

**La violencia en los medios
de comunicación,
generación noticiosa y
percepción ciudadana**

Mauro Cerbino, editor

**La violencia en los medios
de comunicación,
generación noticiosa y
percepción ciudadana**



FLACSO
EQUADOR

© De la presente edición:
FLACSO, Sede Ecuador
Páez N19-26 y Patria,
Quito – Ecuador
Telf.: (593-2-) 2232030
Fax: (593-2) 2566139
www.flacso.org.ec

ISBN: 9978-67-095
Coordinación editorial: Alicia Torres
Cuidado de la edición: Paulina Torres
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena
Imprenta: RISPERGRAF
Quito, Ecuador, 2005
1ª. edición: febrero, 2005

Índice

Presentación	9
Introducción	11
<i>Mauro Cerbino</i>	
Primera parte	
Periodismo e imaginarios ciudadanos: generación noticiosa y percepción de inseguridad	
Seguridad ciudadana y conflictos sociales. Cobertura y tratamiento en la TV	21
<i>Chiara Sáez Baeza</i>	
Violencia, miedos y medios de comunicación: desafíos y oportunidades	51
<i>Lucía Dammert</i>	
Periodismo, medios y percepción de seguridad en escenarios urbanos. Reflexiones en el marco de la renovación urbanística y cultural de Bogotá en la última década	73
<i>Fabio López de la Roche</i>	
Maniqueísmo y personalización en el cubrimiento periodístico de acontecimientos violentos: el “caso Fybeca” en el Diario El Universo de Guayaquil	101
<i>Mauro Cerbino</i>	

Segunda parte

**Cobertura y generación de noticias sobre violencia:
el problema de la responsabilidad social de los medios de comunicación**

La responsabilidad del investigador periodístico de la violencia 131

Álvaro Sierra

Las violencias televisivas 149

César Ricaurte

De medios de comunicación y la violencia a medias 163

Lenín Artieda

Primera parte
**Periodismo e imaginarios ciudadanos: generación
noticiosa y percepción de inseguridad**

Seguridad ciudadana y conflictos sociales. Cobertura y tratamiento en la TV¹

Chiara Sáez Baeza²

Introducción

En el marco de este seminario sobre violencia y medios de comunicación, he delimitado mi exposición a exponer datos y algunas reflexiones acerca de la cobertura y el tratamiento que reciben los temas de seguridad ciudadana y los de conflictos sociales en los noticieros de televisión, a partir de los datos que se pueden exponer desde el caso chileno.

Los medios no solo *median* entre la realidad social y la experiencia individual o colectiva, sino que al mismo tiempo son protagonistas de esta mediación a través de las distintas selecciones que llevan a cabo para enmarcar un hecho noticioso. En función de este doble rol es que cabe exigir de ellos la satisfacción de unos mínimos de responsabilidad social relacionados con informar sobre la realidad de una manera más o menos cercana a ella en términos de representar adecuadamente los matices que ésta posee, hacer circular información que contribuya a la toma de decisiones de los ciudadanos, siendo veraces pero al mismo tiempo evitar transmitir la imagen de una realidad abrumadora e incontrolable. Estos supuestos y expectativas respecto del rol social de los medios de comunicación son los que fundamentan el interés por investigar los programas informativos.

- 1 Exposición para el Seminario Internacional: “La violencia en los medios de comunicación. Generación noticiosa y percepción ciudadana”, realizado los días 2 y 3 de agosto del 2004 en Quito, Ecuador.
- 2 Socióloga. Investigadora del Departamento de Estudios del Consejo Nacional de Televisión de Chile (CNTV). Las opiniones vertidas en este documento no representan necesariamente la posición de este organismo ante los temas abordados.

Efectos e influencias de los medios de comunicación de masas

Existen distintas tradiciones teóricas para explicar cómo influyen los medios de comunicación en las audiencias. Desde la sociología tienden a ser desestimadas las teorías que enfatizan el impacto inmediato o la imitación conductual, poniendo el acento más bien en las denominadas *influencias a largo plazo*; es decir influencias más lentas pero al mismo tiempo más profundas, que inciden en las formas de pensar y definir el mundo por parte de individuos y grupos.

Estas teorías se pueden dividir en dos grandes grupos: las de efectos ideológicos y las de establecimiento de agenda.

Las primeras ponen el acento en el modo en que la penetración sistemática de los mensajes homogéneos que entregan los medios de comunicación produce un fenómeno de *cultivo* o *aculturación* en el que la ciudadanía se forma imágenes determinadas sobre el entorno, abonando la existencia de los sistemas de creencias dominantes en la sociedad, incluso no siendo ésta su intención. El efecto ideológico proviene de la representación falaz de la realidad, en términos de las proyecciones en que los hechos ocurren, la aparición de sujetos determinados o la distribución geográfica de éstos. El problema es que la gente asume esta representación como equivalente a la realidad.

Por su parte, las teorías sobre el establecimiento de agenda sostienen que la influencia de los *media* no operan tanto sobre las opiniones como en la definición de los temas acerca de los cuales la sociedad debe debatir, así como en los parámetros con los que se deben comprender los distintos acontecimientos. De esta manera, los *media* provocarían tres efectos de jerarquización sobre las audiencias.

Tematización (Setting): dirigen la atención de la opinión pública hacia determinados temas como más importantes que otros.

Primacia (Priming): las argumentaciones que los medios muestran son las que acuden más espontáneamente a las personas al momento de tomar decisiones o evaluar algo.

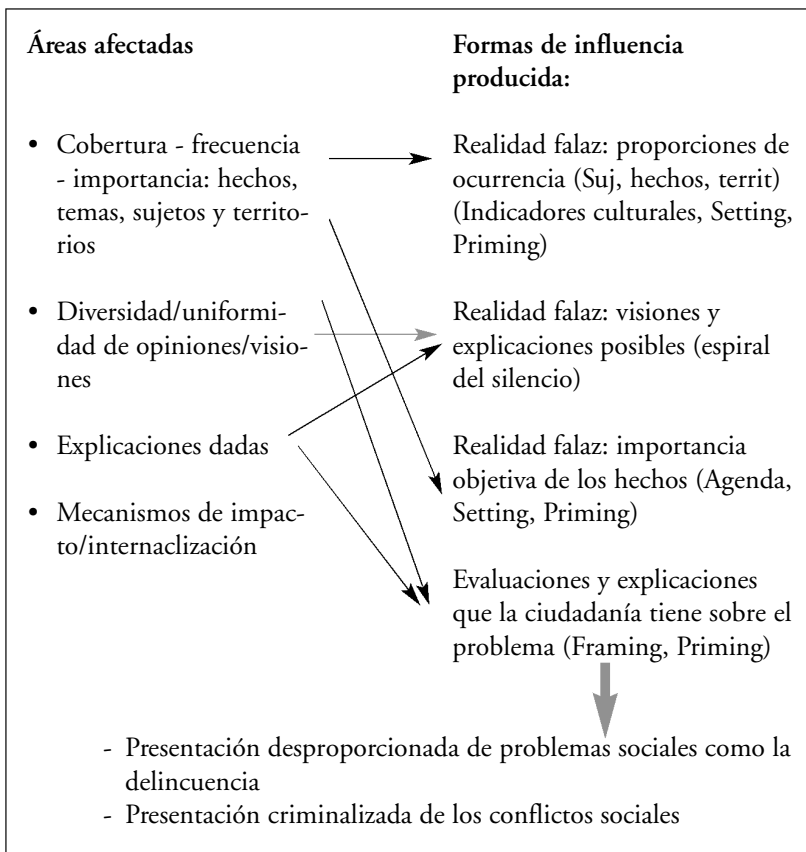
Encuadre (Framing): el tratamiento que los *media* le dan a un tema (construcción de causas, consecuencias, repercusiones sociales y éticas que tiene lo ocurrido) influye en cómo las personas creen que es.

Más que discutir cuál de las teorías es la *más verdadera*, lo que es interesante destacar aquí es cómo y de qué manera se pueden aplicar estos distin-

tos enfoques teóricos de manera integrada para entender las consecuencias, que la forma en que los medios comunican el tema de la seguridad ciudadana puede tener sobre la percepción pública del mismo, así como los distintos focos sobre los cuales se puede intervenir para procurar que el tema sea mejor comunicado.

A modo de síntesis, la siguiente lámina muestra las áreas donde se producen mediaciones en el modo en que los medios representan la realidad y las consecuencias que esto tiene en virtud del marco teórico descrito:

Audiencias: media, seguridad y confianza



Durante la década pasada el tema de la seguridad ciudadana se posicionó en el debate público chileno. Sin embargo, hacia finales de los años 90 y durante estos últimos años se fue haciendo sistemático el hallazgo de una notoria brecha entre los niveles de victimización y de temor de la ciudadanía, como lo indican los siguientes datos:

Según una encuesta de victimización realizada por el Ministerio de Interior, en la región metropolitana en el año 2001, no más del 30% de la población había sido víctima de algún delito mientras que, más del 70% de la población expresaba tener altos niveles de temor. Los datos de la Fundación Paz Ciudadana indicaban que para noviembre del 2002, el 36.9% de la población declaraba que algún miembro de la familia había sido víctima de robo o intento de robo, dentro o fuera del hogar en los últimos seis meses. Mientras que – para la misma fecha - un 82.3% de la población declaraban tener niveles de temor medios y altos. Por otra parte, y en términos comparativos con otros países, los datos del año 2000 de la International Crime Victim Survey (ICVS), indicaban que en países como Suecia, el nivel de victimización era del 24.7% mientras que la sensación de inseguridad (de caminar sólo en el área después que ha oscurecido) era de un 14% (correspondiente a las categorías *un poco y muy inseguro*). Para el caso de los Países Bajos, el nivel de victimización era de 25.2% y el de inseguridad de 18%. Para el caso de Inglaterra y Gales, el nivel de victimización era de 26.4% y el de inseguridad de 26%, ambos muy similares (Dastres, Muzzopappa, Saez, Spencer, 2004).

Quien primero señaló a los medios como una variable participante en esta brecha para el caso chileno fue el equipo del PNUD - Chile, quien en su informe de 1998 afirmaba que el sentimiento de inseguridad existente en Chile no provenía de una falta de acceso a los medios de comunicación pues su cobertura y oferta era amplia. Por el contrario, el excesivo consumo de ellos, especialmente de la televisión, era el que podía estar contribuyendo a incrementar la percepción de una sociedad insegura, convirtiéndose la seguridad ciudadana en un discurso y una vivencia que vehiculizaba otras experiencias de inseguridad no tan tematizadas en el debate público (laboral, educacional, p.e.) (PNUD-Chile, 1998).

Recientes estudios de opinión sirven para corroborar esta relación TV y seguridad en Chile:

- El 52% de los chilenos tiene *mucha* y *bastante* confianza en la TV como institución, siendo superada solo por carabineros (54%). Le sigue la radio con un 50% y mucho después la prensa escrita con un 38% (CERC, 2004).
- El 55% de los chilenos considera a la TV como la fuente de información más confiable, situándose por sobre el promedio latinoamericano, que es de un 51% (Latinobarómetro, 2003).
- El 10 % de los chilenos responde afirmativamente a la frase “se puede confiar en la mayoría de las personas”, ocupando el país el puesto número 15 entre 17 y donde el primer lugar lo ocupa Uruguay con un 36% (Latinobarómetro, 2003).
- El 53,6% de los chilenos considera la inseguridad como la emoción que mejor lo representa ante el sistema económico existente en el país y solo el 24,0% de los chilenos responde afirmativamente a la frase “en general se puede confiar en las personas” (Encuesta PNUD Chile, 2001).

En tanto, los datos que recoge el Consejo Nacional de Televisión a través de su encuesta nacional, permiten configurar mejor la valoración y consumo de los medios de masas por parte de los chilenos. Los datos más recientes confirman ciertas tendencias, tales como:

- Un predominio generalizado del consumo, valoración y acceso a la TV abierta por sobre otros medios como TV de pago, prensa escrita, radio e internet. La TV abierta constituye la fuente más frecuente de información sobre la ciudad donde se vive, sobre Chile y sobre el mundo (alrededor del 80% de los encuestados). Luego, en comparación con la radio y los diarios, la TV no solo es valorada como el medio más informativo, sino también como el más cercano, educativo y veraz. Sin embargo, existe por otro lado un alto consenso en torno a una percepción de que es el más sensacionalista y una disputa cada vez más estrecha con la radio en torno a la objetividad.
- El nivel socioeconómico como la variable más explicativa de las diferencias en el consumo, el acceso, pero también en la valoración de la TV abierta (sus funciones y potenciales influencias en la audiencia, tanto positivas como negativas).

- Una alta valoración global y un alto consumo diario de noticieros, que coexiste con una evaluación crítica de ciertos aspectos como sensacionalismo, centralismo, politización, entre otros.
- Valoraciones confusas respecto de la cobertura de temas relacionados con seguridad ciudadana: mientras hay un consenso respecto de que la TV contribuye a incrementar la sensación de temor y que los noticieros presentan demasiada información sobre hechos delictivos, en otra parte de la encuesta también hay consenso respecto que está bien la cantidad de cobertura del tema delincuencia y policial en este tipo de programas (CNTV, 2002).

Convenio CESC – CNTV: el desarrollo de una línea de investigación en medios de comunicación y seguridad ciudadana

Durante el año 2001 se estableció una alianza de colaboración entre el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC) y el Consejo Nacional de Televisión (CNTV) de manera de diseñar una investigación sobre medios, la que se llamó “Análisis del Tratamiento y Discursos presentes en las noticias de violencia y criminalidad de los Medios de Comunicación de cobertura nacional”.

De esta manera, se analizaron los principales medios de prensa escrita y canales de TV abierta de cobertura nacional durante el mes de marzo 2002, aplicando un instrumento cualitativo y otro cuantitativo a ambos soportes, con el propósito de poder complementar y contrastar los datos obtenidos. El fundamento del análisis cuantitativo era medir para dimensionar (cobertura) y el del análisis cualitativo fue comprender las noticias como discursos que transmiten significados, sentidos e interpretaciones (tratamiento).

Para conformar la muestra se utilizó un concepto amplio y otro restringido de seguridad ciudadana.

Bajo el concepto de Seguridad Ciudadana Tradicional (restringido), se ingresaron:

- Delitos de mayor connotación social, de violencia intrafamiliar (VIF) y drogas.

- Hechos que –delitos o no- tratan sobre situaciones de desorden social, vulnerabilidad e indefensión.
- Instituciones relacionadas con la seguridad (Policía, Sistema de Justicia, etc.) y políticas públicas en el ámbito de la seguridad ciudadana.

Luego, en un segundo grupo (concepto amplio), se ingresaron las noticias de delitos de cuello blanco (fraudes, estafas, corrupción e irregularidades), seguridad de tránsito y en otros espacios públicos, comercio ambulante y otros hechos que no son delito y afectan la seguridad (negligencias médicas).

El uso de ambos conceptos de seguridad ciudadana respondió a dos objetivos. Por un lado, tener un punto de comparación en el tratamiento noticioso de distintos tipos de delitos, y – por otro– colaborar al análisis y al diseño de política pública en seguridad ciudadana, al ampliar los temas que pueden estar afectando la sensación de seguridad. Lo anterior bajo el supuesto que no solo las noticias referidas a delitos como homicidios, asaltos y robos son generadores de inseguridad, sino que la percepción del entorno social en su totalidad, en diversas acciones, prácticas y resultados, puede contribuir en la construcción de una sensación de protección/desprotección del ciudadano.

De un modo que originalmente nos interesaba (pero que solo pudimos trabajar fragmentadamente) también probamos la hipótesis de una criminalización de los conflictos sociales en el tratamiento informativo dado por los grandes *media*. Es decir, una reducción de éstos a sus componentes de violencia y alteración del orden y por lo tanto, a una resignificación de los mismos solo como delito.

La generación de los datos y los instrumentos de recolección

Una vez definidas las dimensiones y variables a analizar cuantitativa y cualitativamente y, diseñada la base de datos a utilizar, se procedió del siguiente modo:

- Se ingresaron todas las noticias a una base de datos relacional (MS Access).
- Se hizo una revisión de la calidad y homogeneidad del ingreso de datos, de manera que los datos fueran válidos y, por tanto se pudieran sacar conclusiones en base a ellos.

- Se sacó una pequeña muestra aleatoria de noticias para cada diario y canal, de manera de realizar un análisis cualitativo más profundo para cada medio.
- Se realizó el análisis cuantitativo y el cualitativo, intercalado con sesiones de discusión entre los distintos investigadores.

Se ingresaron a la base de datos todas las noticias del noticiero central y de los diarios, menos las pertenecientes a las secciones de deportes y cultura y espectáculos. Cuando las notas correspondían al tema seguridad ciudadana (ya fuera en sus subtemas tradicionales o potenciales), fueron parte de un segundo nivel de análisis, que incluyó las siguientes variables:

	Variable	Descripción
Variables de contexto	No. de la Noticia	Corresponde a un número único que identifica a la noticia y que permite establecer luego análisis en base a la cantidad de apariciones.
	Página/Bloque	Ubicación en el diario o noticiero.
	Titular	Digitación del titular completo de la noticia.
Variables descriptivas	Género	<p>Establece el género de la noticia, que puede ser:</p> <p><i>Carta al director:</i> aquella noticia que aparece en la sección editorial, que es enviada por la ciudadanía al diario. Son muy breves y sobre temas de interés ciudadano. Solo en prensa escrita.</p> <p><i>Columna de opinión:</i> Noticia generalmente firmada que trata un tema a un nivel de opinión. Generalmente está en la sección editorial, pero también puede estar en otras partes. Solo en prensa escrita.</p> <p><i>Editorial:</i> Noticia que es escrita desde el medio y que da cuenta de las opiniones de éste sobre un tema específico. Solo en prensa escrita.</p> <p><i>Información breve:</i> noticia de no más de 100 palabras, de escaso tamaño que suele dar cuenta solo del hecho. En prensa escrita y televisión.</p>

	Variable	Descripción
Variables descriptivas	Género (cont.)	<p><i>Información con nota:</i> noticia de una extensión mayor, que contiene algún tipo de información de reporteo. En Prensa Escrita y Televisión.</p> <p><i>Foto - Texto:</i> noticia constituida por una foto y un breve texto que explica lo ocurrido. Solo en prensa escrita.</p> <p><i>Reportaje:</i> Noticia de mayor extensión y profundidad, que da cuenta del hecho y profundiza en él con mayor información y análisis. En Prensa Escrita y Televisión.</p> <p><i>Entrevista:</i> Noticia construida en base a preguntas hechas a uno o más actores. Solo en prensa escrita.</p>
	Elementos adicionales	<p>Consiste en todo elemento que acompaña el texto (escrito o narrado) de la noticia. Esto es: gráfico, cuadro, fotografía con bajada, fotografía sola, primer plano a un documento, gráfico, recreación, ruido/música, texto sobre imagen, video, voz, infografía.</p> <p>Adicional a esta información se recogieron datos sobre la fuente de estos elementos adicionales (si es actual o de archivo, si indica fuente o no). Una breve descripción del elemento adicional y si éste corresponde a la noticia o no.</p>
	Nivel de importancia y presencia en primera plana	<p>Son variables ya contabilizadas en el análisis anterior, que son mencionadas en esta sección para que el lector pueda irse familiarizando con las categorías que registrarán en el texto que más adelante se desarrolla.</p> <p>Nivel de Importancia: Se define como Alta, Media o Baja dependiendo de la posición que tenga en el diario-noticiero (sección-bloque, lugar en la sección-bloque, posición en la página) y su extensión (en espacio-tiempo).</p> <p>Presencia en primera plana: Se contabiliza si la noticia es anunciada - de una u otra forma - en la primera plana (Portada) del diario o es anunciada en los titulares de adelanto del noticiero.</p>
	Tema y subtema	Son 18 temas y 88 subtemas los que aparecen en las noticias de prensa escrita y noticieros de televisión

	Variable	Descripción
	Tema y subtema (cont.)	<p>Se construyó un listado preliminar de temas, que fue ampliándose a medida que fueron apareciendo noticias que no correspondían a ninguno de los temas existentes.</p> <p>Cabe señalar que: 1) la definición del tema se hizo en torno a la definición que el medio hace del tema y no a la definición que los digitadores consideraran que pertenecía la noticia. 2) en algunos casos las noticias correspondían a más de un tema</p>
Variables de contenido	Variables de foco	<p>Actores</p> <p>Consiste en identificar todos los actores que son involucrados en la noticia, tanto en su calidad de participantes de lo ocurrido, como en su calidad de fuente.</p> <p>Se analizó también si al actor se le da espacio para "hablar" o solo aparece mencionado y si es un actor facilitador de seguridad, generador de inseguridad, demandante de seguridad, víctima, sospechoso o testigo (formal o informal).</p>
		<p>Momento de la noticia</p> <p>Consiste en distinguir cuál es el momento del hecho que el medio elige dar a conocer: la ocurrencia del hecho, su evolución, su resolución y sus consecuencias o efectos.</p>
		<p>Lugar de ocurrencia o de discusión</p> <p>Consiste en detectar el lugar donde ocurre el hecho que se da a conocer como noticia (espacio físico-territorial).</p>
Variables	Variables	<p>Coherencia interna</p> <p>Consiste en la relación entre el titular de la noticia y el contenido de ésta.</p>
		<p>Contenidos que inducen a juicios de valor o tendenciosidad</p> <p>Consiste en la presencia de juicios parciales o contenidos que inducen a juicios sobre actores o hechos de la noticia.</p>
		<p>Juicios o contenidos discriminatorios</p> <p>Consiste en la presencia de juicios o comentarios con contenido discriminatorio hacia actores, lugares o hechos de la noticia.</p>

	Variable	Descripción
	Justicia mediática	Consiste en el establecimiento – por parte del medio - de los hechos ocurridos, los responsables y los castigos que deberían recibir, se refiera a la comisión de delitos o no. Se refiere, también a la toma de posición -explícita o implícita- por parte del medio en torno a un hecho noticioso.

Los distintos tipos de variables requirieron de distintos niveles de profundidad en el análisis de las noticias: mientras contextuales y descriptivas eran detectables a primera vista, las variables de contenido requerían primero de una revisión más profunda de la nota para luego ser cuantificadas.

El propósito de las variables de evaluación fue revelar aspectos menos explícitos o evidentes de la noticia, para lo cual se requería una lectura crítica de ésta. Se optó por incorporar estas variables al instrumento por la posibilidad que daban de tener una aproximación cuantitativa a variables que han sido trabajadas cualitativamente.

A una pequeña muestra de estas noticias, se hizo un análisis cualitativo, cuyo objetivo fue profundizar en algunos criterios que superasen la metodología de análisis cuantitativo – extensiva más que intensiva- mediante la cual se habían analizado la totalidad de las noticias de seguridad ciudadana del período.

La selección consistió en una muestra aleatoria de las noticias sobre seguridad ciudadana de la base de datos. Esta muestra consistió en 50 noticias de televisión y 105 de prensa escrita, las cuales representaban un 9% y 8,4% de las bases cuantitativas respectivas.

El desconocimiento de metodologías estandarizadas de análisis cualitativo del lenguaje audiovisual o de investigaciones que hubiesen avanzado sistemáticamente en este sentido hizo necesario realizar una síntesis entre distintas estrategias y metodologías de análisis, haciendo las especificaciones que fueran necesarias de acuerdo a los distintos formatos, como se observa a continuación:

Categorías y dimensiones	Perspectiva general	Prensa escrita	Noticieros en televisión
Aspectos Formales de la Noticia	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación - Tamaño - Formato (entrevista, reportaje, ensayo, breve, otra). - Importancia en sí mismas y en comparación con otras. - Visibilidad del autor/a. - Fuentes: número; presencia o ausencia. 	<p>Posición en primeras planas, páginas interiores y/o suplementos .</p> <p>Líneas o centímetros dedicados.</p> <p>Presencia de fotografías.</p> <p>Colores utilizados.</p> <p>Tamaño de letra.</p> <p>Diario.</p>	<p>Posición en titulares, bloques y/o segmentos.</p> <p>Segundos o minutos dedicados.</p> <p>Recursos (off, locutor en estudio, imágenes, imágenes de archivo, fotografías, gráficos, infogramas).</p> <p>Canal.</p>
Participantes de la noticia	<ul style="list-style-type: none"> - Principales o secundarios. - Activos o pasivos en la noticia (ejecutantes o receptores de acciones/ declaraciones). - Presencia directa o indirecta. - Afiliaciones de los participantes. - Posición en relación al tema (víctimas, victimarios, testigos, otro). 	<p>Líneas dedicadas a sus acciones o declaraciones.</p> <p>Presencia mediante cita (indirecta) o entre comillas (directa).</p>	<p>Tiempo y/o imágenes dedicadas a sus acciones o declaraciones.</p> <p>Citados o presenciados.</p>

Categorías y dimensiones	Perspectiva general	Prensa escrita	Noticieros en televisión
Presentación de la noticia	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información. - Estilo (humano, formal, coloquial, otro). - Grado de importancia de imágenes y textos o relatos. - Criterio temporal. - Temas, subtemas. - Comparación en la cobertura del hecho entre medios del mismo formato. - Información necesaria/innesecaria. - Coherencia de sentido. 		
Contenido de la noticia	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos evaluativos respecto de hechos o sujetos presentes en la construcción de la noticia a través de mecanismos como citas, reconstrucciones, comentarios, 	<p>Léxico, retórica, estilo de narración o escritura.</p> <p>Juicios, información no – enfatizada, contrastes, generalizaciones, estereotipos, prejuicios, reducciones, vaguedades.</p>	<p>Relación fotografía-relato</p> <p>Sonidos, músicas, ruidos, silencios</p> <p>Planos, secuencias, encuadres.</p> <p>Colores y luces.</p> <p>Relación imagen-relato-sonido.</p> <p>Rol de la voz en off</p>

Hallazgos sobre cobertura y tratamiento de la seguridad ciudadana y temas afines en la TV³

Resultados Cuantitativos

En primer lugar, se constató que para todos los canales el tema con *mayor cobertura* era el de seguridad ciudadana, con un 27%. Este porcentaje está

3 Ante las restricciones de tiempo y espacio dadas por el contexto de esta exposición, sólo presentaré los resultados del análisis del soporte televisivo.

constituido por un 19% de noticias tradicionales (n = 452) y un 8% de noticias potenciales (n = 179), que en total suman un total de 631 unidades y que es equivalente a un promedio de 20 notas diarias sobre seguridad ciudadana entre los 5 canales de TV analizados².

En segundo lugar, se constató que la seguridad ciudadana era el tema al cual se le daba *mayor relevancia*, dado que el 41% de estas notas eran de importancia alta y el 34% de ellas aparecen en titulares, no siendo superadas por ningún otro tema en ninguna de las dos variables.

La siguiente tabla indica la distribución de las temáticas de SC tradicional:

Cantidad de noticias sobre delitos de alta connotación social y otros hechos relacionados según tipo de hechos				
Tipo de hechos		No. de notas	Total general	% del total noticias BD
Delitos de mayor connotación social, VIF y drogas	Delitos contra la propiedad	65	184	7,9%
	Delitos contra las personas	66	40,7%	
	Consumo y tráfico de drogas	26	Prensa (46,8%)	Prensa (6,5%)
	Delitos y hechos de violencia dentro del ámbito familiar	28		
Hechos relacionados con desorden social, vulnerabilidad e indefensión	Abusos de la autoridad	15	185	7,9%
	Conflicto social	53	40,9%	
	Incivildades	2		

4 Este dato es consistente con otros estudios, como el de seguimiento de la agenda noticiosa de la televisión durante el 2003 que hizo el Instituto Libertad y Desarrollo, a través del cual se constató que seguridad ciudadana había sido el tema de mayor cobertura del período, ascendiendo a un 28%. Ver: <http://www.lyd.cl>

Cantidad de noticias sobre delitos de alta connotación social y otros hechos relacionados según tipo de hechos				
Tipo de hechos		No. de notas	Total general	% del total noticias BD
	Seguridad ciudadana y jóvenes-niños	5	Prensa (24%)	Prensa (3,3%)
	Terrorismo	41		
	Armas	20		
Políticas en Seg. Ciudadana e Instituciones asociadas a la seguridad	Políticas en Seguridad Ciudadana	49	83	
	Sistema judicial y Penal	70	18.3%	3,6%
	Sistema Policial e Informaciones	13	Prensa (29%)	Prensa 4%
Total general		452		

Puede observarse las notas con mayor presencia son los que afectan a las personas en su integridad o en su propiedad (robos, asaltos, delitos sexuales) y las conductas que son sancionadas desde la lógica del orden público. Mientras que la cobertura sobre las políticas de seguridad no alcanza el 20%. Asimismo, es posible detectar a grandes rasgos algunas diferencias entre las tendencias de jerarquización que hace la televisión en comparación con la prensa escrita.

El siguiente cuadro expone una comparación entre la cobertura televisiva y las estadísticas criminales relativas a los delitos de mayor connotación:

En la tabla superior del cuadro se observa que -en comparación con las estadísticas de denuncias de delitos- la TV tiende a incrementar la representatividad de los delitos contra las personas y a aminorar la representatividad de los delitos contra la propiedad, lo que en términos de impacto emocional es mayor, si se consideran los resultados de las investigaciones naciona-

les sobre percepciones de las audiencias sobre la violencia factual en TV (CNTV, 1996,1998).

La tabla inferior, en tanto, indica que al analizar el caso específico de los delitos contra las personas, la mayor cantidad de noticias está dedicada a los homicidios (46,5%), aún cuando estadísticamente no significan más del 0.2% de las denuncias. De acuerdo a la investigación sobre los sesgos en los procesos de producción de la información, esto se debe principalmente al potencial de drama humano y espectacularidad que tienen las imágenes asociadas a este tipo de hechos y que los lleva a ser privilegiados por los medios (Dastres, 2002).

Delitos de mayor connotación social: Comparación con estadísticas criminales		
Comparación porcentual de estadísticas de denuncia y aparición en noticieros de delitos de mayor connotación social		
Delitos de mayor connotación social (n=131)	Porcentaje de denuncias	Porcentaje de aparición en noticieros
Delitos contra las personas	36,6%	50,40%
Delitos contra la propiedad	63,3%	49,60%
Total	100%	100%
Comparación porcentual de estadísticas de denuncia y aparición en noticieros de delitos contra las personas		
Delitos contra las personas (n=131)	Porcentaje de denuncias	Porcentaje de aparición en noticieros
Violación	1.6%	25,60%
Homicidio	0.2%	46,50%
Lesiones	61,6%	16,30%
Robo con violencia o intimid.	36,4%	11,60%
Total	100%	100%

Fuente para estadísticas criminales: cifras del Ministerio del Interior, año 2002

En síntesis, lo que se observa es que hay una mayor correspondencia entre índices de temor según encuestas de opinión pública y jerarquización de los temas en la TV, que entre la realidad de las denuncias y cualquiera de esos otros dos indicadores.

El 25% de las noticias contiene imágenes de archivo explícitas y un porcentaje igual contiene imágenes de procedencia ambigua o no señalada. El dato sobre imágenes de archivo que no se señalan como tales, indica una falta de prolijidad, que sin embargo puede tener consecuencias a nivel del mensaje cuando las imágenes utilizadas tienen un contenido violento e inseguro.

Las variables evaluativas en las que más incurrieron los canales fueron incoherencia interna y contenidos que inducen a juicios de valor.

La incoherencia interna se produjo por causas como las siguientes (se citan solo algunos ejemplos):

- Titulaje del cual se infieren otros hechos relacionados. Esto quiere decir que el titular pierde su carácter explicativo, sintetizador o demostrativo para pasar a convertirse en estrategia de atracción de consumidores de noticias.
- Intercalación de una nota distinta dentro de la que está en curso, noticia que puede estar relacionada o no con la original. Esta agregación puede ser solamente una información, pero por lo general fuera de contexto.
- Contradicciones en las que incurre el mismo contenido de la noticia. Este tipo de incoherencias revela la existencia de una carencia técnica en la formación de los profesionales de la comunicación o bien las consecuencias de las condiciones de trabajo y exigencias del oficio de periodista.

Es necesario entender, que la ausencia de relación entre titular y contenido puede implicar para el televidente un conjunto de potenciales desviaciones en la comprensión del hecho noticioso. La consecuencia principal de esta incoherencia es la lectura sesgada o espuria de los hechos informados.

Por su parte, la forma que adoptan los contenidos que inducen a juicios de valor posee diversas posibilidades de aparecer en los medios. Entre ellas, las más comunes fueron las siguientes:

- Se realizan juicios morales o victimizantes de personas o situaciones, por parte de periodistas como de conductores. Por ejemplo: “sus padres

sienten impotencia de que ahora no pueden salir a pasear tranquilos por la calle”, “Mientras el dolor de la familia seguirá buscando justicia”; “(ellos) no saben el daño que provocaron... y tampoco les debe importar mucho, se los puedo asegurar”.

- Se superponen frases de magnificación de los hechos con adjetivos y superlativos de diverso tipo que incrementan la inseguridad: “las olas de asaltos a bancos de la década pasada”; “llama la atención el alto grado de preparación de este asalto”.
- Se extrapolan los atributos de un caso a la generalidad de casos similares: “Los adictos pierden la conciencia, olvidan valores y pierden el respeto a todo orden de cosas”.

Hallazgos cualitativos

- *Predominio de la descripción sobre el análisis.* El debate y el contraste de ideas es excepcional, centrado en temáticas institucionales (inversión en policía, sistema penal y judicial), así como en la reproducción de puntos de vista oficiales (policía, gobierno, parlamentarios, alcaldes) y homogéneos. Como si existiese una manera única y consensual de entender el problema.
- *Ciudadanía.* Alta presencia como víctimas o testigos. Baja presencia activa en la prevención.
- *Tratamiento diferenciado de delitos* comunes versus corrupción e irregularidades, desde un lenguaje fuertemente criminalista a otro que raya en el blanqueamiento de imagen.
- *Imágenes e importancia.* Hay temas que tienen importancia baja, pero las imágenes utilizadas pueden tener una alta significación (p.e.: decomiso de drogas o de armas). Las imágenes que enfatizan la vulnerabilidad de las personas tienen mayor importancia o relevancia dentro de la narración (p.e.: agresiones físicas o sus consecuencias).
- *Prácticas reñidas con la responsabilidad periodística,* tales como:
 - Uso reiterado de exageraciones y generalizaciones que incrementan la sensación de inseguridad respecto de ciertos hechos o personas:

“El hallazgo más importante”; “Nuevo récord”, “La Villa Nueva Esperanza de Maipú debe ser uno de los lugares más peligrosos que existe en esa comuna”..

- Uso de imágenes o recurrencia a generalizaciones en el lenguaje que refuerzan estereotipos sobre jóvenes, pobres o indígenas: (“[La droga] iba a ser distribuida entre los adictos del sector sur de la capital”; apoyar la referencia a la presencia de pandillas violentas en un sector de la ciudad utilizando imágenes de jóvenes caminando por la calle de una población).
- Referencia imprecisa a datos estadísticos, por ejemplo, hablar de déficit de policías sin explicar cuál es el punto de comparación ni el porcentaje (ideal) de policías por habitante. Solo hablar en números, que supuestamente es un dato “objetivo”.
- Criminalización pre-judicial. Al usar adjetivos como *antisociales*, *delincuentes*, *pandillas* para referirse a sujetos que han sido detenidos por la policía, pero no han recibido sanción penal: la detención implica solo sospecha y no certeza de culpabilidad.

Excursio 1: El Conflicto Mapuche

La observación a lo largo de la investigación del carácter transversal y sistemático de aparición del conflicto mapuche en clave de seguridad ciudadana, tanto en prensa escrita como en TV, fue una invitación a realizar un análisis del tema por separado, del cual se exponen algunos datos aquí, con el propósito de presentar pistas acerca del modo en el cual la TV presenta el conflicto social y étnico presente en las demandas del pueblo mapuche, una de las principales etnias originarias existentes en el país.

Teóricamente, el acercamiento a este tema se hizo vinculando tres debates distintos: el discurso sobre la seguridad ciudadana como un dispositivo de control social (Bauman,1999; Wacquant,2001; McDowell,2000); ¿qué hace la institucionalidad vigente con este dispositivo al aplicarlo a los conflictos sociales? el rol que juegan los medios de comunicación como mediadores y protagonistas de este estado de cosas (Álvarez, Farré y Fernández, 2002; Rodríguez, 2002), en desmedro de su potencial aporte a un debate informado sobre los problemas sociales y al logro de una resolución pacífica de los conflictos subyacentes.

Total SC Tradicional según aporte CM a cada subtema					
Total de Hechos		Total CMSC	Total SC	Aporte CM por subtema	Total general
Delitos de mayor connotación	Delitos contra la propiedad	2	65	3,1%	184 40,7
	Delitos violentos por particulares	5	66	7.6%	
	Consumo y tráfico de drpgas		26		
	Delitos dentro del ámbito familiar		28		
Hechos relacionados con desorden social, vulnerabilidad e indefensión	Abusos de la autoridad	11	15	73.3%	185 40,9%
	Conflicto social	29	53	54.7%	
	Incivildades	1	2	50.0%	
	Seguridad ciudadana y jóvenes-niños		5		
	Terrorismo	30	41	73,2%	
	Armas		20		
Políticas en Seguridad Ciudadana	Políticas en Seguridad Ciudadana		49		83 18,3%
	Sistema Judicial y Penal		70		
	Sistema Policial e Informaciones		13		
Total General		78	452	12,4	

En Chile se denomina conflicto mapuche a un fenómeno que se vuelve manifiesto durante la década pasada, principalmente por los conflictos con las empresas forestales y energéticas en la zona sur del país, pero que tiene una larga data como conflicto latente. Solo para entender la profundidad de esta tensión, vale la pena resaltar que no es sino hasta 1881 que el Estado chileno ejerció soberanía en la zona de la Araucanía (lugar de asentamiento histórico de este grupo étnico), alterándose con eso una relación de 300 años de no-intervención y coexistencia tácita.

Hallazgos cuantitativos

En términos estadísticos, la cobertura del conflicto mapuche durante el período estudiado incrementa distintas variables de medición de la cobertura y relevancia de los temas de seguridad ciudadana, lo cual se observa en su aporte a determinados subtemas, en el número de notas de importancia alta y en el número de titulares, como se observa a continuación.

La tabla en muestra que el tratamiento del conflicto mapuche como problema de seguridad ciudadana (CMSC) está concentrado dentro de las temá-

ticas relacionadas con desorden social, contribuyendo principalmente a la mayor presencia de noticias sobre abusos de la autoridad, conflicto social y terrorismo, representando entre la mitad y dos tercios del total de notas en estos subtemas. En cambio, el aporte del CMSC a las temáticas vinculadas a delitos de mayor connotación social, es notoriamente bajo.

El CMSC también presenta algunos rasgos particulares respecto de su posicionamiento al interior de la estructura de los noticieros, caracterizándose por una alta presencia en titulares como por un alto porcentaje de este tipo de noticias de importancia alta, en ambos casos por sobre el promedio del total general de noticias como del total de noticias sobre seguridad ciudadana, tal como lo indican las dos tablas siguientes:

Presencia en titulares TV según muestra						
Presencia en titulares	Muestra TV		Seguridad Ciudadana TV		Conflicto mapuche TV	
	N	%	N	%	N	%
No	1520	69%	384	61%	39	50%
Si	667	31%	246	39%	39	50%
Total	2187	100%	630	100%	78	100%

Nivel de importancia según muestra						
Importancia nota	Muestra TV		Seguridad Ciudadana TV		Conflicto mapuche TV	
	N	%	N	%	N	%
Alta	748	34%	323	51%	54	69%
Media	1109	51%	212	34%	18	23%
Baja	330	15%	95	15%	6	8%
Total	2187	100%	630	100%	78	100%

De esta manera, mientras 1 de cada 3 noticias de TV fue titular, este valor aumentó a 1 de cada 2 noticias cuando se trató del tema CMSC.

Asimismo, mientras la generalidad de las noticias es de importancia media, esto tiende a cambiar en las noticias de seguridad ciudadana: por lo menos la mitad de ellas son de importancia alta; pero dentro de estas, las noticias sobre el CMSC tienden a concentrarse todavía más en el rango de im-

portancia alta. Esto quiere decir que por lo menos 2 de cada 3 de estas noticias se encuentra en los dos primeros bloques del noticiero y tiene una duración mayor a 90 segundos.

Por otro lado, un 42% del total de notas CMSC contiene presencia de variables de evaluación, siendo nuevamente incoherencia interna y juicios de valor las de mayor presencia.

Las observaciones registradas durante la recolección de los datos indican que las incoherencias internas estuvieron referidas principalmente a:

- El abordaje dentro de la noticia de temas que se apartan del campo temático descrito en el titular y expuesto en el cuerpo central de la noticia. Por ejemplo informando en una misma noticia sobre el Conflicto mapuche en el sur y los miembros de un grupo terrorista chileno ya disuelto (FPMR) procesados en Brasil, integrando a ambos hechos como parte de un mismo campo.
- El enfoque sobre el tema planteado en el titular se contradice con el enfoque que se da al tema en el cuerpo de la noticia. Por ejemplo, el enfoque del titular puede ser de denuncia del accionar indígena y el contenido del cuerpo se dedica a mostrar la violencia policial de la cual han sido víctimas los indígenas.

Los juicios de valor detectados, en tanto, se refirieron principalmente a la atribución manifiesta de juicios negativos a reivindicaciones o acciones mapuches, tales como “Parece ser que todos los días los mapuches deben necesariamente desatar incidentes”; “La palabra terrorista se puso de moda en el sur”, “Hoy no hubo acciones de protesta de parte de los pehuenches opositores a la Central Ralco, lo que no asegura que no se vayan a desencadenar durante el trayecto incluso con el uso de la violencia”, “ya parecen no sorprender (las acciones de violencia)”.

Hallazgos cualitativos

El análisis cuantitativo arrojó que el gobierno y los indígenas eran los actores con mayor frecuencia de aparición en las notas. En términos de argumentación, el gobierno se plantea en una clave legal (actuar y exigir una actuación acorde al Estado de Derecho), mientras que el discurso indígena tie-

ne un desarrollo mucho más diversificado en términos de núcleos de desarrollo: una posición defensiva, pero pacífica y desarmada; la amenaza como último eslabón del reclamo permanente contra los incumplimientos de otros actores del conflicto: ENDESA y el Gobierno, principalmente; y la reivindicación de la autonomía de los indígenas, que parece ser de orden cultural antes que legal.

Un concepto emergente en relación a la representación del conflicto fue el de *actores paisaje*. Los actores *paisaje* son actores que aparecen en las imágenes o en el relato, pero por su *performance* en tanto actores colectivos. Son sujetos que están en las noticias, pero porque están haciendo algo, no porque dicen algo. Y ese *algo* en la mayoría de los casos se refiere a comportamientos violentos. Esta categoría ha sido creada en consideración de la relevancia de las imágenes con la presencia de indígenas y policías como *actores paisaje* en la construcción de las noticias sobre el conflicto mapuche, tanto en imágenes actuales como de archivo. La idea de paisaje hace referencia a la idea de despersonalización, de masa. Los indígenas son el único actor observado que aparece al mismo tiempo como actor paisaje y como actor con voz activa. Respecto del contexto en el cual se da esta presencia, el tiempo dedicado a los indígenas como *paisaje* es mucho mayor que el que se les dedica como actores con voz activa, lo que merma la posibilidad de conocer sus argumentos respecto del conflicto en que están involucrados.

Hay un nivel de tendenciosidad que supera al de los otros temas analizados. Por ejemplo, en la relación *imagen – relato*, cuando mientras representantes de los indígenas o del Gobierno están exponiendo sus argumentos o sus argumentos son expuestos por el periodista, se muestran de fondo imágenes de enfrentamiento o violencia. También en las fotografías y respectivas bajadas, que frecuentemente tienen una connotación de violencia y beligerancia, hasta llegar a casos en que esta beligerancia se contrapone con el contenido de la noticia.

Se detectó una retórica estigmatizante para referirse a los indígenas, a sus acciones, sus demandas o a las consecuencias de éstas, en cuanto son vinculadas solo a atributos de valencia negativa. Se dice que su defensa es *básica* y su resistencia *feroz*, que su presencia transforma la “habitual calma” o motiva “un fuerte resguardo policial” y que sus críticas son *duras*, o que debido a su presencia en tanto “grupos violentistas mapuches”, “los agricultores viven atemorizados”.

El análisis también permitió detectar la eficacia de la violencia simbólica sobre los indígenas, presos de las representaciones estigmatizantes que los no-indígenas hacen de ellos. Es así como en una nota los indígenas se afirman sobre la base de un estigma: “dicen que somos flojos, déjennos demostrarles que no lo somos”. Pero la atribución de flojos no ha sido realizada por ellos mismos, sino por los no-indígenas, por lo tanto tener que demostrarles a éstos lo contrario finalmente termina siendo a su vez una forma de autoafirmación no a partir de cómo se ven a sí mismos sino de cómo son vistos externamente.

En síntesis, la generalidad de las noticias analizadas presenta las demandas de los indígenas de un modo que –al concentrarse en los enfrentamientos entre manifestantes y fuerzas policiales- las vuelve un problema de orden público. Lo que se transmite es la idea de un pueblo históricamente *oprimido* pero al mismo tiempo *peligroso* toda vez que aparece comprometido o relacionado con hechos directos o indirectos de violencia. El logro final de una estrategia informativa como ésta, es la asociación de la etnia mapuche con la *inseguridad*, es decir mapuche es igual a peligro. Más aún, dos de las notas llegan a referirse al conflicto y a las formas de protesta indígena como actos de terrorismo. Es decir, de lo que se informa es de los enfrentamientos en sí, aislándolos de las motivaciones a las cuales están vinculados, quedando así solo como violencia o ilegalidad, lo que es de algún modo una contribución a su deslegitimación.

Y este punto es interesante en la medida que muestra que –contrario a la relación entre opinión pública y TV para la percepción del tema de los delitos de mayor connotación social- aquí las audiencias tienen una capacidad para romper su consenso con la TV. Es así como en la Encuesta Nacional de Televisión 2002, las minorías étnicas son el único actor respecto del cual los televidentes de distintos sectores concuerdan que su presencia en pantalla *es insuficiente* (54,9%) y que además, se transmite una imagen de ellos como *peor de los que son* (48,8). Este dato permite establecer como hipótesis que el estilo informativo utilizado para informar sobre los mapuches –que busca el posicionamiento de un sujeto informativo como ente dañino- es una estrategia o política que logra ser percibida por la audiencia y que puede contribuir a un cuestionamiento de la veracidad informativa en los medios por parte de éstas.

Excursio 2: El Paro del 13 de agosto

El 13 de agosto del 2003 se realizó en Chile un paro nacional convocado por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT). Era el primer paro nacional convocado desde el fin de la dictadura. En el caso de este otro ejemplo de cobertura de un conflicto social por la TV, un análisis de los cuatro principales canales de TV ese día arrojó los siguientes hallazgos:

- Todos iniciaron tanto el bloque de titulares como el primer bloque del programa con el paro de la CUT como tema.
- En promedio, los canales dedicaron 17 minutos y 30 segundos a informar sobre el paro. Esto equivale a 1/3 de la información del día, si excluimos el tiempo destinado a publicidad.
- Más allá de algunos matices, cuatro fueron los ejes temáticos con los cuales se abordó el paro. El eje que articuló a los demás fue el de las alteraciones al orden público en el centro de Santiago como consecuencia de la marcha que realizaron los parados, las cuales fueron *semantizadas* desde la referencia a *delincuentes* y *lumpen* infiltrado.
- No hubo ninguna referencia a los motivos del paro en ninguno de los 4 canales.

De esta manera, cabe preguntarse si las marchas hubiesen tenido la cobertura televisiva que alcanzaron sino hubiera sido por el grado de enfrentamiento entre manifestantes y carabineros (que por lo demás tuvo bastante de provocación por parte de la policía, según pude apreciarlo yo misma y de manera directa).

Los datos proporcionados por ambos excursos permiten afirmar que el discurso sobre seguridad ciudadana asociado a la afirmación del orden público, restringe el modo de abordar periódicamente las movilizaciones ciudadanas en pos de demandas sociales, pues no existe un marco para tratarlas fuera de los hechos de violencia que pueden producir y son procesadas solo desde esta óptica; es decir, como violencia callejera o alteraciones al orden público. Porque no existe otra forma de nombrar estos hechos que no sea desde la *semantización* del des-orden.

Quizás la pregunta más importante que surge aquí tiene forma de desafío para los profesionales de la comunicación, a saber: ¿cómo informar de (y no solo impactar con) las manifestaciones públicas de protesta o de insatisfacción ante determinados problemas sociales, superando el enfoque criminalista o al menos equilibrando la presentación de las posibles expresiones de violencia que estas manifestaciones pueden llegar a tener con aquellas que no lo son?

Palabras finales

La seguridad ciudadana es un tema de alta relevancia en la estructura de los noticieros y en la constitución de la agenda pública. La *semantización*, el uso de imágenes o la ubicación en el noticiero denotan tomas de posición por parte de los *media*. Sin embargo, los hallazgos permitan afirmar que esta relevancia no se condice con el nivel de responsabilidad profesional con el cual es abordado este tema.

¿Qué se puede decir a partir de los datos sobre las percepciones que ayuda a construir el tratamiento informativo que reciben los temas de seguridad ciudadana y los conflictos sociales en la TV?

En primer lugar, este tratamiento otorga legitimidad y consistencia a las ideas de vulnerabilidad e impunidad. Los criterios para construir y presentar la información tienen que ver más con el impacto y no con la relevancia objetiva de la información en cuanto a número de afectados o costos económicos implicados. Se pone el acento en la imposibilidad de la sociedad toda para administrar los riesgos implicados en una sociedad compleja. Y se entrega una baja cobertura a las medidas tomadas por los organismos públicos responsables, así como de la resolución policial o judicial.

En segundo lugar, este tratamiento posiciona la idea de la seguridad ciudadana como un problema de orden público, con los consiguientes corolarios: la delincuencia como un asunto institucional que se resuelve desde el Estado; los delitos de cuello blanco, la corrupción o las negligencias médicas no son *semantizados* desde el periodismo como delitos que atentan contra la seguridad ciudadana, cuando a menudo el costo económico o humano puede ser mucho mayor; las movilizaciones ciudadanas en pos de demandas sociales son abordadas de un modo restringido, pues no existe un

marco para tratarlas por fuera de los hechos de violencia que pueden producir y son procesadas solo desde esta óptica. Finalmente, restringe el rol de la ciudadanía a un rol de clientes o víctimas, devaluándose con esto su dimensión más proactiva.

Conclusión: la inseguridad como un problema abrumador y sin solución, respecto del cual solo caben las estrategias individuales de protección.

Sin embargo, como pudo observarse en los datos sobre audiencia, pareciera que no todo está perdido. La TV influencia las jerarquizaciones y juicios que pueden llegar a hacer las audiencias, pero otros datos también muestran que son capaces de reconocer que la TV construye una representación de la realidad que implica una selección y abultamiento de unos temas sobre otros. Se confirma en este sentido la tesis de investigadores como Jesús Martín Barbero o David Morley, quienes junto a otros investigadores especialmente ligados a la corriente de los estudios culturales, han señalado que la recepción es un espacio donde simultáneamente coexiste la aceptación y la resistencia de las audiencias ante los consensos que imponen los medios de comunicación de masas (Barbero, 1982; Morley, 1996).

¿Qué hacer entonces?

Los periodistas que se dedican a los temas policiales y de seguridad ciudadana tienen un rol importante en la presentación del tema y su relevancia social. De manera particular, aquellos que trabajan en televisión, dado el lugar que ocupa este medio de comunicación en la vida cotidiana de las personas.

El punto fundamental es que, para evitar la percepción excesiva de inseguridad, no es necesario ni beneficioso silenciar o censurar información. Se trata, en cambio, de desarrollar una cobertura suficiente y un tratamiento adecuado para la comprensión del fenómeno de la delincuencia y la criminalidad, al tiempo que muestre la importancia de actitudes de tolerancia, comprensión, ayuda y cuidado para revertir la percepción de la ciudad como un territorio externo y peligroso que finalmente es contraproducente para los mismos ciudadanos. Si habitualmente los *media* suelen concentrarse en lo que concierne a la denuncia sistemática de delitos y el seguimiento de algunas políticas llevadas a cabo en el tema, suelen dejar de lado su facul-

tad para afianzar roles sociales que, ante el nuevo panorama socio-cultural, se desintegran o volatilizan en medio de una creciente sensación de inseguridad en la que ellos mismos juegan un rol determinante. Si se toma en cuenta la capacidad de los medios para promover sentimientos comunitarios alternativos, es evidente que es esta veta la que debe ser explorada y explotada, especialmente en lo que se refiere a la relación entre medios de comunicación y seguridad ciudadana.

Desde el punto de vista del quehacer periodístico debiera procurarse trabajar en el reconocimiento de los supuestos desde los cuales se narran los hechos (valores, creencias, miedos personales); diversificar la representación de la ciudadanía; desarrollar estrategias para traspasar al formato televisivo la complejidad de posiciones dentro de la discusión; buscar puntos de acercamiento entre la lógica de los medios y la lógica del sistema judicial. Finalmente, generar enfoques y tratamientos de los hechos que nos recuerden nuestros riesgos e inseguridades con un estilo que promueva simultáneamente los vínculos sociales y afirme la posibilidad que poseen los ciudadanos para manejar en términos colectivos la vulnerabilidad.

Finalmente, en términos de estrategias a desarrollar desde la academia, se sugiere:

- Desarrollar alianzas con los periodistas mediante la generación y sistematización de información que contribuya a contextualizar y a profundizar los debates sobre el tema. Una investigación del CESC arrojó como resultado que en la generalidad de los grandes medios nacionales (televisión, prensa escrita y radio) no hay conocimiento experto en ninguno de los temas relacionados a conductas tipificadas como delitos, lo cual incide en el modo en que los medios informan de estos temas (Das- tres, op.cit).
- Desarrollar observatorios de medios, ya sea a nivel nacional o internacional, haciendo un seguimiento de los medios de masas con metodologías estandarizadas que permitan legitimar los hallazgos, destacando sus fortalezas como sus debilidades en pos de un mejoramiento en el tratamiento y cobertura de la información. Al respecto, las experiencias desarrolladas tanto por el CESC como por el CNTV pueden servir de insumos para este objetivo.

Bibliografía

- Álvarez, C.; Farré, M. y Fernández, D. 2002. *Medios de Comunicación y Protesta Social*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Barbero, Martín J. 1982. "Cultura Popular y Comunicación de Masas". Ponencia presentada al 1º Foro Internacional sobre Comunicación y Poder. Lima, Perú.
- Bauman, Z. 1999. *La Globalización. Consecuencias humanas*. Cap. 5. Buenos Aires: FCE.
- CNTV. 1996. *¿Qué piensan los chilenos sobre la violencia televisiva?*
- CNTV. 1998. *Cinco estudios sobre violencia y televisión en Chile*.
- CNTV. 2002. IV Encuesta nacional de televisión.
- Dastres, C.; Muzzopappa, E.; Sáez, Ch.; Spencer, Ch. 2004. *La construcción de noticias sobre Seguridad Ciudadana en prensa escrita y televisión ¿Posicionamiento, Distorsión o Comprensión?*. CESC – CNTV (manuscrito).
- Dastres, C. 2002. *¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de Informar?. Un análisis de noticias sobre inseguridad ciudadana desde el emisor*. Santiago: Serie Estudios CESC. Instituto de Asuntos Públicos, U. de Chile.
- Mc Dowell. 2000. *Género, Identidad y Lugar*. Cátedra. Valencia.
- Morley, D. 1996. *Televisión, audiencias y estudios culturales*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- PNUD – Chile. 1998. *Informe de desarrollo humano. Las paradojas de la modernización*. Cap. 4 .
- Rodríguez, E. 2002. *Violencia es mentir. El papel de los periodistas movileros en la representación de la protesta social*. Ponencia presentada al Seminario de Televisión y Violencia - CNTV (Ago. 21 – 22.)
- Wacquant, L. 2001. *Parias Urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*. Buenos Aires: Manantial