la realidad, por ello son aplicados a los distintos ámbitos de ésta. Es en la experiencia donde se articula verdaderamente temor e imaginario. Nadie teme al ver arquetipos de criminales en la televisión, pero sí al ver gente que cumpla con esas características en la calle. Las categorías provistas por los medios contribuyen a formar imágenes en torno al crimen que aparecen luego en la vida cotidiana.

Ahora bien, en consecuencia con lo antes dicho, podría uno preguntarse por la fuente de estos imaginarios. Lo cierto es que la televisión se hace eco de los imaginarios colectivos en sus distintos procesos de selección y operación. Como se dijo, la cultura media, en tanto ella funciona como memoria social. Sin embargo, los medios no sólo transmiten este imaginario. Los distintos énfasis, agregaciones de valor y contenido que en el capítulo II se vio que los periodistas incorporan a lo que informan van modificando los imaginarios. La lógica de la TV, que hace primar la espectacularidad,

amplifica y reproduce aquello que ya está en los imaginarios. Ello, porque la información debiese incorporar una novedad que la aparte en algo del sentido común, de lo contrario, no sería información. Y esta duplicación de la realidad, que vuelve normal aquello que no lo es, termina por configurar un escenario en que el crimen aparece como cotidiano y donde los personajes, escenarios y tramas pueden distinguirse.

Por lo anterior, las categorías del imaginario colectivo respecto al crimen deben entenderse en sintonía con otros fenómenos presentes en la sociedad chilena, tales como la segregación residencial y la baja confianza interpersonal, fenómenos que los medios en su operación tienden a reforzar.

La segregación residencial, junto a otros mecanismos, hacen que las distinciones sociales se articulen en torno a nosotros/ ellos<sup>34</sup>. En ese sentido, los medios aparecen como un espacio social privilegiado para mediar las diferencias. La semántica de la seguridad puede traer en sí el ocultamiento de semánticas del tipo nosotros/ ellos, o centro / periferia incompatibles con sociedades que están cada vez más diferenciadas funcionalmente, como gente/ roto o rico / pobre. Sin embargo, al aparecer como un discurso universal, articula su propia lógica que incide en el conjunto de la población.

Por otro lado, la escasa confianza interpersonal existente en el país, tal como ha sido detectado por el estudio realizado por Eduardo Valenzuela y Carlos Cousiño<sup>35</sup>, hace del temor a la delincuencia un tema más de desconfianza del otro. Esto, nuevamente, se ve reforzado en los medios, al enfatizar que el propio vecino puede ser un criminal.

En definitiva, y con el objeto de cerrar el círculo, Los dos niveles de influencia antes nombrados, a nivel de agenda y a nivel social, impactan además en la persona como televidente. Éste quiere saber más acerca de lo que todos hablan, de lo que se comenta, de aquello a lo que las autoridades deben responder. Por ello, cuando en Chile se emitió el reportaje "Operación Alí Babá" de "Contacto, que marcó, como se dijo en la introducción de este estudio, un peak de sintonía de 53 puntos, el resto de los canales se vio obligado a replicar con noticias y programa en esa línea, ya que todos quienes lo vieron comentaban aquel programa y la gente quería saber más acerca de lo que se comentaba. El segundo nivel también configura un televidente más proclive a consumir este tipo de noticias, ya que cuenta con categorías que le permiten procesar más fácil informaciones respecto a delincuencia y Seguridad Ciudadana. Sin embargo, respecto al televidente no se debe perder de vista que si bien busca realidad en los noticieros, su conducta frente a ellos no se distingue mayormente respecto al consumo de cualquier otro programa. Los hábitos televisivos se mantienen, y por ello los noticieros buscan impactar, buscan atraer mediante historias y condimentos. Por ello, Bruce Owen, analista de medios estadounidense, ha señalado que no pocas veces el producto informativo que el público considera de menor calidad es el más consumido, ya que con el tiempo los campos programáticos de los medios se confunden y en el caso de la televisión todo evoluciona hacia el entretenimiento, en

---

<sup>34</sup> Al respecto puede verse: Ducci, María Elena, "El lado oscuro de una política de vivienda exitosa", Revista EURE Volumen 23, N°69, Santiago de Chile, Julio 1997, Instituto de estudios urbanos y territoriales, Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos.; y Sabatini, Francisco, "Transformación urbana y dialéctica entre integración y exclusión social, reflexiones sobre las ciudades latinoamericanas, notas sobre Santiago de Chile", Serie Azul N°19, Marzo 1998, Instituto de estudios urbanos y territoriales, Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos

<sup>35</sup> "Asociatividad y Sociabilidad: Un ensayo de Sociología Comparada". Centro de Estudios Públicos. N°77, 2000.

todas sus formas. No debe olvidarse que los noticieros centrales, en el contexto de la parrilla programática, se ubican entre la telenovela y el estelar.

## CONCLUSIONES FINALES

Luego de haber culminado el análisis de cada una de las etapas contempladas en este estudio corresponde ahora esbozar algunas conclusiones finales que permitan retratar las relaciones existentes entre los diversos aspectos revisados de manera de dar respuesta a al problema fundante de esta investigación: Las relaciones entre noticieros centrales de TV y preocupaciones e intereses ciudadanos, en el caso de la cobertura de noticias de "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" durante el período 2000-2003.

Como se demostró en el primer capítulo I, durante este período se produce una redefinición de la Agenda Informativa Nacional marcada por el desplazamiento de los temas políticos, que terminan por ceder su lugar preeminente a los temas de Seguridad Ciudadana. Desde un horizonte temporal este paulatino posicionamiento comienza a ser avizorado en el año 2001, se concreta en el año 2002 y termina por consolidarse en el 2003. En términos de Canales, lo que se aprecia es que CHV Noticias es quien, en 2001, asume la vanguardia al instalar los temas policiales como primera prioridad, movimiento que es seguido por Teletrece en el 2002 y luego por Meganoticias en 2003. Como se insistió, la excepción la constituye 24 Horas que sigue priorizando los temas políticos.

El análisis de actores, por su parte, permitió avizorar el carácter informativo que suele imprimirse a estas noticias en tanto en ellas se privilegian como fuentes a las víctimas o a sus cercanos instalando un modelo que se ha denominado como una "cobertura desde el lado de la víctima" que se caracteriza por enfatizar los ingredientes emocionales y empáticos.

Este posicionamiento temático progresivo antes descrito que determina que los temas de seguridad se tornen más informables que otros no sería sostenible si es que los canales no hubiesen obtenido un buen feedback por parte de las audiencias.

En el segundo capítulo se examinaron los elementos, fundamentos y lecturas que, por parte de los dos canales con mayor cobertura en el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia", explican el posicionamiento reseñado anteriormente. En ese sentido, se indagó acerca de los procesos de selección, elaboración y presentación de las noticias sobre seguridad que día a día salen al aire a través de sus antenas.

Como se demostró en aquella oportunidad, la decisión por dar prioridad a las noticias de Seguridad Ciudadana y Delincuencia ha sido tomada por los propios departamentos de prensa y con el objetivo de responder a los intereses de la audiencia, que son leídos desde diversos instrumentos siendo el rating el más importante. No puede perderse de vista que el sistema televisivo chileno no cuenta con subvenciones de ningún tipo y que por tanto, los canales están obligados a operar a competir en el mercado procurando generar las mayores utilidades posibles. Con esto, se corrobora el primado de una lógica mercantil al momento de informar, lógica que por lo demás ha sido demostrada por otros estudios tanto en Chile como en el extranjero.

En esa dirección, los procesos de selección y elaboración son más bien rutinarios y obedecen a un consenso previo, un sentido común, acerca de la forma de hacer periodismo que rara vez se tematiza. Los criterios que determinan que una noticia de Seguridad sea digna de ser informada no son distintos de los que presiden todo el ejercicio periodístico. El punto es que en este tipo de

informaciones los "elementos de la noticia" que los periodistas aprenden en sus escuelas formativas, y que determinan el carácter noticiable de éstas, se presentan con mucha mayor asiduidad y potencia. De esta forma, el proceso de ensayo y error que se articula como feedback es leído como algo circular, donde no hay sobresaltos ni hitos relevantes en tanto hay una búsqueda permanente y formal por aquello que es más informable. Lo que prima es la inmediatez del trabajo y su continua redefinición en torno a su relación con la audiencia.

A su vez, al televidente se le presenta el hecho de la forma más atractiva posible. Así, las noticias de seguridad ciudadana destacan por los condimentos televisivos que se le pueden agregar. Como se ha dicho, la distinción informable/ no informable se articula fundamentalmente en la lógica de generar impacto en la audiencia siendo bienvenidos todos los ingredientes adicionales que pueden contribuir en esta tarea. Por otra parte, al considerar que lo importante del tema es que todo el mundo está expuesto a él, es esa sensación la que se expresa, presentando, además de diversas muletillas y elementos anexos al hecho, un enfoque que sitúa a espectador como un constante candidato a víctima de delito.

Por último, en el tercer capítulo la propuesta estaba dirigida a examinar cómo una creciente cobertura de noticias referidas a seguridad puede tender a delinear, reforzar y delinear ciertos efectos sociales en los que la exposición a los media tiene gran responsabilidad. La idea central de este capítulo radica en cómo la exposición mediática de la delincuencia contribuye a establecer ciertos guiones sociales en los cuales son reconocibles personajes, escenarios, acciones y papeles recurrentes y estandarizados, que permiten un fácil internalización a nivel de las conciencias individuales. Estos guiones contribuyen a construir imaginarios sociales, vale decir, conjunto de categorías y tipificaciones que crean una realidad que se asume como cierta y normal, y a través de la cual se mira la realidad circundante. Estas categorías actúan como verdaderos marcos lentes que establecen un punto de observación de ámbitos específicos, tal como es el caso del área de la seguridad ciudadana. Estas categorías del imaginario, que son abstractas, vuelven a la experiencia y así se engarzan con ella en la cotidianidad, reconfigurando y redefiniendo en la vida corriente estos imaginarios, al mismo tiempo que se los aplica a la realidad. .

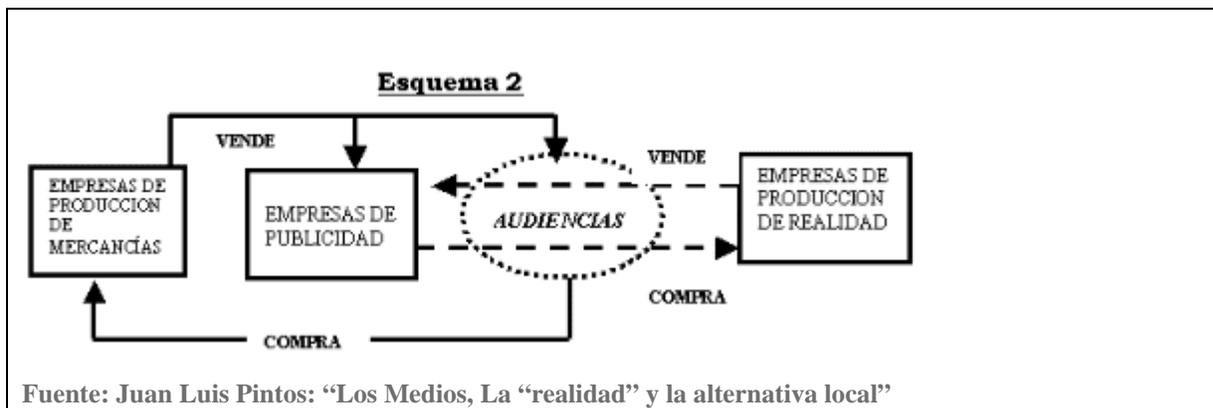
Como se insistió, los noticieros son un terreno fértil para la gestación y reproducción de estos imaginarios, debido a dos razones fundamentales: La facilidad de recepción, vinculación y almacenamiento cognitivo propias de las imágenes contenidas en la presentación de noticias de este tipo; y a que los noticieros son un género televisivo al cual las audiencias acuden procurando conectarse "con la realidad".

Finalmente, el impacto de estas noticias se aplica también al televidente que consume noticieros, el cual está interesado por acceder a información respecto de los temas de los que se está hablando. Además por medio de este consumo constante progresivamente va adquiriendo las categorías que le permiten aproximarse más fácilmente a este campo noticioso.

## RELACION MEDIOS-AUDIENCIA

Retomando la pregunta de investigación anteriormente enunciada, en este estudio se postula, en base a lo recogido en el trabajo empírico y sustentado por la literatura existente, que la relación entre medios y audiencia debe entenderse bajo la forma de una coevolución. Esto quiere decir que tanto los medios como la audiencia evolucionan, evolución en la que los cambios de uno pueden generar cambios en el otro (y vice-versa) produciéndose un verdadero movimiento de *ecualización*. Así, lo que se observa es que desde su propia posición de autonomía, los medios y los televidentes se adaptan a los cambios que perciben en su entorno, mediante los procesos de selección, variación y reestabilización descritos en el marco teórico. De esta manera, en resumen, la relación entre ambos se funda en un diálogo de los cambios de uno con los de otro, diálogo que termina por generar nuevos cambios.

Así debe entenderse el **Triple Proceso** que articuló las fases de este estudio. El sistema de los medios percibe o lee un cambio en su entorno específico, la audiencia, modifica su programación entregando una nueva que produce nuevas reacciones en la audiencia. El proceso es circular, luego, no tiene principio ni fin. En el caso de los canales, sobre todo en contextos de medios autofinanciados, esto se entiende a través de mecanismos de feedback que permitan venderle su audiencia a los patrocinadores. Este mecanismo puede entenderse a partir del siguiente esquema :



De esta manera, el posicionamiento temático de los temas de Seguridad Ciudadana no puede entenderse como un simple cambio a nivel de los medios de masa (como el sentido común lo suele expresar) sino que deben comprenderse en sintonía con los cambios experimentados por los televidentes.

Si se examina la evolución que ha sufrido la parrilla programática general de la TV chilena en los últimos años, se aprecia un progresivo movimiento hacia la liberalización de contenidos así como también hacia una creciente orientación hacia el showbusiness. Esto va de la mano con el despliegue de la figura de un televidente que se asienta en lo que podría denominarse una "lógica del consumidor", conforme a la cual, se atreve a solicitar lo que quiere ver pues sabe que, en un contexto de competencia entre los canales nacionales (a lo que debe adicionarse la creciente oferta de la TV pagada), está en condiciones de exigir. Es así como los distintos canales, urgidos por la necesidad de garantizar pisos mínimos de sintonía que les permitan continuar con sus operaciones, articulan su

programación de cara a este televidente-consumidor. De esta manera, el proceso se va amplificando con lo que hace inviable la posibilidad de dar marcha atrás a éste. De allí que las críticas enarboladas por ciertas elites respecto de la vulgarización de los contenidos televisivos sea del todo estéril mientras no varíen los pilares sobre los que está construido el sistema televisivo chileno.

Los medios operan en la búsqueda de la novedad al punto que una vez hecha la innovación, inmediatamente ésta inaugura una nueva necesidad de renovación tal como ha quedado demostrado en países del primer mundo. El mejor ejemplo de esto lo constituye el género de los *Reality Show* los cuales han transitado desde un simple grupo de jóvenes conviviendo en una casa hacia una serie de variantes que han debido apelar a elementos extremos como el sexo explícito y el riesgo vital de los participantes, a efectos de repetir el impacto generado cuando estos programas eran toda una novedad.

Todas estas argumentaciones permiten visualizar que el posicionamiento temático de las noticias de Seguridad Ciudadana y Delincuencia se enmarca en un proceso de clausura operativa del sistema de los medios en el cual las referencias externas son crecientemente menos políticas, religiosas, ideológicas, éticas o intelectuales y crecientemente más referidas a los intereses y preocupaciones de las audiencias.

### **LOGICA MERCANTIL Y LAS NOTICIAS DE SEGURIDAD.**

Como se ha dicho, el modelo de TV chilena responde a una lógica crecientemente mercantil, que requiere de estar en correspondencia con los intereses de las audiencias de manera de cumplir con sus objetivos económicos.

Ahora bien, si esto fuera estrictamente así, las agendas informativas debieran estar estructuradas enteramente siguiendo las preocupaciones ciudadanas. Si se examina la última encuesta del Centro de Estudios Públicos podrá observarse que la Seguridad Ciudadana es la tercera mayor preocupación de la gente, por detrás del empleo y la educación, pero sin embargo, como se ha demostrado, recibe una cobertura abrumadoramente mayor que las preocupaciones que la preceden.

Esto se explica principalmente porque, en primer lugar, las noticias de Seguridad Ciudadana permiten aprovechar las ventajas que ofrece la TV como medio de comunicación y porque, en segundo lugar, reúnen una serie de peculiaridades que las hacen especialmente idóneas para adaptarse al proceso de satisfacción del televidente.

Lo primero está dado porque dentro de los temas de Seguridad el proceso de generación de noticias es mucho más cotidiano, espontáneo e instantáneo que dentro de otros ámbitos noticiosos: todos los días se producen noticias policiales, siempre comportan un ingrediente de sorpresa y en tanto desafían el orden establecido siempre constituirán noticias por sí mismas. Esto no ocurre, por ejemplo, dentro del ámbito de la educación pues allí lo que prima son los resultados de largo plazo los que además suelen ser fácilmente previsibles y por tanto, poco novedosos.

A esta idoneidad temporal de las noticias de Seguridad para el formato de la TV, debe adicionarse el importante papel que cumplen las imágenes dentro de ellas. La facilidad de impacto y de retención que éstas poseen, se ve reforzado por las posibilidades mismas que brindan las imágenes relativas a

la delincuencia (violencia, emotividad, vértigo, entre otros) para construir buenas historias que muchas veces emulan ciertos componentes cinematográficos.

Por otro lado, el tema "Seguridad Ciudadana y Delincuencia" se adapta muy bien a la necesidad de impactar al televidente, eje que articula en general el proceso de construcción noticiosa. En ese sentido, por un lado apela a la empatía, a la necesidad de compartir la experiencia del crimen, en tanto uno también puede ser víctima de él. Pero además, y esto es lo más importante, permite la apelación a mecanismos simbólicos que se conectan directamente con las emociones y sensaciones humanas, con el temor, con el impacto y con los misteriosos motivos que hacen que el hombre disfrute viendo el dolor y la desgracia ajena. Por todo lo anterior, en el periodismo de los Estados Unidos, cuyo modelo de producción noticiosa se está siguiendo en Chile, se ha acuñado la máxima "*If it bleeds, it leads*", vale decir, todo aquello que muestre sangre y violencia garantiza buenos dividendos de sintonía con sus concomitantes beneficios publicitarios. En Chile aún no se observan noticias con aditivos de *gore* como los que se observan en dicho país, pero la tendencia a resaltar los aspectos emocionales de las noticias hacen creer que esa realidad no se encuentra del todo lejana.

Adicionalmente, hay una serie de factores que no deben desconocerse al momento de explicar el fenómeno retratado, tales como el aumento real de las tasas de denuncia, así como también el posible interés de ciertas industrias por posicionar el tema, como es el caso de todo lo que en EEUU se ha convenido en llamar la "Industria del Miedo", que incluye básicamente a agencias de seguridad, empresas de alarma, guardias privados, etc. Sin desestimar la influencia de dichos factores, este estudio, en base a los extensos argumentos que se han repetido en forma insistente plantea que el eje del posicionamiento temático pasa indudablemente por un tema propiamente comunicacional.

## **EVOLUCION DE LA AGENDA Y DIFERENCIACIÓN FUNCIONAL**

Si se colocan los argumentos anteriormente expuestos en un nivel macrosocial, lo cierto es que pueden reconocerse dos movimientos estructurales afines entre sí que permiten situar la lógica de los medios, antes descrita en un contexto de mucha mayor amplitud sociológica.

De esta forma un primer proceso es el referido a la diferenciación funcional que crecientemente experimenta la sociedad chilena, proceso que se ha puesto en marcha fundamentalmente a partir de los difíciles años 80 con el cambio de modelo económico. Esta diferenciación se traduce en que los diversos ámbitos de la vida social se van especializando únicamente en las funciones que les competen con lo que se van cerrando a la influencia de otros sistemas o de otras lógicas. De esta manera, el sistema chileno de los medios, así como el de otros países, ha sido de los últimos en conseguir su clausura operacional, pues le ha sido difícil desprenderse de referencias políticas y religiosas al momento de interpretar aquello que es comunicable o no. Bajo esta óptica, entonces, el proceso de diferenciación funcional ha terminado por universalizar el rol de televidente sobre la base de la paralela universalización del rol de consumidor. De esta manera, la diada-televidente consumidor cruza todos los estratos de la sociedad. De allí que el discurso enarbolado por ciertas elites en torno a la creciente vulgarización de los contenidos televisivos no es otra cosa que el malestar o la resistencia de dichos grupos por el hecho de tener que compartir con el resto de la sociedad la condición de la audiencia a la cual los medios deben enfocarse.

Estrechamente vinculado a lo anterior se observa el otro movimiento estructural enunciado, cuyo rasgo peculiar es el desplazamiento desde preocupaciones ciudadanas que involucran al conjunto de la sociedad y que tiene alcance de largo plazo, por otras que se instalan en la vereda opuesta, en tanto se caracterizan por tener alcance individual, de carácter privado y cuyo horizonte temporal es la cotidianidad. A la base de este tránsito se haya el proceso de despolitización que ha experimentado la sociedad chilena en los últimos 30 años, que se manifiesta en la retirada de la política del resto de los ámbitos funcionales que componen la vida social<sup>36</sup>. Con esta retirada, las preocupaciones que, bajo el alero del Estado, solieron manifestarse por parte de la ciudadanía, se han visto relegadas por otras cuya figura común es el individuo que por si mismo debe hacer frente a los problemas que le impone su vida cotidiana pues está convencido de que solamente en él reside la responsabilidad de vivir una vida mejor, desestimando la participación colectiva en pos de metas comunes. Esto explica con creces, y en adición a todo lo previamente señalado, el hecho que una información de seguridad ciudadana se vuelva mucho más interesante y atractiva para las personas que aquellas de carácter político, situación que hasta no hace mucho hubiese sido inversa<sup>37</sup>.

## **IMAGINARIOS SOCIALES Y SUS CONSECUENCIAS PUBLICAS**

Como se ha señalado durante el transcurso del Capítulo III, la mayor cobertura de seguridad incide en el delineamiento y generalización de los imaginarios sociales respecto del delito. Estos imaginarios proveen categorías para observar la realidad e introducen una serie de distinciones que contribuyen a reforzar los índices de desagregación social que ostenta el país. Estas distinciones tienden a ubicar a la alteridad desde el lado del antagonismo, produciéndose con ello una hostilidad hacia la generación de nuevos vínculos con aquellos que son diferentes. Sin duda, esto merma las posibilidades de generar una sociedad civil con fisonomía y que exhiba altos niveles de capital social.

Por otra parte, la presentación de un modelo policial-privado de combate a la delincuencia que sitúa a la comunidad en un papel pasivo, no favorece las políticas públicas que los gobiernos de la Concertación han instaurado, ya que todos ellos exigen el compromiso de la ciudadanía. Ciertamente que estas iniciativas son poco cubiertas en tanto resultan poco atractivas para la lógica de producción noticiosa de los canales, que se ha explicado latamente. Esta escasísima cobertura destinada a las iniciativas gubernamentales tiende a generalizar la sensación de que poco y nada se hace en esta materia, lo que, por un lado, desperfila al gobierno, y por otro, retroalimenta el modelo de seguridad ya descrito. Esto no puede atribuirse a una disposición expresa de los canales por perjudicar al gobierno no mostrando esta información, sino que no reciben un producto noticiable.

Un último elemento en este punto dice relación con la impronta que impone la Agenda Social marcada por los medios, sobre todo en el caso de su relación con el sistema político. Se ha dicho que éste último se observa en la opinión pública, la que a su vez cree observar en los medios. Por ello, el sistema político es sumamente sensible a lo que los medios expresan. En este sentido, el tema de la seguridad ciudadana aparece como especialmente sensible porque es una de las principales armas para hacer oposición a un gobierno tanto en Chile como en todo el mundo. Un ejemplo nítido pudo apreciarse con ocasión de la vasta cobertura mediática dedicada a la

---

<sup>36</sup> Al respecto ver Cousiño, Carlos & Valenzuela, Eduardo "Política y Monetización en América Latina", Gestión, Santiago, 1994

<sup>37</sup> Esto queda muy bien retratado en el Informe de Seguridad Humana del PNUD del año 1998

publicación de la primera encuesta de victimización efectuada por el INE, ya que, ante las primeras críticas a la supuestamente mala gestión del gobierno en esta materia, se anunció la rápida incorporación de 6000 Carabineros al combate urbano a la delincuencia. De ese modo, se vio al Gobierno reaccionar aceleradamente al estímulo dado por los medios, de modo que su respuesta podría haber caído en la toma de decisiones públicas apresuradas que pudieran impedir el surgimiento de una mejor solución.

En definitiva, el presente Estudio ha pretendido retratar y ubicar en contexto social el triple proceso expresado en el marco teórico. La Lectura de los media, su cambio operativo, así como su estructura de cambios, y los efectos que esto produce en la audiencia.

## **PROPUESTAS AL GOBIERNO**

1. Es imperativo comenzar a entender a los medios a partir de su lógica propia, de modo de ver en ese contexto fenómenos como el retratado por este trabajo. Ello permitiría ahorrar tiempo y recursos que se pierden al leer esto en clave política, por ejemplo, al denunciar conspiraciones.
2. Por lo mismo, El Departamento de Estudios no sólo debiese estudiar la opinión pública, vale decir, lo que los medios muestran y encuestas de opinión, sino que también debiese tener estudios acerca de cambios culturales en el consumo de televisión, ergo, estudios de audiencia. En ese sentido, debiese, al menos, tener una fluida relación con el CNTV.
3. Al mismo tiempo, el cambio evidenciado desde la política hacia la seguridad debe hacer entender que el peso relativo del gobierno, aun en un sistema político marcadamente presidencialista como el nuestro, ha perdido peso relativo frente a los medios de comunicación. Por eso, el Gobierno no puede situarse en una posición que espera la venida de los medios, sino por el contrario, debe hacer lo posible por seducirlos, pero esta vez, desde la óptica de los propios medios. Esto es fundamental al informar acerca de lo que se está haciendo. Como han dicho algunos estudios norteamericanos, las buenas noticias no son noticias. Por ello, el desafío del gobierno está en establecer una estrategia comunicacional que seduzca a los medios, ya que sólo así se tiende el puente con la ciudadanía.
4. Las políticas públicas deberían seguir una lógica autónoma y no dejarse llevar por disputas coyunturales. En ese sentido, resulta fundamental que el Gobierno siga estrategias que le permitan hacer frente a las críticas sin por ello exponerse a desarrollar políticas apresuradas que repercutan en el despilfarro de recursos.

## **PROPUESTAS DE INVESTIGACION**

En este punto, conviene presentar algunas ideas para investigaciones futuras en esta línea.

- Respecto a la lógica de los medios, otro estudio debiese contrastar estos hallazgos con lo observado en TVN, que es un canal con alta sintonía y que mantiene el patrón que se observa el año 2000.

Hernández & Valdivia: "(IN) Seguridad Ciudadana en Noticieros de T.V."

- Respecto a la cobertura, parece más interesante acceder a estudios más estructurales, destinados a acceder a los patrones comunes. En ese sentido la, pregunta estaría orientada al contenido de las notas.
- Respecto a las incidencias sobre las audiencias, conviene recurrir a técnicas etnográficas o experimentos psicológicos de exposición a medios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### a) LIBROS

- Altheide, David L. "Creating Fear: News and the Construction of a Crisis", Reseña
- Bourdieu, Pierre. "Sobre la Televisión", Anagrama, Barcelona, 1997
- Cousiño, Carlos & Valenzuela, Eduardo "Política y Monetización en América Latina", Gestión, Santiago, 1994
- D' Adamo. "Medios de Comunicación, efectos políticos y opinión pública: ¿una imagen vale más que mil palabras?. Editorial Belgrano, Argentina, 2000.
- Key, Wilson. "La era de la manipulación". Editorial Diana, Ciudad de México, 1987.
- Lash, Scott. "Economías de Signos y Espacios", Amorrortu, Buenos Aires, 1998
- Lotman, Yuri: "Semiótica de la Cultura", Cátedra, Madrid.,1979
- Luhmann, Niklas. "La realidad de los medios de masas". Editorial Anthrophos, Barcelona. 2000.
- Luhmann, Niklas. "Modernidad y Complejidad". Trotta, Madrid, 1998
- Luhmann, Niklas. "Organización y decisión". Editorial Anthrophos, Barcelona, 1997.
- McQuail, Denis. " La Acción de los Medios : los Medios de Comunicación y el Interés Público", Sage, Buenos Aires 1998.
- Mc Combs, Maxwell. "Contemporary Public Opinión, Issues and the news". Lawrence Erlbaum associates Publishers, 1991, Estados Unidos.
- Moraña, Mabel Ed; "Nuevas Perspectivas Desde/ Sobre América Latina: El Desafío de los Estudios Culturales" Editorial Cuarto Propio, Santiago, 2000
- Ramos, M. y Guzmán de Luigi, J, "La Guerra y la Paz Ciudadana", LOM, Santiago.2000
- Roda Fernández, Rafael. "Medios de Comunicación de Masas. Su influencia en la Sociedad y cultura Contemporáneas", Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid, 1989
- Sennett, Richard."El Declive del Hombre Público", Península, Barcelona, 1978
- Sykes, Charles. "A Nation of Victims: the key of the american character". Saint Martins Press, New York City. 1992
- Williams, Raymond. "Television: Tecnology and Cultural Form" Shocken Books, Nueva York, 1975
- Wolf, Mauro. "Los efectos Sociales de los Media", Editorial Paidós, Buenos Aires, 1994

### b) ESTUDIOS

- Bargsted, Matías. "Opinión Pública y Violencia Urbana: Estudio empírico de la preocupación por la de delincuencia en Chile". Tesis de Magíster en Sociología PUC.
- Cavender, Gray et al. "The Construction of Gender in Reality Crime TV
- Cerdá, Lucio; "Acerca de Imaginarios Sociales, Mitos e Instituciones"  
[www.bibliotecaunlz.com.ar/leonardo/Articulos.htm](http://www.bibliotecaunlz.com.ar/leonardo/Articulos.htm)
- Cervantes Barba, Cecilia. "La sociología de las noticias y el enfoque Agenda Setting". Revista Convergencia, Universidad Autónoma de México

- CNTV: "Encuesta Nacional de Televisión, Año 2002", [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)
- Cousiño, Carlos & Valenzuela, Eduardo. "Asociatividad y Sociabilidad: Un ensayo de Sociología Comparada". Centro de Estudios Públicos. N°77, 2000.
- Dastres, Cecilia. "¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de informar? Un análisis de las noticias sobre Inseguridad Ciudadana desde el Emisor". CESC. Universidad de Chile.
- Dowler, Keneth. "Media Consumption and Public Attitudes toward crime and Justice: the relationship between fear of crime, punitive attitudes and perceived police effectiveness". California State University, 2003.
- Dorfman, Lori & Schiraldi, Vincent. "Off balance: youth, race & crime in the news", <http://www.buildingblocksfor youth.org/media/factsheet.html>
- Ducci, María Elena, "El lado oscuro de una política de vivienda exitosa", Revista EURE Volumen 23, N°69, Santiago de Chile, Julio 1997, Instituto de estudios urbanos y territoriales, Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos
- Gaete, Magdalena. "La Seguridad Ciudadana en los Noticieros de Televisión". Informe Político N°80, Libertad y Desarrollo, 2003
- Gilliam, Franklin & Shanto Iyengar "Crime Suspects: The Influence of the Local News on the Public Viewing", American Journal of Political Science, Volumen 44, N°3
- Kite, Paul "TV News and the Culture of Violence" [http://www.thirdworldtraveler.com/Project%20Censored/CommunicationRevol\\_PC.html](http://www.thirdworldtraveler.com/Project%20Censored/CommunicationRevol_PC.html)
- Lowry, Dennis. "Setting the Public Fear Agenda: A Longitudinal Analysis of Network TV Crime Reporting, Public Perceptions of Crime, and FBI Crime Statistics" <http://joc.oupjournals.org/content/vol53/issue1/>
- Maguire Brendan, "Television Network News Coverage of Corporate Crime From 1970-2000." <http://wcr.sonoma.edu/v3n2/v3n2.html>
- Pellegrini, Silvia. "Medición de la calidad de la prensa en Chile", Cuadernos de Información N°13, Escuela de Periodismo UC, Santiago 1999.
- L. Alejandro Peñuela V. y Luis Guillermo Alvarez García "Imaginaris, colectivos: implicaciones sociales. Una aproximación psicológica a las agendas de información" ; <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n26/lpenuela.html>
- Pintos, Juan Luis; "Los Imaginaris Sociales (La Nueva Construcción de la realidad)" <http://idd00qmm.eresmas.net/articulos/>
- Pintos, Juan Luis: "Los Imaginaris Sociales del Delito", <http://idd00qmm.eresmas.net/articulos>
- Pintos, Juan Luis, "Los Medios "a Realidad" y la Alternativa Local", <http://idd00qmm.eresmas.net/articulos>
- PNUD. "Desarrollo humano en Chile 1998", Santiago, 1998
- Sabatini, Francisco, "Transformación urbana y dialéctica entre integración y exclusión social, reflexiones sobre las ciudades latinoamericanas, notas sobre Santiago de Chile", Serie Azul N°19, Marzo 1998, Instituto de estudios urbanos y territoriales, Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos
- Tironi, Eugenio & Valenzuela, Eduardo. "Estudio Nacional de Seguridad Ciudadana". Resumen Ejecutivo. 2003

### **c) SITIOS WEB**

- [www.interior.gob.cl](http://www.interior.gob.cl)
- [www.pazciudadana.cl](http://www.pazciudadana.cl)
- [www.haltonwatch.co.uk](http://www.haltonwatch.co.uk)
- [www.fundacionfuturo.cl](http://www.fundacionfuturo.cl)
- [www.cepchile.cl](http://www.cepchile.cl)
- [www.libertadydesarrollo.cl](http://www.libertadydesarrollo.cl)
- [www.periodismo.uchile.cl](http://www.periodismo.uchile.cl)
- [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)