

¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de Informar?

*Un análisis de las noticias
sobre Inseguridad Ciudadana
desde el emisor.*

Cecilia Dastres Abarca



UNIVERSIDAD DE CHILE
INSTITUTO DE ASUNTOS PÚBLICOS
DEPTO. DE POLÍTICAS PÚBLICAS

serie estudios

CESC

CENTRO DE ESTUDIOS EN SEGURIDAD CIUDADANA



UNIVERSIDAD DE CHILE
INSTITUTO DE ASUNTOS PÚBLICOS
DEPTO. DE POLÍTICAS PÚBLICAS



- Director Hugo Frühling E.
- Subdirector Decio Mettifogo G.
- Investigadores Luis Barros L.,
Lucía Dammert G.,
Cecilia Dastres A.,
Claudia Gibbs A.,
Alejandra Lunecke R.,
Aldo Meneses C.,
Rodrigo Sepúlveda P.
- Coordinador Administrativo y Docente
Marcelo Mella P.

Contacto:
Santa Lucía 240, Santiago - Chile,
Tel.: 562 6647825 - 562 6648567
Fax: 562 6648536
e mail: cesc@uchile.cl

La presente publicación se realiza con el apoyo del Ministerio del Interior y la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile.

¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de Informar?

*Un análisis de las noticias
sobre Inseguridad Ciudadana
desde el emisor.**

Cecilia Dastres Abarca

autora

Cecilia Dastres

Socióloga, Coordina los estudios sobre Sociedad Civil y Seguridad Ciudadana en el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC).

* Para la elaboración del presente documento se utilizó el material empírico generado por la investigación Condiciones de producción y representaciones de la violencia y criminalidad que tienen editores y periodistas de medios de comunicación de cobertura nacional, realizada por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. La realización de las entrevistas para dicha investigación contó con la participación de Christian Spencer y con el apoyo logístico y administrativo de Ariel Zúñiga y Fabiola Mora. Se agradece también la colaboración de Christian Spencer en la elaboración de algunas secciones de este documento, así como los múltiples intercambios de ideas con Ariel Zúñiga.

El Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC) inicia sus actividades en octubre de 2001 al adjudicarse el Primer Concurso Nacional de Proyectos de Investigación en Seguridad Ciudadana convocado por CONICYT y el Ministerio del Interior. Depende del Departamento de Políticas Públicas del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

El propósito del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana es contribuir, desde la investigación, docencia y extensión, al diseño de políticas públicas democráticas en materia de criminalidad, mediante el análisis y la comprensión de los factores sociales que la condicionan y de las políticas que buscan reducirla.

Entre los objetivos del CESC se cuentan:

- Elaborar estudios e investigaciones aplicadas que contribuyan al diseño de políticas públicas referidas al tratamiento de la criminalidad y la violencia en general.
- Construir sistemas de información que sirvan de apoyo para las políticas locales y nacionales que abordan la cuestión de la violencia.
- Evaluar mediante métodos experimentales el impacto de programas de intervención dirigidos a grupos de riesgo y cuyo objetivo es reducir la violencia.
- Participar en la formación y calificación de profesionales que laboran en el área de seguridad pública y justicia criminal.
- Mantener vinculación e intercambio con entidades nacionales e internacionales relacionadas con la reducción de la violencia y la seguridad pública.

El Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana promueve el desarrollo de investigaciones, preferentemente, en las siguientes áreas de interés:

- Seguridad Ciudadana y Sociedad Civil. Estudio de la ecología social del delito, esto es, de los factores sociales y comunitarios que inciden en las variaciones de la criminalidad y del temor entre distintos vecindarios y del impacto de la participación social en su reducción.
- Modernización Policial y Gestión Pública. Estudio de la policía como organización encargada de proporcionar servicios a la población, con énfasis en el procesamiento de información respecto de las demandas que experimenta el servicio y las características y modalidades de su relación con la comunidad.
- Seguridad Ciudadana y Medios de Comunicación Social. Estudio del tratamiento que dan los medios al fenómeno delincriminal como punto de partida para transferir conocimiento a los comunicadores sociales que colabore a un abordaje profesional del tema.
- Metodologías de Intervención Social. Evaluación de aquellas metodologías de intervención social dirigidas a poblaciones de riesgo y que resulten más adecuadas para reducir niveles de violencia e inseguridad.

El artículo de Cecilia Dastres que sigue, constituye el primero de una serie de trabajos referidos a la cobertura de la información sobre criminalidad por parte de los medios de comunicación de nuestro país. En este caso, se refiere a las visiones que sobre su trabajo expresan periodistas y editores del área de justicia y policía de medios de alcance nacional.

La cobertura de la información sobre el crimen constituye un tema de debate incluso al interior de los medios de comunicación de masas. Sostienen algunos que ha contribuido a incrementar la inseguridad subjetiva de la población hasta niveles que no se corresponden con la realidad objetiva del país. Se agrega que la entrega de información a veces sensacionalista y muy anecdótica tiene consecuencias a veces peores: esto es, que se crea un clima propicio para que proliferen propuestas de solución apresuradas para reducir los niveles delictuales, que son frecuentemente represivas y poco meditadas.

Este artículo no se refiere al impacto que tienen las noticias sobre la delincuencia. Esa será materia de un estudio posterior. Más bien analiza cómo el proceso de construcción de la información relativa a crimen y violencia afecta la calidad y profundidad de la información entregada al público. Ese proceso de construcción de la información privilegia los hechos que salen de la norma y que se constituyen en noticia, aún cuando pudieran ser enteramente excepcionales. La información también es construida de manera de responder a los intereses de una audiencia a la que se supone interesada en la violencia y en los rasgos morbosos de los hechos. En términos generales se privilegia la entrega del acontecimiento y no la búsqueda de su explicación, ni el debate informado respecto de las políticas públicas aplicables al fenómeno.

El estudio, debe ser complementado por otros en preparación y referidos al análisis en profundidad de la información que entregan los medios y a las modalidades que tiene el procesamiento de esa información por parte de audiencias específicas. Se trata de un primer paso que esperamos abra espacio para un diálogo constructivo con los profesionales que cubren y entregan esta información.

Hugo Frühling

Director Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana

TÍTULO Y AUTORAS	3
ORIGEN Y MISIÓN	4
PRESENTACIÓN	5
ÍNDICE	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO INTERPRETATIVO	11
CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL	15
2.1 La Victimización	15
2.2 La Sensación de Inseguridad	17
2.3 Las Políticas Públicas en Materia de Seguridad Ciudadana	18
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y RELACIONAL	21
3.1 ¿Jóvenes Victimizados y Mujeres Temerosas?	22
3.2 Pobreza, Inseguridad y Victimización	25
3.3 Confianza	27
3.4 Participación Comunitaria	33
3.5 Percepción de Desorden	35
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS MULTIVARIADO	38
4.1 Fuente de Información	38
4.2 Técnica Estadística	39
4.3 Variable Dependiente	39
4.4 Variables Independientes	40
4.5 Hallazgos	42
A MODO DE CONCLUSIÓN	44
BIBLIOGRAFÍA	48

■ INTRODUCCION

El estudio del rol que cumplen los medios de comunicación en los fenómenos de violencia y criminalidad, requiere de un análisis que articula tres niveles¹:

- El primer nivel refiere al proceso de construcción de la noticia, donde entran en juego las valoraciones, e imágenes que tienen los periodistas y los medios sobre el fenómeno en cuestión, más las condiciones y rutinas propias de la producción de las noticias.
- El segundo, enfoca las noticias y los discursos contenidos en ellas, puesto que los medios de comunicación colaboran fuertemente - al igual que la educación - a la configuración de imaginarios sociales, símbolos, valores y tradiciones.
- El tercero enfoca el proceso de recepción de la noticia por parte de las audiencias. Aquí cobran relevancia las percepciones y expectativas de la audiencia sobre el fenómeno en cuestión y los imaginarios colectivos que determinan de alguna manera cómo los mensajes que entregan los medios de comunicación son decodificados, reinterpretados y utilizados en la vida cotidiana.

La triangulación de estos tres niveles es necesaria para obtener una apreciación adecuada del rol que juegan los medios de comunicación en los problemas asociados a la violencia y a la delincuencia .

El presente documento presenta la mayor parte de los resultados de una investigación centrada en el primer nivel, titulada: Condiciones de producción y representaciones de la violencia y criminalidad que tienen editores y periodistas de medios de comunicación de cobertura nacional.

¹ Estos tres niveles en teoría de las comunicaciones corresponden al emisor, al mensaje y al receptor.

La investigación fue cualitativa y las preguntas que guiaron la investigación son las siguientes:

¿Cuáles son las visiones de la seguridad ciudadana que tienen los periodistas y editores y de qué manera se relacionan con el tratamiento que dan a las noticias sobre el tema?

¿Cuál es el papel que juega la postura ideológica de cada medio de comunicación en el tratamiento que dan a las noticias sobre seguridad ciudadana?

¿Cómo es el proceso de construcción de la noticia de seguridad ciudadana y de qué manera influye en el tratamiento que recibe el tema?

La herramienta de recolección de información utilizada fue la entrevista. Cada una fue transcrita y analizada de forma tal que surgieran sus elementos relevantes por sí mismos, sin intentos de comprobar teorías, hipótesis o visiones particulares del impacto que tienen los procesos de construcción de noticias en la seguridad ciudadana.

Por lo tanto, este documento trata del rol que juegan en el tratamiento de las noticias de seguridad ciudadana, las percepciones individuales de periodistas y editores, la postura ideológica del medio en que trabajan, la forma en que realizan su trabajo y los condicionantes del mercado periodístico.

El documento comienza con una ficha metodológica de la investigación que sustenta este documento, para continuar con una breve discusión bibliográfica que entrega algunas herramientas para comprender e interpretar de mejor forma la información obtenida en las entrevistas, sin que ello haya significado un intento de “hacer calzar” la información obtenida con los marcos conceptuales existentes. Esto corresponde a la Primera y Segunda sección del documento.

En la tercera sección, se presentan las imágenes que tienen los profesionales de la comunicación sobre algunos tópicos de la seguridad ciudadana. En la cuarta sección, se presentan las imágenes que tienen de su trabajo específico y del rol que juegan los medios en la Seguridad Ciudadana. Estas dos secciones estarían colaborando en el esclarecimiento de la primera pregunta que guió la investigación.

En la quinta sección se realiza un análisis respecto de la influencia que tendría la ideología del medio en el tratamiento de la noticia de seguridad ciudadana, así como la que tendrían los condicionantes del mercado. Esto permitiría aclarar la segunda pregunta que guió la investigación.

En la sexta sección, se entrega información sobre la manera en que está organizada y funciona el área referida a temas policiales y de seguridad ciudadana en los medios de comunicación. Para luego presentar en la séptima sección algunos elementos clarificadores sobre el proceso de producción de este tipo de noticia.

Para concretar en la octava sección, los criterios que utilizan los medios de comunicación al momento de decidir si un acontecimiento será transformado y presentado como noticia o no.

Estas tres últimas secciones, contribuirán al esclarecimiento de la tercera pregunta que guió la investigación: cuánto influyen los procesos de construcción de la noticia en el tratamiento y cobertura que otorgan los medios a la información relativa a criminalidad y violencia.

Por último, se presentan las conclusiones del documento.

Cabe señalar que por razones de espacio y de querer entregar un análisis de los resultados de la investigación lo más claro y útil posible es que se optó por entregar una versión depurada de la gran gama de respuestas generada por los entrevistados. De esta forma, frente a cada tema que se desarrolla existen varias opiniones entre los periodistas, pero se presentan sólo las que fueron más recurrentes, quedando fuera del documento aquellas opiniones que fueron marginales (por su escasa presencia).

■ FICHA METODOLÓGICA

La información presentada en este documento corresponde a una investigación realizada durante el primer semestre del 2002, llamada Condiciones de producción y representaciones de la violencia y criminalidad que tienen editores y periodistas de medios de comunicación de cobertura nacional.

Dicha investigación buscaba conocer los procesos de producción noticiosa de los periodistas que informan respecto de materias relativas a la seguridad ciudadana, desde su perspectiva subjetiva. El enfoque epistemológico utilizado fue fenomenológico y la metodología de investigación fue cualitativa.

Esto significa que²

- Se buscó entender el fenómeno “cobertura periodística de la Seguridad Ciudadana” desde la propia perspectiva de sus actores (periodistas y editores), puesto que lo que ellos dicen y hacen está determinado por la forma en que definen su mundo.
- Se realizaron interpretaciones de la realidad desde los propios datos obtenidos, y no se recogieron éstos para validar teorías o hipótesis preconcebidas.
- No se buscó la verdad, sino la comprensión detallada de las perspectivas de los profesionales de la comunicación.
- Los datos obtenidos son muy cercanos a lo que los periodistas y editores dicen y hacen, sin filtros teóricos o conceptuales.

La herramienta utilizada para la recolección de información fue la entrevista. Todas ellas fueron grabadas y transcritas literalmente, de manera de poder someterlas a un análisis hermenéutico que develara los sentidos y significados que los periodistas y editores atribuyen a su trabajo.

Para esto se revisa detalladamente los textos de las entrevistas buscando las dimensiones que del texto surgen, luego se construye una descripción de la realidad entrelazando los textos (citas textuales) de los sujetos entrevistados, para luego construir interpretaciones de estos textos poniendo en perspectiva las semejanzas y diferencias.

² S.J. Taylor y R. Bogdan. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Editorial Paidós, Barcelona, 1996.

La selección de la muestra se realizó bajo los siguientes criterios:
 Un periodista y un editor a cargo de información relativa a policía, tribunales y a hechos que afectan la seguridad ciudadana por cada medio
 Medios de comunicación de cobertura nacional que tuvieran noticiero propio.

Medio de Comunicación	Periodista	Editor
El Mercurio	2	1
La Tercera		1
La Nación		1
Las Últimas Noticias	1	1
La Cuarta	1	1
Red Televisión	1	
TVN	1	
Chilevisión	1	1
UCTV	1	
Megavisión		
Cooperativa	1	1
Chilena	1	
Agricultura		1
Bio Bio	1	1
Portales	1	
Total	12	9
Total	21	

Esto significó que se realizaran 21 entrevistas a periodistas y editores de seguridad ciudadana, policial y/o tribunales de radios, canales de televisión y diarios de cobertura nacional y que tuvieran servicio noticioso propio.

No fue posible realizar entrevistas al periodista y al editor en todos los medios, principalmente por la escasa disponibilidad de tiempo que tienen los periodistas en los medios de comunicación nacionales. Así mismo, en el caso de Megavisión no fue posible realizar entrevistas, pues se encontraba en proceso de reestructuración el área durante las fechas en que se desarrolló el estudio

Por último, se debe señalar que el presente documento se construye en base a las citas textuales obtenidas en las entrevistas, las que por esto presentan la estructura del lenguaje oral y no la del lenguaje escrito. Es decir, el lector encontrará expresiones coloquiales, construcción no lineal de lo dicho, abundancia de intervenciones y alusiones, entre otras cosas, que son un reflejo de la dinámica diferente que presenta el lenguaje oral.

No se realizaron modificaciones al texto, de manera de respetar el significado, contenido y fuerza exacta que los sujetos dieron al tema en cuestión y como una manera de graficar la dinámica que siguió la conversación.

■ DISCUSIÓN BIBLIOGRÁFICA

A continuación se presenta una breve revisión bibliográfica respecto a algunos de los temas que surgieron en el estudio. Cabe señalar que esta revisión se entrega sólo como insumo para la interpretación de los datos obtenidos y no como marco conceptual para ser comprobado con los datos.

De esta forma, se revisan algunos textos relativos a los procesos de construcción social de la realidad y conformación de la Agenda Setting; a los procesos de elaboración de noticias, al trabajo periodístico y la imagen de la realidad que finalmente obtiene la audiencia. De manera de aportar algunos elementos teóricos e interpretativos a la lectura de los datos que se presenta en las siguientes secciones.

Construcción Social de la Realidad y Agenda Setting

Numerosos textos consideran que la realidad se construye socialmente, con un aporte significativo de los medios de comunicación. Como dice Martin (2000) “conocemos el mundo a través de nuestra experiencia cotidiana, de las opiniones de los amigos, de la familia, a través de los libros, los periódicos, el cine, las teleseries y a través de los informativos de televisión, seguramente el producto cultural de consumo masivo que más directamente contribuye en la denominada construcción social de la realidad”. (Martin, 2000: 1)

Existe una nutrida discusión en torno a si esta influencia que ejercen los medios de comunicación en la construcción de la realidad es intencional y responde a intereses ideológicos o es involuntaria y se produce sólo por el hecho de existir, las características de la sociedad moderna y/o las pautas de consumo de medios de comunicación que tiene la ciudadanía.

Algunos autores critican las dos posiciones que usualmente se presentan en este debate respecto a si los medios de comunicación son neutros o tienen una intencionalidad de control social. Villafañe (sin año: 1-2) plantea que hay una doble y falaz concepción sobre el papel social de los medios de comunicación que ha permanecido vigente durante décadas, vigencia que aún hoy se mantiene en buena parte: la concepción utópica versus la instrumental.

Desde posiciones utópicas, se mantuvo en circulación durante mucho tiempo la metáfora de la ventana abierta. Los medios de información -afirmaban las tesis li-

berales - ofrecen una visión de la realidad basada en la transparencia, la objetividad. Son agentes sociales neutros que se limitan a transmitir información incolora, inodora e insípida.

Frente a tal concepción, las tesis instrumentales, alimentadas por la teoría crítica y la ortodoxia marxista, recalcan el papel de los medios como instrumentos de control y manipulación social. Desde esta perspectiva, los propietarios de los medios de información eran los auténticos mediadores/manipuladores de la información; y tal mediación/manipulación era vehiculada, casi exclusivamente, a través de los contenidos de las noticias.

Como una forma de solucionar y vincular la disyuntiva entre las dos posiciones (utópica e instrumental), algunos autores expresan que “La meta de los periodistas profesionales no es la de persuadir a nadie de nada (...) (pero como) las informaciones diarias (son) (...) historias informativas (...) y - como todas las historias - nos estructuran la experiencia, nos filtran las complejidades del entorno y nos ofrecen una versión pulida, incluso literaria, en la que destacan unos pocos objetos con sus correspondientes atributos” (Mc Combs, 1996: 15)

Para Villafañe (sin año), la situación periodística actual no corresponde a ninguna de estas dos posiciones, y sostiene al respecto una visión bastante crítica. Para él, en cualquiera de ambas posiciones (utópica o instrumental) “resultaba muy fácil el surgimiento de una fórmula mesiánica de salvación; y así, los empresarios abrazaron el profesionalismo como fórmula de independencia frente a los estados; los profesionales lo reclamaban para salvaguardar su autonomía; los gestores de los medios públicos de información lo alimentaron para cumplir mejor su función de servicio, y el profesionalismo les recibió a todos bajo su manto protector y se consolidó una ideología de santuario como reserva de un conjunto de valores profesionales configuradores de una ideología profesional, que tradicionalmente ha servido de coartada para un sistema de organización de la producción informativa y que constituye, a mi juicio, la mayor mediación de la realidad en el suministro de información de los medios a sus públicos”. (Villafañe, sin año: 2)

“Evidentemente, este abrazo al profesionalismo no ha sido tan desinteresado como algunos epígonos de las corrientes utópica e instrumentalista se han empeñado en demostrar. (...) Aunque resulte algo ramplón, las rutinas productivas son el mejor sistema para fabricar más productos informativos, en el menor tiempo y con el coste más barato”. (Villafañe, sin año: 2)

“La principal hipótesis de la que se derivan otras secundarias es que el sistema informativo responde estructuralmente a criterios singulares de productividad; que la organización de los medios -jerárquicamente vertical, temáticamente horizontal - refuerza los valores vigentes de noticiabilidad; que estos valores-noticia son, en buena parte, consecuencia de estructuras inferenciales de los profesionales respecto a la realidad; y que las rutinas productivas son altamente valoradas por el profesionalismo, en cuanto fórmulas de eficacia, competencia y rentabilidad”. (Villafañe, sin año: 2)

Por otra parte y avanzando más allá del rol que tienen los medios de comunicación en la construcción de la realidad hacia el rol que juegan en la conformación de los

temas prioritarios de una sociedad, existe toda una corriente teórica que postula que el mayor efecto de los mass media está en su capacidad de estructurar y organizar nuestro mundo. Así los medios serían muy eficaces para estructurar los conocimientos de la audiencia y cambiarlos, esto es lo que establece la agenda setting (Mc Combs, 1996: 16).

Algunos estudios realizados confirman que existe una fuerte relación entre opinión pública (componente clave de la agenda setting) y cobertura noticiosa, pero una relación bastante baja entre cualquiera de ellos y los indicadores estadísticos de realidad (Mc Combs, 1996: 19), lo que equivaldría a afirmar que los medios de comunicación – al margen de la ocurrencia de acontecimientos – son capaces – con su cobertura noticiosa – de transformar los contenidos de la opinión pública y, por tanto de establecer la agenda setting.

Por lo tanto, si “las noticias no son un reflejo del día, sino un conjunto de historias construidas por periodistas sobre los eventos del día” (Mc Combs, 1996: 26), se vuelve altamente relevante el estudiar los procesos que se desarrollan en el trabajo periodístico y que influyen o determinan las historias específicas que construyen los periodistas en base a los acontecimientos del día. Pues serían estas historias las que estarían influyendo enormemente en la constitución de la agenda setting (que determina de qué cosas se habla y cuáles son las prioridades) y en la construcción de la realidad.

Algunas investigaciones han intentado identificar los elementos que limitan o potencian la influencia de los medios en la conformación de la agenda setting. Las investigaciones más fructíferas han concluido que no influyen tanto las características de los individuos o el contenido de las noticias, sino que la interacción de las situaciones donde intervienen individuos y acontecimientos. Aquellos acontecimientos que entorpecen la vida cotidiana se posicionan rápidamente – al margen de los medios de comunicación – en la agenda setting. De ello se desprende que los medios de comunicación tienen un rol más activo en la conformación de la agenda setting para aquellos acontecimientos poco entorpecedores y un rol más pasivo en los acontecimientos altamente entorpecedores (Mc Combs, 1996: 20 - 22). En términos de la seguridad ciudadana, los medios de comunicación van a tener amplia influencia en el posicionamiento de este tema, en la medida que sean acontecimientos que no entorpezcan la vida cotidiana (por ejemplo los actos de violencia desarrollados por Mapuches en la IX región, para los santiaguinos) puesto que si fueran acontecimientos que entorpecieran la vida cotidiana (como sería este mismo caso para quienes habitan en zonas cercanas a donde estos hechos se producen) primarían más las experiencias y visiones personales que las de los medios. Es decir, los imaginarios existentes sobre los mapuches tendrían más peso en la interpretación de los hechos que las historias narradas por los medios.

Otro elemento que influye en la conformación de la agenda setting tiene relación con las tradiciones, prácticas y valores del periodismo como profesión. Esto significa que algunas prácticas en relación a las fuentes facilitan la conformación de una agenda setting determinada.

Algunas investigaciones confirman esta idea, en base a comparaciones realizadas entre las agendas de determinados partidos políticos dueños de medios de

comunicación y las agendas de esos medios de comunicación. Los resultados son de muy baja correlación, lo que estaría demostrando que la práctica profesional periodística tiene más influencia en la conformación de la agenda del medio que las orientaciones ideológicas de éste. (Mc Combs, 1996: 23 - 28)

De aquí se desprende la necesidad de estudiar los procesos de producción de noticias, tarea a la que se aboca el presente documento.

El Proceso de Elaboración de Noticias

Los estudios sobre los procesos de producción de noticias, han pasado por dos etapas. La primera estuvo centrada en los procesos de selección de la información, a lo que se le llamó gatekeeping (cuidado del acceso). La segunda etapa abarca el proceso productivo completo (newsmaking).

Los estudios centrados en la selección de información, buscaban establecer los lugares o nudos donde se filtra la información, y se determina si la información es descartada o entra a circulación. Las conclusiones de estos estudios indicaron que la selección se realizaba a partir de los efectos y la presión que el medio de comunicación impone a sus empleados, lo que se traduce en una distorsión voluntaria de la información. Este modelo investigativo - con todas sus falencias³ - significó un gran aporte al incorporar la perspectiva del productor y los procesos productivos de la noticia, pero fue superado por el segundo enfoque: el newsmaking (Martini, S. 2000: 74 - 76).

Los estudios del newsmaking parten del reconocimiento que en todo trabajo periodístico se produce una distorsión involuntaria directamente relacionada con las rutinas de producción y con los valores e imaginarios periodísticos que se comparten entre colegas y con las instituciones.

Bajo este enfoque, las noticias serían el producto de la selección de acontecimientos y de las formas de procesamiento de éstos que responden a instrucciones (más o menos explicitadas) de la empresa, sumado a las actitudes y valores consensuados o al menos aceptados y, a la articulación de pre juicios, valores compartidos con el medio y la sociedad y, representaciones del propio trabajo (Martini, S. 2000: 76 - 77). Todo esto último estaría presente en forma implícita.

Los estudios sobre el proceso de producción de las noticias entregan herramientas útiles para analizar la relación que existe entre la imagen de la realidad social que construyen los medios, la organización y producción rutinaria de los aparatos periodísticos y los sentidos sociales. (Martini, S. 2000: 77). Así como permite distinguir los valores que hacen que un acontecimiento se convierta en noticia y el significado que tales valores adquieren.

La planificación y organización del trabajo periodístico imponen que la redacción debe rutinar el proceso de producción de noticias, convertir lo imprevisto en

³ Estos estudios no tenían en cuenta a la sociedad en su papel de caja de resonancia de la información recibida, de poseedores de intereses y expectativas. Además excluían del estudio al resto de las fases del proceso de construcción de noticias.

planificable a través de rutinas que recorren las tres fases en que se divide la producción de noticias: recolección de información, selección y elaboración de las noticias (Martini, 2000)

En este sentido, algunos autores afirman que “la profesión periodística es una profesión fundamentalmente colectiva, en la que la socialización con los colegas de la redacción y las exigencias de la organización son muy influyentes y pueden incluso llegar a solapar los valores individuales y las propias creencias” (Canel y Sanchez-Aranda, 1999: 158-159)

En cuanto a las tres fases de producción de noticias, Martin (2000) realiza algunas observaciones que merecen atención.

Para Martin “la recogida de información es un proceso rutinario, enormemente burocratizado, en el que son las fuerzas externas a la redacción las que toman la iniciativa, en contraposición con la imagen del periodista a la búsqueda de la noticia. Los periodistas tienen una actitud pasiva y, como en una economía nómada, se limitan a la recolección en la red de fuentes. Son éstas las que lideran la relación entre fuentes y periodistas. Además, cada vez en mayor medida se trata de fuentes secundarias; esto es, hay un grado creciente de mediación entre la fuente y el periodista, en medio de los cuales se sitúan cada vez más agencias de noticias, productoras de televisión, gabinetes de comunicación o asesores de imagen, que son los nuevos mediadores. El análisis de las fuentes revela que el número de fuentes usadas es bajo, hay un dominio de las fuentes oficiales y una significativa falta de contraste de la información, que se produce sólo de modo endogámico mediante la verificación dentro del propio sistema informativo” (Martin, 2000: 4).

“Existe una relación de mutua dependencia entre periodistas y fuentes, una relación cordial, inestable la mayor parte de las veces, tensa en ocasiones, pero que no puede romperse nunca, en beneficio de unos y otros, por lo que debe caracterizarse por su carácter negociador”. (Martin, 2000: 4).

Una visión similar tiene Quiroga (2000: 4) cuando dice que “la recolección de la información es un proceso rutinario y burocrático, a menudo determinado por las fuerzas externas a la redacción. Es prácticamente inexistente la iniciativa personal del periodista y son las diversas fuentes desde gobiernos e instituciones y partidos políticos hasta el más pequeño grupo de carácter social y cultural quienes toman la iniciativa en su relación con el medio periodístico” dejando en evidencia que la imagen del periodista al acecho de las noticias las 24 hrs. del día, ya no opera. Para Martin (2000) se trata de un periodista que recoge la información de sus redes de fuentes. En cambio, para Quiroga (2000), son las fuentes – de todo tipo – quienes recurren a los periodistas para informar sus acontecimientos.

Ambas posiciones permiten que las noticias que la audiencia recibe, sean solo una selección arbitraria e interesada que las diversas fuentes entregan a los medios de comunicación. Operando en una segunda fase, la selección que realizan los medios de aquellos acontecimientos que destacarán de entre los que les llegan.

Para Villafañe (sin año) la necesidad productiva, exige a los periodistas una eficacia basada en la disponibilidad de material informativo de fácil acceso y que posibilite

bajos costos de producción. Por esto, los periodistas tienden a anticiparse a la realidad y recurren a las fuentes institucionales porque cuentan con gabinetes de información que les permite obtener mayor cantidad de información a bajo costo. En este sentido, Villafañe tiene una mirada más economicista sobre las motivaciones que mueven a los periodistas a recoger la información de la forma en que lo hacen.

En cuanto a la fase de Selección, Martin (2000) plantea que “se trata de la fase menos visible de la producción de noticias y, aunque con frecuencia se identifica con la reunión de redacción en la que se enumeran los temas que conformaran el guión del día, lo cierto es que la selección recorre todo el proceso productivo. De hecho, previamente a la selección cotidiana, existe toda una serie de opciones -ejercitadas por la máxima autoridad del medio- sobre la contratación de agencias y productoras, la diseminación de reporteros, la implantación de corresponsalías, la duración y formato del informativo, etc., que determinarán la posterior selección. Es la propia organización la que actúa de gatekeeper, de seleccionador a partir de cuyas decisiones se irán sucediendo las selecciones en el trabajo cotidiano” (Martin, 2000: 5).

“No obstante, el poder de selección se ha ido concentrando en manos del editor que, a menudo, dicta hasta los más mínimos detalles en la elaboración de una noticia. La denominada reunión de redacción queda así como un mero instrumento para conferir carácter oficial y apariencia colegiada a las decisiones; en esta reunión el debate es nulo, la reflexión inexistente y, en general, los jefes de área muestran una participación poco activa y escasa iniciativa” (Martin, 2000: 5).

Para Quiroga (2000), en el proceso de selección opera el concepto de valores-noticias (o criterios de noticiabilidad), es decir, los criterios para seleccionar entre el material disponible en la redacción los elementos dignos de ser incluidos en el “producto final” y este criterio funciona como líneas-guías para la presentación del material, sugiriendo que es lo que hay que enfatizar y que es lo hay que omitir. La noticiabilidad constituye un conjunto de elementos a través de los cuales el aparato informativo controla y gestiona la cantidad y el tipo de acontecimientos de los que se seleccionan las noticias.

Para Villafañe (sin año) los criterios de selección de noticias responden a valores profesionales y de organización (a principios de eficacia productiva). Algunos de estos criterios no son reconocidos por los profesionales y, cuando se admiten apelan a los “intereses de la audiencia” que son siempre supuestos y nunca comprobados.

En este contexto, cabe señalar que en el proceso de selección no se utilizan criterios diferentes al periodístico, como podría ser la relevancia real del acontecimiento o la importancia que tiene para el desarrollo nacional, entre otras cosas. Sino que se selecciona en base a los elementos que van a hacer más vendible o mejor el producto noticioso final.

En cuanto a la fase de elaboración de noticias, Martin (2000) plantea que “se caracteriza por la presión que ejerce la inmediatez del comienzo del informativo. La falta de tiempo para la reflexión, la excesiva urgencia en la toma de decisiones y la incertidumbre respecto a la viabilidad de parte del material son los rasgos que mejor definen el momento final de la emisión. La edición de imágenes y texto se

realiza, a menudo, desde una obsesión casi patológica por no exceder unos pocos segundos el tiempo marcado por el editor. Esta restricción temporal y otras características del formato han adquirido tal hegemonía, que podemos hablar de una dictadura del formato. Toda la producción está guiada al propósito más o menos explícito de encajar el acontecimiento en un formato predeterminado de noticia. La rigidez de este molde único termina por esclavizar la actividad periodística. También aquí existe una correspondencia directa entre la gama de diferentes formatos, la clasificación de las noticias según su relevancia y la estructura jerárquica de la redacción” (Martin, 2000: 5-6).

Respecto al proceso de elaboración de noticias, se han destacado diversas dimensiones que sería importante tener presente:

- La construcción de información responde a la agenda de 24 hrs., que es la agenda diaria de las actividades de la sociedad y así la noticia se transforma en el relato de lo que sucedió. Por lo tanto hay una fuerte presión con el tiempo. (Martini, 2000. Martin, 2000. Quiroga, 2000)
- Los tiempos disponibles resultan insuficientes para la complejidad real del trabajo periodístico: búsqueda de información, acceso y verificación de fuentes, investigación y documentación, entrevistas, cobertura presencial de acontecimientos, interpretación de los datos para redactar la noticia, etc. Es por esto que se crean prácticas rutinarias para facilitar el trabajo periodístico. (Martini, 2000: 78)
- La división del trabajo se produce en torno al producto informativo, no en torno a los acontecimientos o a la realidad. La prioridad única es la salida del producto, por encima de cualquier otro tipo de consideración (Quiroga, 2000: 5)
- Las rutinas de producción son las formas organizativas del trabajo cotidiano que terminan por transformarse en la forma de pensar y ver la realidad (Martini, 2000: 78)
- Hay tres niveles en el proceso de selección: (Martini, 2000: 81-84)
- Individual: aspectos cognitivos de los periodistas que determinan la evaluación e interpretación de los mensajes. Son conductas, características personales, concepciones del papel del periodista, sistemas de valores y experiencias, etc.
- Rutinas de trabajo: cómo se organiza el trabajo.
- Nivel extramedial: juicios de otros medios y periodistas, valores y creencias sustentados por el conjunto de la sociedad, la valorización y el poder de las fuentes, expectativas de los públicos, presiones del mercado, gobierno, etc.,
- Existen ciertos criterios que hacen un acontecimiento noticiable. Estos criterios son un conjunto de condiciones y valores que se atribuyen a los acontecimientos y que determinan su relevancia. Cabe señalar que estos criterios son más bien de sentido común, pues se requiere que la audiencia lo recepcione y le otorgue el mismo criterio de importancia que el medio le dio⁴ (de manera de responder a las expectativas). (Martini, 2000: 84-98). Los criterios en general tienen relación con lo siguiente:

⁴ El problema de esto es que resulta muy difícil establecer el significado que el público le otorga a una noticia, lo que puede significar que se utilizan los criterios que los periodistas creen que tiene el público.

- Valor informativo: importancia y gravedad para algún sector de la población que se siente afectado, identificado o interesado.
- El efecto del acontecimiento sobre la sociedad: Los valores-noticias mas importantes son: novedad, originalidad-imprevisibilidad-ineditismo, evolución futura del acontecimiento, importancia y gravedad, proximidad geográfica del hecho a la sociedad, magnitud, jerarquía de los personajes implicados, inclusión de desplazamientos.
- Cualidad del acontecimiento: comprensión e inteligibilidad del acontecimiento (que impida la confusión); credibilidad; brevedad; periodicidad; exclusividad; grado de ruptura-desviación del curso habitual de las cosas.
- Por último, el creciente mercado de la información está haciendo que los periodistas tengan que competir con ofertas más ricas y variadas. Por lo tanto, se ven obligados a dar al producto una marca distintiva (Canel y Sanchez-Aranda, 1999: 153).

Avanzando hacia otra perspectiva para mirar el proceso de elaboración de noticias que se produce al interior de los medios de comunicación, algunos autores han hecho mención de los cambios sociales que se han producido en el último tiempo y que han influido en la forma en que los medios de comunicación operan y construyen la realidad. Para la mayor parte de los autores, los cambios sociales no han producido una mejora del producto noticioso, sino más bien su empobrecimiento.

Para Martini (2000) "Las innovaciones tecnológicas (transmisiones en directo, entre otras) y las lógicas mercantilistas han producido severos cambios en la concepción del trabajo periodístico, traducidos en un mayor conformismo con respecto a la validación de las fuentes de información, a la aceptación de una escasa interpretación de las imágenes y a una reducción en la comprensión del mundo" (Martini, 2000: 27). Además, las lógicas del marketing reducen la extensión de las noticias y la explicitación y contextualización de los hechos ocurridos (Martini, 2000: 16).

Wolf (1997) plantea que se han producido numerosos cambios en los sistemas informativos, entre los que menciona: el declive de las televisiones públicas, la expansión del mercado publicitario, las dinámicas del cambio cultural, la segmentación de los públicos y, las innovaciones tecnológicas. Gran parte de estos cambios han generado un proceso de desprofesionalización y un empobrecimiento de la calidad de la información. En cuanto al proceso de renovación tecnológica, ha estado orientada más al proceso productivo (recolección, confección y ensamblaje de la información) que a mejorar el producto informativo. En este sentido, los avances tecnológicos no han sido acompañados de una modificación del modelo periodístico que se adecue a las necesidades de información de las sociedades complejas y dinámicas. El mayor flujo de información y el acceso al conocimiento y bases de datos, deberían facilitar un producto informativo en profundidad, pero esto no sucede debido a la organización del trabajo periodístico que incita a la autorreferencialidad⁵ antes que a la profundidad.

⁵ No se incorpora material informativo que no está circulando por el circuito informativo. Quedando entonces sólo la utilización de información que ya han entregado los mismos medios (cualquiera de ellos).

Así es como "las innovaciones tecnológicas han sido introducidas principalmente, cuando no de forma exclusiva, como soporte de la realización técnica de la información cotidiana, dejando inalterado su modelo" (Wolf, 1997: 3)

Una Mirada al Trabajo Periodístico

Un aporte interesante en relación al trabajo periodístico lo hace Betancur (2002) cuando desarrolla las "Siete Trampas Capitales" en las que caen los periodistas cuando cubren conflictos armados.

Betancur (2002) analiza el aporte de los medios de comunicación en la creación de imágenes e imaginarios dentro del conflicto armado colombiano. Si bien las características de este conflicto en poco se asemeja a la realidad chilena, algunos elementos de su análisis sobre la actividad de los periodistas pueden ser de utilidad al momento de analizar el tratamiento que dan los medios de comunicación a las noticias sobre delincuencia en Chile. Pues si se entiende que la violencia y la criminalidad tienen relación con un enfrentamiento entre dos partes, como lo están entendiendo los medios de comunicación, entonces es válido usar las categorías de Betancur.

Para él, los enfrentamientos no ocurren sólo en el campo de batalla sino también en el plano de los significados, donde los medios de comunicación son los instrumentos más eficaces para llegar a la mente de las personas. Por lo tanto, parte importante de la solución de los conflictos armados pasa por la construcción de imaginarios que faciliten la reconciliación, imágenes distintas a las vigentes actualmente. La construcción de los imaginarios puede ser un proceso consciente dentro de los medios de comunicación, para lo cual es interesante analizar las trampas en las que caen los periodistas frecuentemente y que no le permiten colaborar positivamente en la construcción de imaginarios que ayuden a resolver el conflicto.

Así, Betancur (2002) reconoce 7 trampas capitales contra el periodista y el buen periodismo:

La primera trampa: Desconocer la historia: Al desconocer la historia de los conflictos se genera la creencia que éstos surgieron por generación espontánea, que consisten en un enfrentamiento entre buenos y malos, que la solución es simple y que puede lograrse rápido. Esto se evitaría si los periodistas entregaran información que permitiera entender las lógicas, intereses y posturas diferentes que tiene cada grupo en conflicto, producto de su historia. (Betancur, 2002: 2)

La segunda trampa: No entender el contexto en el que se desarrolla el conflicto: Cuando el periodista no domina el contexto (político, social, económico y cultural) en que se dan los hechos de violencia, entonces no explica el por qué de lo que ocurre, no interpreta ni entrega contenidos que colaboren a la comprensión y solución del conflicto. (Betancur, 2002: 3 - 4)

La tercera trampa: Reproducir estereotipos y no medir el lenguaje: Esto ocurre cuando el periodista no tiene cuidado con el lenguaje que utiliza y simplifica las

interpretaciones sobre las personas y situaciones, o bien utiliza expresiones propias de los actores involucrados en el conflicto, perpetuando las ideas preconcebidas que existen en la ciudadanía. (Betancur, 2002: 4)

Trampa 4: Caer en las redes de la propaganda: Todos los grupos interesados en llevar a cabo un proyecto propio generan dichos y hechos de propaganda, contrapropaganda y desinformación⁶. Algunas de las reglas de la propaganda – en las que caen frecuentemente los periodistas – son: Simplificación de los hechos (creación de un enemigo único); modulación del mensaje (ir generando situaciones que permitan una presencia permanente en los medios; repetición del mensaje; la trasfusión (buscando mecanismos que generen cercanía entre el emisor y el receptor para producir identificación y adhesión) y, así una serie de reglas más que no cabe reseñar en este documento (La exageración, la minimización, desfiguración, división de la sociedad, etc.). (Betancur, 2002:4-6).

Trampa 5: No “oler” las implicaciones políticas de los actos de guerra y de los propios hechos políticos: Numerosos acontecimientos son creados o interpretados por los diversos actores involucrados de formas que beneficien sus intereses. Por tanto, los periodistas deben tener cuidado con las primeras versiones de los hechos de conmoción pública, pues a veces lo que parece evidente, no lo es. (Betancur, 2002: 6 - 7)

Trampa 6: Perderse en las lógicas o “ilógicas” internas de los medios: Se refiere a cómo las políticas internas de los medios, las rutinas de trabajo de los periodistas, la cantidad de recursos humanos, físicos y técnicos de que disponen para hacer los cubrimientos informativos, los criterios personales de los editores y jefes de redacción, las horas de cierre de edición o emisión, entre otras prácticas periodísticas influyen tanto en la forma como en el contenido de los mensajes que entregan. (Betancur, 2002: 7)

Trampa 7: Carecer de una brújula ideológica que apunte hacia la verdad y la paz: Si los periodistas no tienen claridad en cómo deben o quieren cubrir los hechos de guerra y violencia, en la práctica se confunden, olvidan la historia y el contexto en que se dan los acontecimientos, son manipulados por la propaganda y no entienden los intereses políticos que hay tras cada coyuntura. (Betancur, 2002: 7 - 8)

La Imagen de realidad que adquiere la ciudadanía

En algunos casos, la ciudadanía recibe información sobre la realidad que se encuentra distorsionada pues, por la necesidad que tienen los periodistas de cumplir con una entrega noticiosa, pueden atribuir calidad noticiosa a algo que no la tiene.

Como plantea Quiroga (2000) “la falta de tiempo, la regularidad de la información sin suficiente tiempo de preparación afecta la calidad de los mensajes y por lo tanto el servicio de información. Uno de los peligros de esta situación es la recurrencia a la seudo noticia que son creaciones del periodista, antes que reflejos de la realidad.

⁶ Entendiendo por propaganda la expresión de una opinión u acción por parte de individuos o grupos, deliberadamente orientada a influir opiniones o acciones de otros individuos o grupos para fines determinados. La definición es de Violet Edwards, citada por Betancur (2002).

Se atribuye con ello notable interés humano a hechos intrascendentes, reelaborando o reexaminando una noticia ya difundida” (Quiroga, 2000: 9).

Por otra parte, Para Martini (2000) hay otro peligro, que tiene relación con que hay dos grandes tipos de noticias: las que informan de un hecho y se agotan y; las que se instituyen como serie y luego desaparecen. Esto determina que las historias quedan siempre trucas y fragmentan el conocimiento y la percepción del mundo de lo real (Martini, 2000: 100-101).

Otro aspecto desarrollado por Martini (2000) tiene relación con el tipo de noticias que tienden a construir los medios de comunicación y los aspectos que tienden a destacar. Pues el "trabajar desde la perspectiva de la originalidad y la conmoción lleva a descuidar los procesos de cognición de los públicos y su necesidad de articular con sentido los datos de la realidad social. Las historias que no se cierran, no cierran en el sentido de los individuos, instalan la sensación de una realidad atravesada por la fragmentación y la inconsistencia. Pero fundamentalmente colaboran a la naturalización de una participación reducida e incompleta de la ciudadanía en los asuntos de interés público. (...) (Por lo tanto), la construcción de las noticias debería considerarse un trabajo sobre los valores y los significados marcado por la cohesión y la coherencia" (Martini, 2000: 101 - 102).

■ **IMAGINARIO PERIODÍSTICO EN TORNO A LA SEGURIDAD CIUDADANA**
Una de las preguntas que guiaron la investigación realizada, fue si las imágenes sobre la seguridad ciudadana que tienen los profesionales de la comunicación influyen o no en la forma en que éstos presentan este tipo de noticias.

Es por esto que se presenta a continuación el imaginario periodístico en torno al concepto y luego, en torno a las causas de la violencia y la criminalidad, la real ocurrencia y vigencia del fenómeno, las políticas de intervención sobre el problema y quiénes son los actores involucrados.

Concepto de Seguridad Ciudadana

No existe entre los profesionales de la comunicación una idea común de lo que es Seguridad Ciudadana. Esto significa que prima la percepción personal en torno al fenómeno por sobre una mirada profesional o medial. Sin embargo tiende a coincidir la mirada de editores y periodistas del mismo medio, pues se genera una especie de socialización informal al interior de cada empresa .

El que primen visiones personales por sobre otras miradas, se alimenta del hecho que no existen periodistas especializados académicamente en criminología o materias similares, sino sólo periodistas que - por vocación o circunstancias - han trabajado durante años en el ámbito policial, tribunales o en la calle, lo que les ha generado un importante conocimiento empírico del tema, pero no los ha capacitado para enfrentar la temática de forma tal que entreguen a la audiencia las herramientas informativas necesarias para enfrentar adecuadamente el problema.

Así es como los periodistas tienen diferentes visiones de la Seguridad Ciudadana, todas complementarias aunque algunas más complejas o enriquecidas que otras. Estas visiones van desde un concepto equiparable a delincuencia común y drogadicción; hasta un concepto que considera como Seguridad Ciudadana la existencia de condiciones sociales para una buena calidad de vida que facilite el desarrollarse; pasando por conceptos donde lo relevante son las acciones del gobierno u otras instituciones orientadas a dar mayor seguridad a la población; o la existencia de un “otro” que altera o amenaza la seguridad personal, el bienestar o el orden al cometer delitos o contribuir a que se produzcan accidentes.

No obstante, estos conceptos no son ocupados por los periodistas al momento de construir las noticias sobre Seguridad Ciudadana, pues procesan los acontecimientos de violencia y delincuencia dentro de la estructura temática periodística (policial, tribunales), lo que no les facilita el incluir información que ponga en contexto y/o en perspectiva los acontecimientos ocurridos, o haga mención a sus causas o a las políticas implementadas para enfrentarlos.

En este sentido, la definición propia del concepto se constituye en un ejercicio teórico alejado de toda aplicación práctica en su trabajo

Esto se puede explicar - en parte - por la estructura productiva al interior de la cual se encuentran, que limita la incorporación de miradas más amplias del fenómeno, pues dentro de ella deben limitarse a producir noticias que “calcen” en cierta estructura temática del medio. Así, el fenómeno de la “seguridad ciudadana” es trabajado periodísticamente como la mera suma de acontecimientos de violencia y delincuencia, lo que no permite una cobertura más analítica que ponga en su debido contexto a los acontecimientos.

Pero también se explica - como se mencionó más arriba - por la escasez de conocimientos y herramientas que tienen los profesionales de la comunicación, para enfrentar la seguridad ciudadana como un fenómeno complejo y multidimensional que va más allá de la ocurrencia de ciertos acontecimientos.

Ahora bien, dada esta disociación entre el concepto personal y su trabajo cotidiano, el presente estudio se concentra en los acontecimientos de violencia y delincuencia, pues las opiniones recogidas se expresaron desde esa posición.

Causas de la violencia y de la delincuencia

La mayor parte de los periodistas entrevistados, considera que existen numerosos factores sociales, económicos y culturales, que explican la ocurrencia de actos delictivos. Estos factores son la pobreza, el desempleo, la falta de educación, la familia, etc.

"Es muy difícil, porque tal vez, es algo bien loco de mi parte, evidentemente tenía situaciones de riesgo, o sea, hay niños chicos que están en situación de riesgo y tratan, y si no encuentran un lugar en donde educarse, o no se encontraron con un profesor que les va a entregar entre comillas, valores, van a caer en la situación del robo, asalto, que es super complicado porque no sé si en términos generales está mal, está mal asaltar, está mal robar, pero tal vez si tu te vas al testimonio de esta persona, te encuentras con una realidad que te va a conmover, entonces creo que hay que irse a los casos - no digo a cada caso- pero sí a las situaciones para un poco manejar el área en donde se va metiendo esa persona" (Editora de Radio)

"Disminuir el delito, tu sabes que pasa por un tema de pobreza y un montón de otras cosas más" (Editor de Diario)

"El tema seguridad ciudadana involucra - yo creo, es mi visión - mucho la economía y los distintos estratos en que está inserto. Y es un tema social, un problema social, en el fondo, la seguridad ciudadana, es un tema de oportunidades, de valores también, en los distintos estratos" (Periodista de Televisión)

"El tema de La Legua es claro, ahí tenía narcotraficantes, pero también tenía cabros de siete años, y lo único que tienen son armas y no pueden cambiar ese modo de vida, y eso es lo que hay que cambiar si ese es el fondo del asunto, también las desigualdades esenciales de la sociedad, tenía que tratar de igualar, ¿cómo? dando oportunidades a la gente, si esa gente no tiene nada más que hacer que andar en las calles, que andar robando, porque no saben otra cosa, no saben". (Periodista de Televisión)

"Hay estudios que confirman que un poco las dificultades como de economía, con esta cosa de delinquir, o sea, un punto o dos puntos de cesantía implican también un aumento en los hechos delictuales, de robo, de asalto, va también por el lado de la igualdad de oportunidades, creo que es necesario equilibrar un poco más el cuento, estamos en un tema que va más allá de policial, de lo policial como represión y más tiene que ver con la calidad de vida de las personas, igualdad de oportunidades. Uno lleva a lo otro, creo que mientras más desigualdades sociales hayan, más caldo de cultivo va a haber en el cuento delincencial". (Editor de Televisión)"

Cabe señalar que a pesar de esta visión predominante existen algunas opiniones minoritarias que le atribuyen al delincuente ciertas características personales que lo hacen delinquir.

Temas como la distribución y características de los espacios públicos y el uso del tiempo libre son considerados como facilitadores de seguridad/inseguridad, pero no son considerados causa del problema.

"Está como súper confirmado que una buena iluminación hace, la oscuridad hace al ladrón y las condiciones externas son aprovechadas o gatillan ciertos grados de violencia mayor, la oscuridad, el anonimato, tiene que ver, la política de urbanismo, de hacer a la ciudad más amable, más amistosa, la vida de barrio, creo que tiene mucho que ver, las urbanizaciones comunitarias por ejemplo, el sentirse partícipe de una comunidad, creo que tiene mucho que ver, las protecciones compartidas, de que el vecino se preocupe un poco de quién vive en la casa de al lado, y si escucha un ruido se involucra un poco, involucrarse un poco en el bienestar de todos" (Editor de Televisión).

Estas visiones sobre las causas o factores que facilitan la delincuencia reflejan claramente que existe una mirada bastante restringida de estos fenómenos – por parte de los profesionales de la comunicación – puesto que:

- 1) Si las causas son la pobreza, la desigualdad, el desempleo y la falta de educación, entonces es un problema exclusivo de los niveles socioeconómicos más bajos. Quedan por tanto fuera de esta problemática los hechos ejecutados por integrantes de otros estratos.
- 2) Si este tipo de acontecimientos ocurre sólo en los espacios públicos y en “tiempos libres” ociosos (especialmente de los jóvenes), entonces se deja afuera de esta descripción de hechos delictuales a los que ocurren al interior del hogar, como atentados sexuales o violencia intrafamiliar y a los delitos de cuello blanco.

De esta manera, queda en evidencia que el enfoque periodístico de la delincuencia y de la violencia se restringe sólo a cierto tipo de delitos y a cierto tipo de ejecutores, lo que no garantiza que se transmita a la ciudadanía una mirada completa del fenómeno.

Novedad y vigencia del fenómeno

Muchos de los entrevistados asumen que el fenómeno de la delincuencia ha existido siempre en Chile. Sólo que ahora sus características han variado. Se asume que es una situación endémica a todas las sociedades, y que no existen sociedades sin brotes de violencia.

"Yo creo que es un tema más o menos nuevo, en ciudades grandes siempre ha existido en Concepción, Valparaíso, en Arica la cuestión de las drogas es de todos los días, pero en las ciudades pequeñas es nuevo, o sea, no te hablo de crímenes, asesinatos y crímenes pasionales por que eso siempre, digamos, en donde más asesinatos hay es en las zonas rurales más que en Santiago, pero el tema, esto de los asaltos, de asaltar casas en estos lugares, esto es nuevo en regiones. El asalto en los bancos o todo este tema de las empresas de seguridad es una cuestión policial que está ocurriendo en todas partes". (Editora de Radio)

"Oye si la delincuencia nunca va a dejar de existir, no se puede solucionar, no se ha solucionado jamás" (Editor de Diario)

Por otra parte, se considera que Chile es un país tranquilo, que no tiene los niveles de violencia que tienen otros países. En este sentido, algunos consideran que la gran importancia que se le ha dado al tema en Chile en los últimos años, responde más a factores ideológicos-políticos que a su ocurrencia real.

"Mira, yo presiento que hay sectores, me entendí en el país, les encanta el cine que en esto está continuamente

al borde del caos: "la delincuencia se tomó las calles, esto ya no se puede vivir", bueno, esa cuestión te digo, es absolutamente... no solamente es impresentable, para ellos será políticamente correcto pero es... es falso, absolutamente falso, es absolutamente falso, te digo yo, conozco todo América, he viajado por toda América, esta porquería es una taza de leche, no pasa nada, en Chile no pasa nada, comparado con otras partes. Yo he salido por ejemplo a hacer reportajes sobre Sao Pablo donde en una noche hemos recogido 47 cadáveres con la policía militar, que es la policía más siniestra que he conocido en mi vida, porque esa gente sí que es malevaje puro, yo en Sao Pablo, si tuviera un problema, preferiría no llamar a la policía. Pero hay 47 cadáveres de apuñalados, decapitados, violados y que se yo... bueno yo te digo: eso ocurre en todas partes". (Editor de Diario)

"La seguridad ciudadana, otro dato, yo creo que también está siendo como sobre expuesta, a nivel de diputados, o sea, tienen al tema de seguridad ciudadana como una bandera de lucha de toda esta cosa política, cachai, si tú ves la pauta en casi todos los días siempre hay una actividad, o una denuncia, de parte de los mismos diputados con la víctima en temas de seguridad ciudadana, gente que le han transgredido sus derechos, entrecomillas, y que ellos se hacen partícipes como de una especie de apoyo o de denuncia pública respecto a eso". (Editor de Televisión)

En cuanto a las estadísticas⁷, algunos periodistas detectan por lo menos dos falencias en el uso de este tipo de información en Chile y que contribuyen a generar temor o inseguridad en la ciudadanía.

Estas falencias son por un lado, que las estadísticas son de denuncias registradas por la policía, lo que podría significar que reflejen una mayor predisposición a denunciar por parte de determinados sectores de la ciudadanía.

"El índice de denuncia de casos, se ha elevado, hay más robos denunciados en sectores altos que en sectores populares, pero eso según la interpretaciones es porque acá se hacen más denuncias y allá los robos ni se denuncian. No es porque haya aumentado más acá que allá" (Editor de Televisión)

Por otro lado, otros expresaron que al presentarse los aumentos estadísticos en porcentajes se pierde la dimensión real del aumento o disminución de los delitos, generándose en la población una imagen distorsionada de la realidad.

⁷ Considerado como un elemento que permitiría conclusiones más objetivas sobre la vigencia y ocurrencia del fenómeno.

"Yo no creo que haya un falseamiento. Lo que pasa, es que parece que nosotros somos demasiado acuciosos en el haraquiri y en eso digamos ayuda bastante el aspecto de las estadísticas ... la estadística provoca mucho temor en la población, porque la población desconoce la realidad interna en otros países, y si te dicen por ejemplo que el número de asaltos ha aumentado por ejemplo en el barrio La Florida en un 17% en un mes, eso te lo va a decir por ejemplo la Lily Pérez, entonces Carlos Montes va a decir que... que si bien han aumentado 17% los delitos es porque el mes pasado en La Florida había 25 asaltos y ahora hay 27 y que, en otros países del mundo, en vez de haber 25 asaltos en una comuna hubieron 1800 y eso no lo toma en cuenta absolutamente nadie" (Editor de Diario).

Cabe señalar que los periodistas que cuentan con esta mirada – que no son la mayoría - han logrado acercarse a un problema central en el análisis de la delincuencia, como son las estadísticas que miden la delincuencia. Su intuición sobre el tema parece acertada.

En conclusión, un número significativo de los profesionales entrevistados cree que la delincuencia es endémica en todas las sociedades, que en Chile su nivel es comparativamente bajo y que las estadísticas no son un fiel reflejo de la realidad. Sin embargo, estas opiniones privadas no parecen encontrar eco en la cobertura periodística, la que plantea que el fenómeno en Chile es incontenible y, que podría eliminarse o reducirse muy fuertemente si se tomaran las medidas apropiadas. Los reparos que existen respecto de las estadísticas de denuncias rara vez se recogen.

Políticas de intervención para reducir la inseguridad ciudadana

En cuanto al tratamiento del fenómeno en el Chile de hoy, existe claridad en los siguientes puntos:

La preservación de la Seguridad Ciudadana constituye una responsabilidad de toda la comunidad: vecinos, carabineros, municipio, empresas, etc.

"Creo que es algo que... es una palabra muy compleja. En la cual nosotros estamos muy en pañales todavía, se ha invertido mucho el potencial, lo que entendemos por seguridad ciudadana, como sinónimo bastante simplista de mayor protección, mayor vigilancia. Pero la seguridad ciudadana, bajo mi punto de vista va mucho más allá. Por que la seguridad ciudadana también va con la participación y la colaboración de cada uno de los entes sociales, de los vecinos, y eso es algo que se ha dicho hasta el cansancio, pero sin lugar a dudas queda solamente en eso, igual que los anuncios gubernamentales son palabras súper bonitas, pero no se tienen en cuenta a la hora de potenciar una medida u otra". (Periodista de Televisión)

"Creo que hay... algún tipo de esfuerzo, que se han hecho, esto de estar integrando a Carabineros con la comunidad, de que lo que te estaba diciendo que confío más en mis vecinos de lo que puede hacer la policía. Son menos, tienen menos tiempo para andar preocupándose de mí, esto que no es la tolerancia cero sino la tolerancia cien, estas campañas que se han hecho con los vecinos de que la gente aprenda a ocupar los lugares que ocupa la delincuencia, esto de ocupar las plaza, ocupar los parques, yo creo que es super importante esto de ir sacando a la delincuencia, de que se ocupaban las esquinas, los parques, que esos lugares han sido tomados por los ciudadanos y no por los delincuentes". (Editor de Televisión)

Existen también bastantes críticas hacia las políticas que se están implementando en Chile para reducir a la delincuencia, pues se las considera represivas o de control.

"Yo soy un poco crítico, porque yo soy defensor de una teoría que no es mía, se la he escuchado a más de alguien, que hay mucho énfasis en la represión, yo encuentro, o sea, se ha demostrado que este énfasis no es la solución para el problema, creo que hay estudios que confirman que un poco las dificultades como de economía tienen relación con esta cosa de delinquir (...) Yo creo que hay una política, la UDI, la derecha están mucho con la cuestión de la tolerancia cero, cachai, hasta por ahí... otros sectores como más concertacionistas que te hablan de este otro cuento, yo creo que el equilibrio ahí es necesario cuando se inclina mucho a uno u otro lado, creo que el equilibrio es bueno, por eso yo soy un poco crítico, porque... crítico de las políticas actuales, porque de lo otro no hay nada" (Editor de Televisión)

"En el tema de temor, tiene que haber un cambio, tiene que haber un cambio en la política para los delincuentes porque dicen "vamos a poner eh, afiches de los delincuentes en todas las estaciones de metro, esto es un delincuente", esto no puede ser, eso va en contra de los derechos humanos, si en el fondo el problema no está en eso, sino que en la sociedad, lo que pasa con nosotros y nosotros debemos colaborar". (Periodista de Televisión)

"La seguridad ciudadana creo que no pasa solo por tener hartos carabineros, hartos detectives, viví en un barrio en donde era buena la comunicación entre los vecinos, entonces si voy a salir el fin de semana me piden el celular para ubicarme cualquier cosa... eh, me da más seguridad aquello, que es más próximo, de hecho hay varios que saben el código de la alarma de mi casa, así si la cuestión

está sonando ellos pueden entrar y desconectarlo, entonces esa seguridad ciudadana la encuentro más segura por así decirlo que el hecho de estar con Carabineros, Investigaciones, puesto que la cosa se va masificando por que yo en mi casa deben ser unas cuatro o cinco casas con los que nos comunicamos y si de repente suena la alarma, nos encontramos cinco vecinos viendo aunque sea que haya sonado por un gato, pero la gente se va preocupando. Yo creo que esa forma de seguridad me es más preciada que ellas de llenar de policías las calles, esa es mi opinión personal". (Editor de Televisión)

Por último, cabe señalar que el nivel de conocimiento que tienen los periodistas sobre las políticas y programas destinados a enfrentar el delito implementados en Chile - según las entrevistas realizadas - es bajo. Muy pocos mencionaron la existencia del programa Comuna Segura Compromiso 100 o el Plan Cuadrante, y sólo algunos conocían algunos programas comunales (aparte de los de Santiago, Providencia y Las Condes). Ello podría reflejar que los periodistas que cubren el área tienden a cubrir mucho más los hechos delictuales o policiales que las medidas destinadas a enfrentar el incremento de la delincuencia. No obstante, están bastante más informados de las políticas aplicadas en las comunas que tienen mayor cobertura, pues son políticas que - por mayor manejo comunicacional por parte de los municipios - entran en la pauta diaria del medio.

El bajo nivel de conocimiento de los periodistas sobre las políticas implementadas facilita una cobertura de acontecimientos policiales sin un contexto de políticas públicas, lo que permite mayores críticas hacia el Estado y contribuye a crear una imagen de numerosos acontecimientos policiales sin intervención del Estado en su solución.

En conclusión, a pesar de las visiones que tienen sobre las políticas de intervención en seguridad ciudadana - que critican y catalogan de represivas o de control - al momento de construir las noticias de este tipo de acontecimientos lo hacen demandando y respaldando este tipo de políticas. Situación que se explica por la necesidad de construir rápidamente la noticia y no tener conocimiento ni apoyo informativo para trabajar desde otras perspectivas.

Por otra parte, es interesante destacar que a pesar de considerar que la seguridad ciudadana se lograría en un proceso de colaboración entre todos los actores, al momento de construir noticias existe un énfasis casi exclusivo en la responsabilidad de las autoridades del Estado.

Actores que aparecen involucrados en el debate sobre la Seguridad Ciudadana
Al momento de analizar cuáles son los actores involucrados en dicho debate, o que participan del fenómeno se mencionan los siguientes:

- Gobierno
- Poder Judicial
- Congreso y los parlamentarios individualmente
- Municipios

- Carabineros y Policía de Investigaciones
- Fundación Paz Ciudadana
- Oficina de Fiscalización del Senador Alberto Espina
- Políticos
- Sociedad civil (juntas de vecinos, comités de vigilancia, comunidad en general)
- Familia
- Delincuentes
- Organismos-empresas de seguridad
- Medios de Comunicación.

Merece la pena destacar las visiones particulares que los periodistas tienen de algunos de estos actores.

La sociedad civil es considerada un actor central en el logro de la Seguridad Ciudadana, sin embargo casi no es tomada en cuenta al momento de elaborar la noticia. En opinión de los periodistas, tampoco es tomada en cuenta al momento de diseñar las políticas públicas.

"En general, la sociedad civil, me da la impresión que está super atemorizada de esta situación de inseguridad, pero con bien poca voz y bien poca parte. Más allá de tomar una declaración, un testimonio, no hay como voces que propongan algo. Por ejemplo, el caso específico de este botón de pánico, todas las opiniones, al menos las recogidas por esta radio, también puede ser parte como de la línea editorial de la radio, vinieron de estos poderes: del gobierno, de sectores parlamentarios, sectores políticos con cierta representación, sectores con poder, pero muy poco de gente normal y corriente que es la que en el fondo tenía que hacer funcionar el sistema que estaba proponiendo Lavin". (Editora de Radio)

Los políticos son evaluados como actores que utilizan la inseguridad prevaleciente como bandera de lucha o trampolín político. Y a pesar de esta evaluación, se les entrega importante cobertura en los noticieros.

"Los políticos toman el tema de la seguridad ciudadana para hacer su campaña, es increíble, y no hay ninguna solución con nosotros y nosotros debemos colaborar, los políticos para mí utilizan el tema mucho, crean la oficina de fiscalización contra el delito que es una antesala de Espina para poder llegar al Senado, y también el tema de la delincuencia lo toma la derecha, Lavin, para crear la campaña del cambio, la sensación de temor, aumentarla, en la gente. (...) todos tienen un trasfondo político. Pienso que los políticos, y en general la clase política, ha utilizado el tema de la delincuencia para hacer sus campañas, también en la Concertación lo han hecho" (Periodista de Televisión)

Todo esto demuestra que los periodistas actúan - al momento de elaborar noticias - al margen de sus visiones y creencias personales. Es decir, la necesidad de construir la noticia rápidamente no les permite considerar suficientemente la visión de la sociedad civil respecto del tema (altamente valorada por ellos de acuerdo con las entrevistas) y los impulsa a acceder tan sólo a las fuentes conocidas o públicas, como son los políticos, de quienes se quejan que utilizan el fenómeno como bandera de lucha.

Los actores institucionales (Gobierno, Poder Judicial, Congreso, policías y Fundación Paz Ciudadana) son los que se mencionan y utilizan más frecuentemente por parte de los periodistas. Esto se debe a la mayor disponibilidad de información que estos actores tienen, así como a su mayor interés por expresar sus opiniones. Ambas situaciones facilitan el trabajo periodístico y responden a las necesidades del proceso productivo: tener el máximo de información, al menor tiempo y costo posible.

Esto refleja que los periodistas caen en por lo menos tres de las siete trampas capitales contra el periodista que desarrolla Betancur (2002) y que se explican en la sección referida a la discusión bibliográfica. Caer en las redes de la propaganda (trampa 4), no oler las implicaciones políticas de los hechos (trampa 5) y, perderse en las lógicas o ilógicas internas de los medios (trampa 6).

La necesidad de cumplir con los requerimientos del medio (trampa 6), influye para que acudan a los actores políticos e institucionales en busca de información, transportando iniciativas de políticos que buscan destacar y contribuyendo a construir una realidad que responde al proceso de selección de las noticias o a intereses editoriales, pero que no siempre es representativa de la realidad.

En cuanto a los principales actores de la delincuencia: los delincuentes. Apenas son mencionados como actores relevantes durante las entrevistas. Esta situación refleja un descentramiento de la mirada hacia quienes son víctimas y, principalmente hacia quienes están en posición de poder para demandar, exigir o ejecutar soluciones al problema. Esto permite una mirada del fenómeno desprovista de causas y contexto, en la que sólo participan “víctimas” y “defensores”.

Por otra parte, los medios de comunicación también son escasamente mencionados como actores relevantes en lo referente al fenómeno de la criminalidad. Si se reconoce que los medios son quienes dan a conocer la realidad, entonces no es menor el rol que juegan, ya que son los que dan a conocer la realidad de Seguridad Ciudadana que se vive en el país.

"El problema de la seguridad ciudadana es una responsabilidad realmente de todos. No solamente, de organismos represivos, como serían Carabineros o Investigaciones, que supuestamente ellos son los operadores de esto y los tribunales de justicia que son los llamados a zanjar esa cuestión o la Dirección Nacional de Gendarmería que tiene el deber, de cautelar o hacer cumplir las sentencias y de la prensa que informamos a la comunidad de estos casos. Es una responsabilidad compartida pero si tuviéramos que votar por orden de

importancia, de los actores de este drama de la delincuencia, indudablemente sería el hechor, la policía, los tribunales de justicia, y nosotros... yo me ubicaría en último término, los medios de comunicación". (Editor de Diario)

En este sentido, el hecho que los periodistas no se asuman como actores relevantes, puede influir para que en su cobertura corran menos riesgos de lo deseable para ofrecer visiones más innovadoras.

■ IMAGINARIO PERIODÍSTICO RESPECTO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

En esta sección se recoge la información entregada por los entrevistados en torno a las imágenes que tienen de sí mismos (como medios de comunicación y como periodistas del área) y su cobertura respecto de la temática de la delincuencia.

De alguna manera, estas auto percepciones pueden estar influyendo en el tratamiento que dan a este tipo de noticias.

Función social de los medios de comunicación en el ámbito de la Seguridad Ciudadana

Existe una percepción homogénea de la función de los medios de comunicación, cuyo deber específico es informar los hechos que constituyen noticia, según criterios fácticos de ocurrencia. El medio ha de ser quien transmite los hechos que se producen diariamente como un eco de la realidad social:

“Nuestra función única y exclusiva es informar al auditor de la situación que se está viviendo en el país y se está produciendo en el extranjero” (Editor de Radio)

“Deber es informar lo justo (...) Informar en la justa medida.” (Editor de Radio)

“Nosotros tratamos de reflejar lo que le importa a la gente (...)” (Periodista de Televisión)

“- La función del medio es, informar. Se cumple con informar

- ¿Tan simple como informar?.

- Informar la verdad (...)” (Editor de Radio)

Como se verá más adelante, los medios no logran cumplir la función social que ellos mismos consideran que tienen, puesto que están sumidos en el proceso productivo y debido a criterios de mercado que no les permiten ser un real reflejo de lo que ocurre en la sociedad.

Sólo un medio autopercebe que tiene la función de prevenir la inseguridad ciudadana y formar-enseñar a la ciudadanía: la televisión. Esta función preventiva se le asigna a la televisión pues su masividad la hace mucho más efectiva en cuanto a la recepción de sus mensajes:

“(...) se le pone mucho acento a la cosa judicial ya que la gente común no va a entender la diferencia entre un recurso de apelación o casación, eso es para abogados o estudiantes, pero la señora Juanita, no tiene porque saberlo, la señora Juanita es el telespectador que debe entenderlo todo, nuestro deber es formar e informar” (Editor de Televisión)

“Ojalá pudiese ser un rol educativo, o sea, en el fondo se da, se da, a partir de los hechos que ocurren y que afectan la seguridad ciudadana, siempre uno trata de decir "esto pasó por esto", lo ideal es que usted esté atento para que usted no cometa este mismo error, usted tome las providencias del caso para que no pase esto, creo que por ahí va la cosa.” (Periodista de Televisión)

Una segunda función, es humanizar la exposición de las noticias recogiendo aquellos elementos que muestran el aspecto humano del acontecimiento:

“Nosotros aquí nos organizamos de esa manera, los que son casos de los que nosotros llamamos humanos, y los que son el día a día de la crónica roja que son delitos tales como los que van desde homicidios, lesiones, estafas, y todo el ámbito del delito común” (Editor de Diario)

“(...) no puedes dejar de lado lo que en otros medios se olvida, la línea editorial de esta radio es que no te olvides de las cosas que les pasa a las personas.” (Editor de Radio)

“historia humana así como que la señora Juanita tiene tantos problemas y éste es su caso... y tratamos de ayudarla, y ahora se están haciendo muchas historias humanas” (Periodista de Televisión)

“(...) obviamente si hay un hecho de sangre y hay personas afectadas se toma con respeto, de hecho hay periodistas que ha costado mucho convencerlos de que hay que entrevistar a los familiares de las víctimas, dicen: "como voy a ir, está llorando la señora, su hija muerta", "tranquilo...", mejor que no entreviste a la mamá pero que entreviste a la tía que está más tranquila, pero tiene que haber, claro... una nota humana.” (Editor de Radio)

Esta función se ha incorporado al imaginario periodístico desde hace poco tiempo y se ha reflejado en la mayor parte de las notas de prensa donde se ha estado dando especial énfasis – según los entrevistados - al aspecto humano de los acontecimientos.

Esto ha significado el dejar a veces de lado otros aspectos de igual o mayor relevancia, como los contextos en que éste fenómeno se dio o quizás una cobertura más descriptiva del hecho sin tanto componente emocional, lo que evitaría el generar una sensación de inseguridad alejada de la realidad chilena.

En las noticias sobre hechos que inciden en la inseguridad ciudadana esta situación es especialmente fuerte.

A este aspecto podemos agregar que existe en el imaginario mediático - es decir aquella percepción que tienen los trabajadores de los media- la idea que ellos están siempre cerca de la gente, que trabajan 'para la gente' y , que cubren los temas que la ciudadanía necesita que se cubran:

"Nosotros tenemos un correo electrónico y nos mandan hartas cosas por correo electrónico, por teléfono nos mandan, la gente llega al canal, salvo el hecho policial del día que eso surge de la nada, que lo tienen las policías solamente, pero habitualmente la gente está llamando (...) entonces pescamos la cuestión y vamos a ver qué pasa, pero mucha, mucha gente... por eso te digo que en el fondo el cuento va por satisfacer las demandas de la gente, se ha centrado a buscar ayuda más que en sistema tradicional - el jurídico estatal- a buscar ayuda por el lado de los medios." (Editor de Televisión)

"La gente es esencial. Muchas veces el gran porcentaje de las notas que se hacen es gracias a los auditores y son importantísimos. Muchas veces llama un auditor, que se produjo un choque, que se produjo un accidente, que es fatal, que hay muertos, o que hay heridos y es porque venía en el auto de atrás y frenó y no chocó, o hay un robo y el auditor iba pasando por ahí y te dice... con un dato tu ya vai" (Periodista de Radio)

"Claro, claro, tú tienes que tener una relación con la gente, una buena relación con gente, independiente que tengas o no una nota, y saber que tú estás haciendo tu pega y él está haciendo su pega, y que una mano puede ayudar a la otra, ir a actividades... por ejemplo, es común un caso, lo que te hablaba de Estación Central, si tú informas eso que es positivo te van a llamar si tienen otra actividad... las fuentes que tu hací en ese contacto te hacen marcar la diferencia con otros medios". (Periodista de Radio)"

"O sea yo te digo, he tenido muchos más resultados metiéndome a la Legua a un almacén, viéndome con el dueño del almacén, conversando, que con el paco, porque que es lo que esperai, que el paco salga con la cuña y el paco quiere decir "mira, sacamos cinco pistolas y detuvimos

a una persona y nada más", en cambio la gente no, la gente te cuenta porqué, dónde se produce lo del microtráfico" (Periodista de Radio)

Este aspecto - la necesaria cercanía de los medios con la gente - está íntimamente ligada a la función que los medios se autoimponen de 'defender los derechos de la gente'. Esta misión tiene un carácter social y, en casi todos los casos, es la vía por la que los medios desarrollan una 'ética de apoyo' a la comunidad y transforman a los medios en ocasiones en verdaderos tribunales de justicia públicos.

Tanto editores como periodistas ven en los medios a los entes encargados de integrar a los distintos subsistemas de la sociedad, de examinar las causas y consecuencias de su actuar y de dialogar con los otros subsistemas de la sociedad.

Desde este punto de vista ellos saben, sin hacerlo explícito, que los medios pueden ejercer presión hacia otros ámbitos del sistema, ya sean éstos el jurídico (reivindicación de derechos ciudadanos, énfasis en normas presentes o ausentes), político (posicionar o eliminar temas, rescatar actores, defender causas ideológicas) o el económico (enfaticando el costo económico del riesgo social). En todos los casos anteriores los medios trabajan permitiendo o limitando la circulación de información con fines específicos⁸, pudiendo ser éstos parte de la línea editorial, cuando la hay.

"Cuando nosotros empezamos a machacar, a machacar, a machacar este tipo de hechos como los asaltos a micreros, finalmente se logra que hayan resultados concretos, que se mejore la coordinación, se hagan medidas específicas" (Editor de Televisión)

"El periodista policial es la voz de los sin voz, es quien puede exigir los derechos de las personas" (Editor de Televisión)

"(...) tratar de buscar los temas que de alguna manera la gente está tratando de exigir, exigir derechos, exigir seguridad, exigir justicia, exigir con hechos que, a lo mejor, no han sido aclarados, exigir que se aclare, que se sancione a los culpables, no es una cosa de que somos los llamados a resolver todo, pero me parece que hay una cierta inclinación de ser un medio para que se trasmitan esas sensaciones de que los derechos se transgreden, tienen que ser eh, digamos, reparados, de alguna manera, reparados con justicia (...) Fiscalizar una postura sobre los hechos, fiscalizar 'lo correcto' sin saber qué es eso, finalmente" (Editor de Televisión)

"(...) nosotros somos como un espejo de la sociedad, y sabemos que cuando los asaltos se cubren, las policías y

⁸ Este es, por ejemplo, el caso de Televisión Nacional de Chile ya que desde hace un tiempo la línea editorial del canal ha evitado las noticias que provoquen temor en la población, optando por las noticias que muestren que los sistemas de seguridad operan eficientemente. Esto es según la información que entregaron sus profesionales al ser entrevistados para este estudio.

quienes gastaron recursos, los parlamentarios y el gobierno sí se fijan más en este tipo de delitos” (Periodista de Televisión)

“(...) derechos ciudadanos que han sido transgredidos, en el momento en que las instituciones no funcionan, para reparar ese daño estamos alertas.” (Editor de Televisión)

“(...) éste es un círculo que sirve también para que esas cosas malas se vayan solucionando.” (Periodista de Televisión)

"También jugamos un rol de resolución, yo creo que también resuelve mucho, ayuda mucho la denuncia pública, casos que, una vez que se publican, una vez que se transmiten, generan ciertas reacciones, me parece que el juez comienza como a investigar, las policías también, entonces ya, el sólo hecho de transmitirlo lleva un poco a la solución del problema, del caso, y si podemos resolver algunos casos puntuales creo que... por ejemplo, ahora estamos mostrando hartó el caso del Soto Tapia, un caso emblemático y eso es un problema de la justicia, una inoperancia judicial, policial" (Editor de Televisión)

En términos de seguridad ciudadana este “defender los derechos de la gente” se ha traducido en un hacerse eco de las quejas de la ciudadanía en cuanto a los lugares y momentos en los que sienten inseguridad, haciéndose parte de los reclamos que ésta hace a las policías y al Gobierno. Esto significa que se genera en los medios de comunicación una fuerte crítica hacia la policía, el Poder Judicial y el Gobierno, buscando responsables de la inseguridad ciudadana.

De alguna manera este “ser la voz de la gente” puede ir permeando la opinión que los periodistas tienen sobre la policía, los tribunales y el Gobierno. Dando paso a una opinión bastante crítica hacia éstos, pero basada sólo en las percepciones de la ciudadanía y no en un análisis responsable de las acciones que dichas instituciones realizan, situación en la cual las críticas al sistema podrían ser beneficiosas para su mejoramiento.

Hay otra función que ejercen los medios de comunicación, en forma práctica, pues no es percibida por los periodistas como una de sus funciones aunque sí narran su ocurrencia. Esta es la función de *investigar y hacer justicia que tiene especial aplicación cuando ocurren delitos de cierta connotación pública.*

Por una parte, estos procesos de investigación y determinación de responsables ocurren por la necesidad de cumplir con el proceso productivo de noticias, donde deben contar con cierta información que mostrar: hechos, responsables, causas y consecuencias, etc.

Para ello deben entrevistar a las víctimas, investigar, determinar quiénes fueron los responsables del delito, y el tipo de sanción que podrían recibir para así reunir la información necesaria para narrar una historia creíble.

"Por ejemplo ya se resolvió el caso, logramos determinar que el chofer era el responsable, que la mano de él estuvo metida en el tema, cuál es el nexa con los demás asaltantes, con las demás personas, ahora hay que ver lo que es la parte final, dónde está el dinero, dónde se estructura el problema que se genera, cuál fue el motivo de este camionero, de este chofer, que lo llevó a cometer este delito porque los antecedentes que nosotros teníamos - conversamos con la esposa de él- ésta era una persona trabajadora, jamás involucrada en el tema de los delitos, quizá tuvo algún problema económico, ese es el lado más social, y ahí dejamos de trabajar en el tema exclusivamente policial y nos vamos a lo de los motivos que tuvo esa persona para cometer esos delitos". (Periodista de Radio)

"Trabajo del reportero, cómo conseguir datos, bueno... también somos, es un trabajo policíaco, como te digo, conseguirse testigos, cuando son hechos de ese tipo, tratar de ir a terreno a ver, observar".(Editor de Televisión)

Cabe señalar que este ejercer justicia en base a juicios verbales o visuales que realizan los periodistas, no responde a una intención explícita de hacer justicia por parte de los medios de comunicación, sino más bien a la necesidad de resolver la incertidumbre de la ciudadanía en torno a un acontecimiento importante, donde si los medios respetaran los plazos del sistema judicial, la ciudadanía pasaría largo tiempo sin tener claridad sobre lo ocurrido. Es por esto, que los medios optan por adelantar juicios, hipótesis y teorías que disminuirían la incertidumbre y la inseguridad de la ciudadanía, aunque no existe certeza que dicho efecto se produzca en la realidad.

Pero – por otra parte – este investigar y hacer justicia también responde a una elección de los periodistas por hacer de "investigador"

"El sector es super entretenido, super interesante, porque es exigente desde el punto de vista del reporte, en el sentido que uno tiene que ser también un poco investigador; ahora uno como que se entusiasma con el esclarecimiento del hecho, si están, por ejemplo en el crimen, uno empieza también a tener sus teorías, es como jugar un poco a eso" (Editor de Televisión)

En este sentido, la imagen que tienen los periodistas entrevistados sobre su trabajo (como algo peligroso, interesante y muy parecido a las películas de detectives) puede llegar a ser peligroso desde el momento que su aventura personal pasa a ser de dominio público a través de los medios de comunicación. Donde sus investigaciones y conjeturas son entregadas a la ciudadanía como verdades y no como conjeturas

personales, dando espacio a la generación de juicios y estereotipos sobre diversos sujetos.

En forma adicional a lo anterior, algunos medios crean situaciones que les permitan obtener una noticia. Este es el caso de periodistas que participan en entregas supervisadas de drogas o, que filman en forma oculta lugares de tráfico de drogas con el fin de "levantar" una noticia.

"Bueno, depende de lo que sea. Nos hemos metido en un vehículo que no es estigmatizado en el sector, y metimos una cámara, y de repente hacemos que quedamos en panne y hacemos como que nos ponemos a trabajar en el auto, sabiendo que en ese sector se trafica droga y... y buscamos la situación para grabar las imágenes. De todas maneras avisamos antes a la policía para llevar una cierta protección antes, por si pasa cualquier cosa, ahora ellos también lo utilizan para su investigación". (Periodista de Televisión)

En resumen, las funciones que los periodistas perciben que tienen los medios de comunicación en el ámbito de la seguridad ciudadana son altamente coherentes con el tratamiento que dan a este tipo de noticias: mostrar el aspecto humano, tocar los temas que le importan a la gente, defender sus derechos e, investigar y evitar la incertidumbre de la ciudadanía, denunciando delitos y hechos.

La primera función de los periodistas (informar) que corresponde a la imagen tradicional de la función de los medios es mencionada rápidamente en las entrevistas. Esta función no se ve reflejada adecuadamente en el tratamiento que se da a las noticias, puesto que se informa sólo una selección arbitraria y bajo determinados criterios (desarrollados más adelante) de los acontecimientos y no una muestra representativa de ellos.

Percepciones sobre el tratamiento que dan los medios a los acontecimientos de violencia y criminalidad

Uno de los imaginarios más poderosos en la sociedad chilena es que prevalece el sensacionalismo de los medios de comunicación. Para gran parte de los entrevistados este sensacionalismo es un hecho, no un elemento de la imaginación y se define por ser un estilo informativo que busca llamar la atención del auditor y del telespectador.

Su origen radica en los criterios de selección de la información que se dará a conocer (que se desarrollan más adelante) y en las estrategias estilísticas para posicionar una noticia que usualmente se centra en aspectos negativos. Los mecanismos más utilizados para convertir una noticia común en noticia 'de sensación' son, usualmente, la rarificación, el aumento de ésta, la exageración y el 'inflamamiento' de los hechos noticiosos con el fin de que éstos tengan una llegada más efectiva a la gente en cantidad y calidad.

“(...) al medio le interesa, le interesan cosas cuando salen de la normalidad, la definición de seguridad ciudadana es distinta a la que nosotros estamos buscando en términos de prensa de cubrir. Nosotros siempre andamos buscando lo que... llama la atención, lo que es romper estos términos de seguridad, o sea, los asaltos, los delitos, eso principalmente.” (Periodista de Televisión)

“(...) no se trabaja habitualmente con un concepto o sea con la idea de yo voy a contribuir, no. (...) [sino] con el sensacionalismo, con el reventar los datos cachai, llevar la situación, venderla, hacerla lo más llamativa posible.” (Periodista de Diario)

“(..) encuentro que es muy irresponsable lo que hacen muchos medios de comunicación, eh en el sentido de no tener tino, no tener tacto, de alamar absolutamente a la gente, eh cómo se llama esto (...) Sensacionalista, exactamente. Yo a mi hijo le puedo decir todas las verdades o contarle todas las cosas, pero no tengo yo por qué alamarlos si no se justifica. Así es eh... amplificar un hecho desproporcionadamente, desmedir un hecho, desmedir un hecho me parece tan grave como mal medirlo, como medirlo mal. Yo muchas veces me encuentro con que llego a mi casa y veo el noticiero de televisión y siento que cómo cresta llegué vivo a la casa (...) la verdad yo me hago la pregunta de que cómo llegué vivo a la casa; está la cagá' en Santiago, si no se puede llegar a la casa y eso no es verdad, eso no es verdad.” (Editor de Televisión)

“(...) muchas veces uno escucha decir ponte tú... mira: "la vida en jaque de muchos vecinos de Providencia", ¿quién está en peligro?, ¿a qué se refieren con esto?, esto es altamente irresponsable” (Editor de Radio)

“(...) yo creo que nosotros, los medios de comunicación, continuamente aumentamos el tema respecto a distintos hechos noticiosos que involucran los temas delictuales, los temas judiciales, piensa que esos temas nosotros los andamos buscando porque para nosotros es noticia, ese es otro tema grande, que además nunca se llega a una conclusión, pero siento que nosotros hemos generado mucho temor también en la ciudadanía, todo esto viene también de un trasfondo político.(...)” (Periodista de Televisión)

“Es que no se trata de construir sino que de sobreactuar. Quizá, no creo que sea falso. Tú como periodista eres capaz de poner énfasis en una cosa y en otras dejar pasarlas por alto. Y es mucho más fácil hacer énfasis en los ocho

*balazos que en los hechos que se sucedieron al caso”
(Periodista de Diario)*

“(...) pero creo que los medios de comunicación son morbosos muchas veces, son sensacionalistas, por decirlo menos, son groseros definitivamente más que poco atinados, son groseros pa’ mí.” (Editor de Radio)

Los profesionales de la comunicación reconocen, no obstante, que el morbo asociado a este sensacionalismo es alimentado por las mismas audiencias en todos los estratos sociales y tipos de medios.

“Mira, todo eso es muy difícil que ocurra algún día, porque la gente, y en especial el chileno, es sensacionalista y es morbooso, y le encanta el sufrimiento de los otros, y casi siempre la seguridad ciudadana va de la mano con el sufrimiento de otra persona, tratar de ver, aunque no te lo vayan a mostrar, como quedó de desangrado el gallo, eso vende, le interesa a la gallá y te digo, desde el más rico al más pobre, pasando por todas las clases, la gente es sensacionalista, le gusta el sufrimiento ajeno.” (Periodista de Televisión)

“(...) este tema vende, es... la víctima también puedes ser tú, yo creo que por eso también la gente lo ve, lo ve con mucho morbo también.” (Periodista de Televisión)

Cabe señalar que no existen estudios que avalen realmente esta demanda de la ciudadanía por acontecimientos morbosos y sensacionalistas, no obstante gran parte de las decisiones de los medios se toman en base a esta premisa, avalada – según ellos – en que gracias a la implementación de esta modalidad de noticias, han aumentado su rating, consumo o sintonía. Este constituye un punto muy importante de estudiar en profundidad: el real interés de la ciudadanía en recibir noticias de alto contenido violento, bajo un estilo “humanizador” y “sensacionalista”

El sensacionalismo – dicen los periodistas - acarrea consigo, además, la generación de una ‘sensación de inseguridad’ que es alimentada por los propios medios al aumentar la dimensión real de las noticias. Esta visión sobredimensionada de los hechos la perciben los mismos periodistas y editores como una actitud errada. En este contexto el auditor, lector o telespectador siente que la víctima ‘puede ser él’ en cualquier momento y que por tanto el fenómeno es “inmanejable”:

“(...) tú estás en la casa y ves que a alguien lo balearon en la calle, en el Paseo Ahumada, con siete tiros, y tú muchas veces andas por el Paseo Ahumada, y te sientes un poco identificado también por ese cuento, entonces, llegas al Paseo Ahumada y te va a dar sensación de temor, por que te va a recordar el mensaje, entonces este tema vende, es... la víctima también puedes ser tú (...)” (Periodista de Televisión)

“(...) tuve una amiga que vino de Francia y que estuvo aquí pasándolo chanco cuando de repente vio la tele y se dio cuenta que estaba viviendo en la selva y ella no se había dado cuenta y había ido al barrio Bellavista, al Bosque, había salido a comer y de repente vio la tele y se dio cuenta que éste era un país en que cogoteaban a cada rato, y después tuve que explicarle que no, que la cuestión no era tan así, que no se cogotea a cada rato, que no hay tanta inseguridad como la que te muestran en la tele, entonces aquello permitió - por mi parte- darme cuenta que había que entregar lo que realmente era noticioso y el hecho así se producía, estábamos produciendo inseguridad en la gente, este efecto bola de nieve y la gente iba transmitiéndoselo unos a otros (...) los hechos que ocurren no son necesariamente noticiosos por lo tanto hay que tener noticias.” (Editor de Televisión)

“(...) pero puede que a veces creemos sensaciones artificiales, producto de nuestras coberturas, pero esa es una reacción de repente inmanejable para nosotros...” (Editor de Televisión)

“(...) hasta qué punto la gente realmente siente temor o, para ponerlo en el caso contrario, ¿habría tanto temor o habría tanta inseguridad ciudadana si los medios no informaran con grandes titulares: asalto, violación, robo?, más allá de que las situaciones se produzcan, pero yo tengo la idea que, que hace algunos, no hace tantos años atrás, un hecho delictual era un hecho que se producía en un momento determinado, pero no era algo que te afectara en tu cotidianeidad, no era que te diera miedo de ir al centro porque te van a asaltar, más allá que en términos estadísticos, podrían haber aumentado los hechos delictivos, creo que hay gran responsabilidad de los medios de prensa de haber aumentado la sensación de inseguridad de la gente, de que tienda a encerrarse en sus casas (...)” (Editora de Radio)

“Sí, lo hacemos, tocamos también el tema de la ineficiencia policial, tocamos también el tema de la ineficiencia judicial, también hacemos notas con respecto al hacinamiento en las cárceles... tratando el tema, colaboramos a generar esta sensación de temor que la gente siente en las calles.” (Periodista de Televisión)

“(...) yo creo que nosotros, los medios hemos contribuido también a difundir este nuevo concepto de seguridad ciudadana, y también hemos ayudado a difundir la sensación de seguridad, y también la sensación de temor, en las distintas... personas a las que llega el mensaje.” (Periodista de Televisión)

Es interesante señalar que a pesar de ser percibida como una actitud errada por parte de los medios, es igualmente implementada al momento de producir noticias. Esto significa que hay factores externos a las visiones e intereses de los profesionales de la comunicación, que los hacen actuar de esta manera: la opción ideológica del medio, las necesidades del mercado o las necesidades del proceso productivo.

Un último factor relacionado con el sensacionalismo es el criterio de verdad utilizado para exponer los hechos. En general el periodista intenta conocer los datos objetivos del hecho, pero esa objetividad es relativa a las fuentes, es decir, son las fuentes las que hablan de la verdad y no los periodistas. De ahí que la veracidad de lo dicho no sea el criterio principal para el profesional de la comunicación, lo central es el testimonio de las fuentes, 'la cuña'. Con esta decisión se soluciona, además, un problema ético: el qué informar.

“Es que si tu tienes, por ejemplo, una persona como un parlamentario, se supone que es conocido en términos de opinión pública y ese parlamentario, con o sin su fuero - dejemos eso de lado- hace una denuncia, claro, lo único que tienes que hacer tú es informar de la denuncia, pero que quede en la voz de él, no te haces cargo de eso antes de saber si es verdad o no, y a partir de esa denuncia puedes empezar a buscar o a cotejar datos, para saber si en definitiva, si esto es real o no, si se cayó el parlamentario, o contraponerlo con la opinión de otra persona, es eso, pero en general, claro, siempre te cabe la duda, nunca sabes a ciencia cierta ni menos a la primera declaración si la persona te está mintiendo o está blufando, o está diciendo realmente la verdad, ahora, uno estima que si alguien se atreve, en este país, si alguien se atreve a decir algo así, es porque debe tener gran grado de verdad lo que está diciendo.” (Editora de Radio)

“(…)¿se dijo la verdad desde el primer día?, no, no se dijo la verdad, ahí no se dijo la verdad, no sé si eso es técnico o no, ya, en el periodismo hay cincuenta mil variables que te influyen para no decir la verdad.” (Editor de Diario)

“(…) el periodista que está en la calle sabe, sabe cuando una persona está contando la verdad y tuvo que ver en el hecho, o un policía, o muchas veces la persona que está trabajando muchas veces en la ambulancia.” (Periodista de Radio)

“- ¿Es el objetivo de la cobertura encontrar la verdad de los hechos?

- Siempre, siempre, lo que pasa es que cuando estamos hablando de seguridad ciudadana - o lo que le llamamos nosotros policía -, no son muchos los casos que sean oscuros, misteriosos, hay casos como el de la secretaria que mataron en la noche de brujas, en (...) pero hacer un

caso para buscar la verdad... (...) yo creo que es ese un defecto, en policía casi todos nos quedamos todos con lo que dicen las fuentes oficiales, policía, carabineros, sea Ministerio del Interior, alcaldes, se queda mucho con eso.” (Editor de Radio)

“Yo lo que creo es que la verdad de los hechos es la verdad de los hechos, en el tema de seguridad ciudadana hay una sola verdad. En el tema político, sociológico, ideológico, filosófico tal vez haya varias verdades, pero en el tema seguridad ciudadana hay una sola verdad. Creo que hay pocas cosas más concretas que la seguridad ciudadana, y la verdad es esa.” (Editor de Radio)

“Cuando empieza el caso de Alto Hospicio, nadie dijo, nadie le dijo a Ugarte: “General, usted está culpando a la gente que le llevo información y no está reconociendo que llevo una línea investigativa mala”, nadie le dijo eso a Ugarte, y nadie se lo va a decir a un oficial, a un paco, nadie, van a decir Ugarte acusó a la gente, a los familiares de las víctimas como los culpables de haber dado una mala información, y ¿donde queda la gente? o tu por ejemplo decí que los periodista que no, que nadie dijo tal cosa, que Carabineros dijo tal cosa, y dónde estaban los periodistas cuándo la gente dijo “Oye si mis hijas no se fueron”, ¿dónde estaban los periodistas, qué hicieron?, los periodistas esperan la cuña del paco, del tira, del alcalde, del juez, y de nadie más. Y no lo cuestionan. Y si llora la víctima entonces ponen a la víctima”. (Periodista de Radio)

El acudir en exceso a las fuentes oficiales plantea serios problemas. Las fuentes oficiales o institucionales consciente o inconscientemente pueden no estar entregando la verdad o toda la verdad – como ha ocurrido en algunos casos emblemáticos – y los periodistas no han escuchado las voces alternativas o cuestionado las declaraciones de las fuentes oficiales, generándose así la reproducción de la realidad que las fuentes oficiales o institucionales desean.

Otro aspecto importante en relación al tratamiento que dan los medios a las noticias de violencia y criminalidad, es la creación y reproducción de estereotipos. Esto es mencionado de dos formas: 1) Desde los rótulos que entregan a las víctimas o testigos :vecino si es de nivel socioeconómico (NSE) bajo y propietario si es de NSE alto), 2) la selección sucesiva de hechos en los que están involucrados cierto tipo de actores o ciertos sectores territoriales, desechando otros acontecimientos por no estar de moda o no causar suficiente sensación (cómo es el caso de los jóvenes o cierto tipo de pandillas, o ciertos barrios).

“¿Tú dices en términos sociales o de...? yo creo que sí, la prensa crea estereotipos, claramente, y en términos sociales, como lo que te estoy diciendo, cuando tu pones los cartones de las personas, si el tipo vive en Las Condes o en Vitacura

se le pone: "propietario" y si es de una comuna... de otra comuna se le pone: "vecino", ¿no sé si te hay dado cuenta?, entonces... claro que uno hace como las diferencias sociales que, que... pero esas son cosas que pasan, no sé lo que pasa". (Periodista de Televisión)

"Es que nosotros a veces construimos estereotipos que son historias a lo mejor, ponte tú las crónicas sociales, por ejemplo, con los jóvenes, con los cabros de pelo largo cachai, pero ¿por qué pasa eso?, porque todos los asaltos que hay son cabros, son jóvenes, entonces, yo he notado que yo, por ejemplo, me he puesto super aprensivo de repente con grupos de jóvenes, con cabros que están tomando cachai... haciendo lo mismo que en la universidad, cuando tenía veinte años, pero me he puesto así como critiquero en términos de reporte, pero porque me pasa eso también, porque a todos los asaltos que voy son cabros jóvenes, entonces nosotros a veces caemos mucho en que creamos estereotipos de que, a lo mejor, que los escolares son, a lo mejor, buenos pa' tomar o buenos pa' fumar, o... que todos los que viven en ciertos... ciertas poblaciones son... gente que, a lo mejor, es peligrosa, ¿te das cuenta?, pero yo creo que eso es un poco inevitable porque, porque, a lo mejor estadísticamente si los asaltos son protagonizados en su mayoría por jóvenes y que una gran cantidad de los delitos ocurren en esa comuna, entonces es super difícil de repente eh, no, no contribuir a no crear, crear como etiquetas, te das cuenta?" (Periodista de Televisión)

"Porque cuando ocurre algo, o sea... tu no puedes empezar con que toda la gente es mala, que toda la gente de La Legua, por ejemplo, son traficantes, son una gran minoría, pero uno siempre puede estar diciendo eso porque no hay tiempo, eh entonces como uno siempre tiene poco tiempo, y lo cuenta todo rápido, a lo mejor uno no contribuye a que la gente no diga que en La Legua todo el mundo es narcotraficante, claro, y eso es un problema porque la gente de La Legua va a pedir pega y no le dan pega, pero es súper complicado evitarlo, yo no sé cómo se podría evitar, digamos" (Periodista de Televisión)

"Fíjate que en eso nosotros tenemos mucho cuidado, sobretodo con La Legua, es un muy buen ejemplo, porque también hay un estereotipo respecto a La Legua drogas, y eso es falso (...) todos los demás dicen que en La Legua está llena de drogas, que no se puede entrar y que todos trafican en las calles y resulta que la cuestión no es tan así, hay niños, mujeres, gente de esfuerzo, entonces nosotros hemos tratado de hacer un esfuerzo, porque aquí hay que sacar el estereotipo. El problema es que esto se puede ir

repetiendo respecto a otro tipo de fenómenos, cosa que sucede con otro ámbito de la vida nacional, no se, los mapuche para no ir mas lejos ... (...) Y yo decía éste estereotipo hay que hacerlo con mucha responsabilidad respecto al mensaje que estás entregando". (Editor de Televisión)

Lo interesante de esta apreciación es que los profesionales de la comunicación saben que están creando estereotipos que pueden perjudicar a ciertos grupos sociales, no obstante por problemas de tiempo, escasez de mayor información sobre el acontecimiento, o no saber como evitarlo, caen en la conductas criticadas.

Esto tiene amplia relación con lo que plantea Betancur (2002) como una de las siete trampas capitales contra el periodista y el buen periodismo, que es reproducir estereotipos y no medir el lenguaje. Betancur plantea que como los periodistas caen en esta trampa, perpetúan ideas preconcebidas evitando así espantar a las audiencias y a los anunciantes, reforzando sus temores y certezas. Betancur lo califica como "facilismo puro y duro". Betancur detecta la presencia de esta realidad en la simplificación de titulares, las crónicas con pretensión de ser literarias, uso de terminologías incorrectas y, expresiones que corresponden a los actores del acontecimiento pero no a las del periodista que lo está cubriendo, sin embargo éstos adoptan la terminología que los actores involucrados utilizan dando paso a la descalificación o utilización de estereotipos.

En conclusión, las imágenes que tienen los periodistas sobre el rol de los medios de comunicación y el trabajo del periodista que cubre información relativa a la seguridad ciudadana, es en general coherente con el tratamiento que dan a las noticias. Salvo en el caso de la función de informar, que se cumple sólo parcialmente, gracias a la selección arbitraria de acontecimientos que se elige informar.

Esta situación tiene algunos peligros, puesto que gracias a su empeño por humanizar las noticias y su propósito de hacerse eco de las demandas de la gente y defender sus derechos, enfatizan los aspectos dramáticos de los acontecimientos, reflejando predominantemente las voces que se refieren a la inseguridad sentida y que demandan mayor seguridad, quejándose de los diversos aparatos del Estado. Esto significa mostrar como única realidad la de aquellos que se sienten inseguros y tienen demandas insatisfechas en materia de seguridad ciudadana, pues de ellos los medios de comunicación se transforman en sus defensores y voceros.

Por otra parte, las percepciones que tienen sobre el trabajo del periodista policial y el rol de los medios en la necesidad de aclarar acontecimientos con el fin de disminuir la incertidumbre de la ciudadanía, termina por generar enjuiciamientos sociales y, muchas veces, la creación y reproducción de estereotipos que dañan la convivencia social.

Por último, la premisa que la ciudadanía demanda noticias sensacionalistas y morbosas genera una entrega noticiosa con estas características, que es evaluada - tanto por los periodistas como por el sentido común - como algo negativo. No obstante, no existen estudios en Chile que den cuenta de los efectos o influencias que tiene en la ciudadanía la exposición a noticias con estas características.

■ ¿IDEOLOGÍA O MERCADO AL MOMENTO DE INFORMAR? _____

En esta sección se intenta responder a la segunda pregunta que guió la investigación, es decir ¿Cuál es el papel que juega la postura ideológica de cada medio de comunicación en el tratamiento que otorga a las noticias referentes a Seguridad Ciudadana?. Lo interesante es que en la búsqueda de respuesta a esta pregunta aparece el mercado como un nuevo condicionante del tratamiento que dan los medios a este tipo de noticias.

La línea editorial de los medios en las noticias de violencia, delincuencia y criminalidad

El proceso de elaboración de la noticia sobre violencia y criminalidad ha sido objeto de dudas para aquellos que consideran que el fenómeno de la Seguridad Ciudadana ha sido posicionada intencionalmente por los medios o que responde a intereses políticos o ideológicos.

Sin cuestionar si el posicionamiento inicial de la Seguridad Ciudadana en los medios responde a esta acción intencional o no, de esta sección se desprende que el proceso actual de elaboración de noticias de Seguridad Ciudadana responde más a las necesidades del proceso productivo (mercado) que a factores ideológicos.

No obstante, en algunos aspectos, el proceso de elaboración de este tipo de noticias sigue teniendo una intencionalidad ideológica que se observa especialmente en el tratamiento y cobertura que se da a determinados actores (políticos) y, las observaciones que se hacen de ciertas instituciones (Gobierno, Tribunales de Justicia, Policías, Fundación Paz Ciudadana). Pero no alcanza a transformarse en toda una estrategia comunicacional con fines ideológicos, sino sólo en pequeñas opciones que se dan en la cobertura de una noticia.

Así es como, la línea editorial de los medios de comunicación en el área de criminalidad - como se desprende de este estudio - no responde tanto a criterios ideológicos como de mercado y a criterios propios de cada medio (donde algunos de éstos también son de mercado y otros responden a aspectos éticos).

De la información recogida en las entrevistas se distinguen tres elementos en la línea editorial: sus niveles, sus determinantes y su contenido.

a) Niveles de la línea editorial: La línea editorial pasa por las personas y es, por lo general, ambigua, aunque posee dos momentos básicos: periodista y editor-director. El periodista se ocupa de lo micro –que no ve el editor- y el editor-director se ocupa de lo macro.

El editor tiene dos caras; en primer lugar es un periodista con mayor experiencia que ha pasado por el rol de periodista en la calle pero, además, es quien tiene a cargo decisiones finales, entre ellas, la verificación del tamaño y relevancia de la nota, titular las noticias y relación con las otras pautas del diario. Cabe señalar que estas decisiones se realizan más bien de manera intuitiva que aplicando un listado de criterios previamente definidos por el medio.

Por otro lado, gran parte de las decisiones que toma el editor, se adoptan en conjunto con los periodistas. En este sentido, no existe un proceso de edición riguroso, donde el trabajo entregado por el periodista es modificado para que calce con la línea editorial del medio. Esto se debe principalmente a dos factores: 1) Los periodistas realizan un proceso de autocensura en el que se adecuan a lo que suponen es la línea editorial del medio y, 2) El factor tiempo determina que el editor debe confiar más en el trabajo del periodista y limitar su trabajo de edición a aspectos bien específicos (lugar y relevancia de la noticia, titulación, etc.).

b) Los determinantes de línea editorial: son básicamente orientaciones políticas y exigencias económicas de diverso orden. En cuanto a las orientaciones políticas, los periodistas mencionan la mayor o menor cobertura y tratamiento que le tienen que dar a determinados actores y temas. En cuanto a las orientaciones económicas, la línea editorial estaría determinada por el tipo de público al que le interesa llegar al medio y por temas que favorezcan sus intereses económicos

“(...) yo creo que en cada medio tiene que funcionar de distinto modo digamos, o sea, si ahora llega un estudio de Agustín hijo por ejemplo, de que la situación de inseguridad en la administración de Lagos ha aumentado mil trescientos por ciento, nosotros decimos ‘hagamos este temita’ pero si dice que en la comuna de Santiago la sensación es aún más grande - en donde administra Joaquín Lavín - ‘esto... no, mejor no’, la situación será al revés (...)” (Editor de Diario)

“Este es un diario, en que en gran parte de sus acciones está metido el gobierno, es una sociedad anónima pero... y, por lo tanto, el tema de seguridad ciudadana, todo lo que es prevención y actividades del gobierno, orientadas a aumentar la seguridad ciudadana, bueno, tiene mucha importancia. (...), tení que darle una importancia grande, ahora, no es obligatorio, nosotros no tenemos gente del Ministerio de Justicia que nos diga “esto tiene que llegar...”, pero es una cosa obvia el que tiene que ser un tema importante para nosotros...” (Editor de Diario)

“(...) tiene que ver con el público a quien pretende llegar la radio, que es básicamente empresarios (...) la radio no está no tiene interés en llegar como a los sectores poblacionales, que a lo mejor - estoy siendo súper prejuicioso- es donde les interesaría más la noticia policial. Es por eso que siempre, en términos de venta, se privilegia lo que son las noticias económicas, las económicas y las políticas, no las policiales.” (Editor de Radio)

“Como en toda empresa la gerencia influye en lo que son los intereses de ellos, que son los económicos, que es lo que les interesa y lo que no les interesa (...)” (Periodista de Radio)

“(...) en esta profesión hay que tener algo de esquizofrenia, porque o si no, no podí, no, tení que ser capaz de trabajar en distintos planos, y de evaluar y de construir a largo plazo, y sin desproteger la venta del diario, a nosotros nos pagan pa' que la gente compre el diario, para que la gente lea (...) el hecho de que esto sea una empresa - y por tanto destinada a ganar plata- que sean empresas privadas, por lo tanto los dueños... cuya única vocación - y legítima me parece- es ganar plata. Son elementos que no son menores a la hora de entender por qué los diarios son como son o por qué las radios son como son, o en la tele son como son (...) puede ser pragmático, pero no es más pragmático que el arquero de un equipo de fútbol dice: “puta, tengo que atajar este penal... no me pagan para hacer la volada más plástica, me pagan para que la pelota no entre, atajo con el poto, no importa, la pelota no entró igual...” (Editor de Diario)

En relación a los determinantes económicos, cabe mencionar los sistemas de medición de audiencias que - si bien no juegan un rol definitivo en la configuración final de todos los medios - permiten orientar la línea del diario y -sobre todo- la venta hacia segmentos determinados de la población.

En el caso de la radio son las mediciones de Search Market:

“- ¿Y cómo conoces tú las expectativa de la audiencia, de tu nicho digamos?, ¿cómo sabes tu lo que ellos quieren? - Por interacción, por feedback, ellos llaman, envían comunicados de prensa, cartas, también existen empresas como Search Market, es una agencia de investigación de mercado”. (Editor de Radio)

En el caso de los diarios se hacen encuestas especiales que permiten seguir a las audiencias que capta el medio específico:

“(...) Nosotros no somos un diario político, no somos un diario económico, y entonces esos temas digamos, políticos y económicos, a no ser que sean muy relevantes, y que sean digeridos por todos - por todo nuestro nicho digamos- tiene pocas posibilidades de ir en primera. Pero si son temas realmente importantes no se soslayan, nosotros sabemos cuál es el segmento que va dirigido a nuestro producto de un sector que nosotros llamamos C3 y C4 (...) es una línea editorial que tiene que ver con los estudios que se han hecho a nuestro segmento en la historia.” (Editor de Diario)

Pero el caso donde el uso de mediciones es más evidente es en la televisión, donde la línea editorial está determinada por la audiencia o las mediciones de rating –cuya medición es inmediata, aunque no alcanza a representar a más de mil hogares- que entrega parámetros para la selección de las noticias del día y de la semana y que, inclusive, puede ser interpretado como la voz o la consecuencia lógica del interés de las personas:

“A pesar que este canal es, te digo de derecha (...) estamos hablando todas personas vinculadas a la derecha dura, [pero] a pesar de ser de derecha (...) fijate que aquí hay bastante libertad y se prioriza bastante la noticia policial por rating (...)” (Periodista de Televisión)

“(...) metemos la noticia, y en la cosa del rating en general, no es cosa de andar buscando el rating pero, hemos encontrados que hay una relación lógica, entre llevar temas de interés ciudadano, de interés de la gente (...) la gente te ve un poco más, porque yo creo que engancha (...) como conclusión tienes el rating, pero a la vez tienes como efecto que te estás haciendo eco, tal vez es una consecuencia no buscada, pero es una consecuencia lógica, el tema es de interés, entonces provoca interés en la gente y lo ve. Si tú ves El Mercurio, el diario que se dirige al ABC1, ves el cuerpo C y tienes páginas que se dedican a la seguridad ciudadana, al tema ciudadano, el tema policiaco. El mismo Trece, canal para ABC1, ayer, mostrando un caso de un papá que le habían matado al hijo y que pedía más seguridad... entonces no sé, no sé si es por buscar del rating, pero es una búsqueda de un poco de sintonía con la gente, la gente quiere saber de esos temas y la gente exige saberlo, me parece súper bueno que el trabajo nuestro pueda significar mejorar un poco las condiciones de vida, de ese sentido, de la gente...” (Editor de Televisión)

c) Contenido de la línea editorial: que refiere a cuáles son las directrices que adopta el medio para lograr un perfil específico o estilo informativo. Este estilo es su carta de presentación ante la sociedad y ante los otros medios. Es importante mencionar

aquí que el contenido de la línea editorial busca escoger y posicionar los temas reduciendo la complejidad social y mostrando 'lo relevante', aspecto que es indisoluble de lo político.

En términos generales las entrevistas recogen cinco orientaciones generales de la línea editorial, las que pueden superponerse entre sí. Son las siguientes:

1) Combatir la delincuencia y ayudar al fortalecimiento de la ciudadanía. En una palabra, estar lo más cerca posible de la gente:

“Combatir la delincuencia, es super concreto, combatir la delincuencia, yo creo que también el de combatir medidas un poco restrictivas, por ejemplo, la radio no está de acuerdo por ejemplo con el tema de la detención por sospecha, con todas las políticas que vayan un poco en ese sentido, que dicen que son de prevención, pero yo tengo mis dudas personales, que combaten la delincuencia, medidas para evitarlo. “ (Editor de Radio)

“(…) esta ética también llega un poco al medio (…) nosotros tenemos un lenguaje muy especial, tenemos una forma me entendí de llegar al público que pareciera que lo único que nos interesa es el delito. A la gente le interesa el delito (…) hay mucho paño que cortar en ese tema, al menos para nosotros existe una preocupación especial sobre éste tema (…) nosotros ocupamos un gran espacio de nuestro diario para dar a conocer delitos me entendí, todos los días, o para reseñar delitos, también ocupamos un espacio bastante importante del diario, para dar a conocer los reclamos de la gente en contra de la policía, o de la gente contra esto, lo que están haciendo los organismos me entendí contra la droga, contra la prostitución, lo que sea, no hay, no hay un maniqueísmo en esta cuestión.” (Editor de Diario)

“Eh... como el tema Alto Hospicio, como el tema Matute, son temas que afectan directamente a las personas, son hechos sin resolver, hay familias que sufren (…) el tema humano de nuevo, el tema de la cercanía con las personas, de que no puedes dejar de lado lo que en otros medios se olvida, la línea editorial de esta radio es que no te olvides de las cosas que les pasa a las personas”. (Editor de Radio)

“(…) la línea editorial de la radioemisora dice cómo va a ser el tratamiento de lo policial. Normalmente nosotros trabajamos sobre la base del apoyo social, sobretudo en lo que es las personas de menores recursos, cómo afecta la seguridad a las personas de menores recursos, a los campamentos, poblaciones y de ahí vamos incrementando en recursos socioeconómicos a la gente de clase media

baja, a la media y llegamos a la clase alta (...) destinando pautas destinadas específicamente al trabajo en la seguridad ciudadana de las personas de menores recursos (...)
(Periodista de Radio)

2) Otros medios intentan, además, imponer una ética de la información amparada en la ley o en la responsabilidad social del rol de profesional de la comunicación. Para esto no nombran o fotografían a menores de edad, optan por respetar a los muertos y su familia, evitan mostrar la cara de detenidos no procesados, etc.

“O sea, ética yo lo entiendo por apegarse por el lado de la ley, ah, y bueno, muy cortito, uno, nosotros por ley y por buena tela nunca ponemos nombres de menores de edad, sean víctimas o victimarios, en la fotografía tampoco, si es menor de edad, tampoco ponemos fotografía, ah, no festinar dramas, ah, como una violación, homicidio, y otra cosa de que todo muerto es un muerto, sin importar que haya sido el energúmeno más grande, no olvidar que detrás de cada muerto hay una familia, y que quizá el matrimonio no tiene culpa que el hijo sea un delincuente...” (Periodista de Diario)

“De línea editorial, ya, no estamos mostrando a nadie detenido, porque nos habíamos dado cuenta que cuando estos tipos quedaban libres no salían después en televisión, entonces mejor no mostrarlos, para no marcarlos socialmente por que se cometen muchos errores (...)
(Editor de Televisión)

“(...) tratamos de no omitir detalles de información, la idea es entregarla en su totalidad, casos extremos en donde nosotros editamos son cuando participan partes delicadas para tratar la información, los menores, no mostrar lo que es la identidad o en aquellos casos en que causamos afectación, a la familia u otro grupo específicos, lo que trabajamos entonces es en buscar la aprobación de los afectados, si les interesa que nosotros hagamos pública esa información o sino sólo entregamos lo que es la información dura.” (Periodista de Radio)

3) Informar discriminando temas: algunos medios optan por poner ciertos temas humanos crudos como las violaciones, suicidios, abusos de menores, entre otras cosas :

“(...) esta es la única radio que trabaja con violaciones, suicidios, abusos de menores, etc., todos esos detalles.”
(Periodista de Radio)

Mientras que otros –la mayoría- prefieren no cubrir situaciones muy crudas.

“- ¿Pero existe una línea editorial del diario sobre seguridad ciudadana, o policía.’

- No, es que hay temas que son demasiado escabrosos que hay que tratar con cuidado, no darle mucho énfasis a cosas que si la gente que lo lee le da asco, cachai, y que pasa seguido cuando matan a alguien. Por ejemplo, ahora vamos donde un tipo que murió aplastado por una aplanadora, cachai, no no más, ¿cómo contai eso?, para eso tení que ocupar un lenguaje más informativo, más distante...” (Periodista de Diario)

“(..) yo no cubro los atropellos porque me parecen hechos involuntarios hasta trágicos, y no me gustan los suicidios porque me parece una cosa super personal, ahora si alguien se suicida no pude ser noticia a no ser que sea el presidente o un ministro no sé.” (Periodista de Radio)

“Nosotros informamos todo lo que ocurra pero tenemos resguardo en ciertas cuestiones, como las violaciones (...) cuando produzcan conmoción pública, cuando logre conmoción pública una violación podemos informarla resguardando la identidad de las víctimas y en algunos casos de los victimarios si son menores de edad. Tenemos ese resguardo con las violaciones y lo mismo con los suicidios (...) no constituye ninguna noticia eso para nosotros, a no ser que sea, por ejemplo... Nino García. Si es Nino García sí, porque genera conmoción pública la muerte de un músico, la muerte de alguien muy conocido (...) esos resguardos tenemos.” (Editor de Radio)

“(..) acá tampoco se le da mucha ola a la violación, porque es un tema grave y también ten en cuenta que hay noticias que son pa’ festinarlas y otras no, una violación es un hecho súper triste, un homicidio también, pero hay homicidios y homicidios, o sea hay un homicidio de un dueño de casa... podí festinar y hueviarlo, no así un crimen entre patos malos (...) aquí también le buscamos, sin perder la veracidad de la noticia (...)” (Periodista de Diario)

4) Otros medios buscan la tolerancia y el equilibrio de visiones, la polemización y la discusión⁹:

“(..) la línea editorial es la de tener todas las visiones, no dar una información que esté como coja, si tenemos una denuncia de malos tratos, en contra de toda una institución

⁹ En muchos casos, según el testimonio de los profesionales, el criterio de noticiabilidad para polemizar es la vida privada de la gente o de personajes públicos

o contra una persona, darle la tribuna a la persona que está haciendo la denuncia y darle la tribuna a la persona que esta siendo requerida, está siendo acusada, eso en todas las notas (...), lo que dice el gobierno, entonces siempre, lo que caracteriza a la radio es el de tener informes balanceados y ese es el pluralismo, dar a conocer todas las versiones y en lo posible, cuando los temas son muy importantes, tener la información y también un entrevistado.” (Periodista de Radio)

“(...) vai haciendo los hechos del día (...) tratai de hacer temas propios, por ejemplo no sé... la polémica por las vacaciones de los escolares, cosas que a otros diarios no se les ocurre, por ejemplo.” (Periodista de Diario)

5) Otros medios buscan sólo los aspectos más atractivos o anecdóticos de los acontecimientos.

“(...) hay lazos que son súper objetivos, claro, como un asalto es un asalto, o un atropello es un atropello, o un incendio es un incendio, pero nosotros buscamos siempre el detalle sabroso para adornar la crónica, o sea, puede que el homicidio pa’ La Tercera, para El Mercurio sea en una población, es un homicidio, un hombre mató a una mujer por razones equis, pero a nosotros no nos sirve eso, o sea, nos sirve el crimen, pero que ojalá la mujer que mató al hombre sea el amante, la señora, nosotros siempre buscamos el detalle sabroso con eso...” (Periodista de Diario)

Como se ve, de acuerdo con las entrevistas los contenidos de la línea editorial no son relevantes en términos ideológicos sino que más bien tienen una orientación bastante operativa. Son directrices que adopta el medio para lograr un perfil específico o estilo informativo, más que una mirada específica de la realidad.

Una vez conocidos los niveles, determinantes y contenidos de la línea editorial, queda en evidencia que la línea editorial de los medios de comunicación chilenos no corresponde cien por ciento a una línea editorial bajo criterios ideológicos, aunque conserve algunos de estos elementos.

En primer lugar, una línea editorial definida por factores ideológicos en los medios, constituiría una política de comunicación que plantearía una estrategia de selección y publicación de noticias, así como también un posicionamiento estratégico frente a hechos específicos. La línea editorial se convertiría así en una intérprete del tejido social cuyo objetivo sería el de tematizar la realidad entendiendo por ello la capacidad simbólica del medio de estructurar la atención del público, de diferenciar opinión-noticia y de programar el desarrollo cíclico de los temas (posicionamiento).

Pero este tipo de línea editorial no existe en nuestros medios, pues la que existe no es más que 1) una estructuración temática de la realidad, una pauta de temas a

cubrir cuya orientación está dada por las circunstancias y que se define por la intuición y experiencia del editor; 2) una priorización de aspectos del acontecimiento (la polémica, lo anecdótico) y 3) una opción por determinado tipo de tratamiento de la noticia, basado principalmente en criterios éticos (como sería el no cubrir a menores) o de mercado (lo que supuestamente quiere recibir la gente).

No obstante – como se mencionó más arriba – se conservan algunos aspectos ideológicos en la línea editorial que tienen que ver con una intencionalidad de favorecer ciertos temas o actores con fines políticos. Pero no queda claro cuánto de esto tiene relación con un proceso de autocensura que ejercen los mismos periodistas y cuánto se desprende de lineamientos explícitos del medio.

En este sentido, la línea editorial operaría en aspectos sumamente concretos (criticar/proteger a ciertos actores, destacar ciertos temas, darle espacio a ciertas fuentes, etc.) y de formas poco explícitas (sin directrices claras), dejando mucho espacio para el autocontrol por parte de los periodistas.

“ (...) como todos los medios [ésta] es una institución de muchos años, conservadora, básicamente de derecha, muy ligada a los grupos de poder económicos y tu podí determinar todo el tipo de presiones o influencias que tienes.

- ¿Eso se extiende a qué nivel?, ¿a las fuentes que ustedes tienen que entrevistar?.

- Sí.

- ¿Al tipo de redacción?.

- Sí.” (Editor de Radio)

“(...) los periodistas no son los dueños de los medios. Hay otros países en que si podí determinar, podí ser súper profesional, o quizá ético en eso, me entendí, esta en manos de empresarios y los empresarios tienen sus prioridades y en Chile están super marcadas, entonces, para buscar pega está claro que tú tení que estar a lo que dice tu editor o tu jefe (...)” (Editor de Radio)

“(...) acá mismo en la radio se dan varias ocasiones de libertad, de buscar una mejor solución o tratamiento a un tema, siguiendo... dándole más libertad al periodista que lo está haciendo, y en otros medios también se debe dar, pero la mayoría de las veces hay que estar mirando hacia arriba para ver qué le va a parecer a tu jefe esto, al jefe, al dueño digamos, pero eso pasa por cómo está conformado el sistema acá en Chile, en otros países hay consorcios periodísticos, acá prácticamente no hay, sino que empresas que tienen sus medios, y eso te marca una diferencia súper grande...” (Editor de Radio)

“(...) existe una línea editorial, nosotros debemos respetar una línea editorial considerando ciertos grupos sociales y

*ciertos grupos políticos dentro de la parte informativa (...)"
(Editor de Radio)*

*"(...) Un interés individual del propio editor es muy subjetivo
(...) y obviamente en un porcentaje que no es muy alto
(...) a veces son compromisos o también olfato del
subdirector o del director o del dueño del diario no más.
Tu sabí, por ejemplo, que lo de Paz Ciudadana tení que
cubrirlo..."*

*- ¿Por una orientación específica del diario o por ser un
actor importante?.*

*- Por las dos cosas, por las dos cosas, pero, por las dos
cosas, obviamente el tema que sea del diario, que el
director sea el dueño del diario, no tenemos qué hacer,
ahora, si la cuestión es muy mula, la tirai más chica, pero
de que la tirai, la tirai..." (Editor de Diario)*

*"(...) tú tienes que pensar que un medio de comunicación
pertenece a un grupo económico y ese grupo económico
a una tendencia política, entonces lo que ellos buscan es
un objetivo, y su objetivo es crear la sensación de
inseguridad, la sensación de temor, para poder así llegar
con el mensaje político a la gente, es tan simple como
eso..." (Periodista de Radio)*

Medios de Comunicación como empresas productivas

Por un lado, la supervivencia de los medios de comunicación está determinada por la audiencia y las empresas que pagan espacios de publicidad. Los diarios y los noticieros de radio y televisión determinan su tamaño de acuerdo a la cantidad de publicidad que deben dar cabida.

*"Que muy poca gente está la hora entera viendo las noticias,
en un momento se para, habla con alguien, va al baño,
cualquier cosa, entonces, la hora de noticias es mucho.
Lo ideal, serían treinta minutos, siempre se ha conversado
eso, pero están los compromisos comerciales, ese es un
factor a considerar. Tenemos una hora porque hay suficientes
auspiciadores. Porque hay auspiciadores que quieren entrar
ahí" (Periodista de Televisión)*

Adicional a lo anterior, gran parte de las decisiones sobre los temas o las formas se toman en base a la necesidad de vender el producto noticioso a su audiencia.

*"Nosotros también tenemos que vender, todo el mundo
tiene que vender o si no muere, todo el mundo tiene que
vender y tiene que existir comercialmente. ¿Cómo lo
haces?, esa es la historia, si estás muy desesperado tal vez,*

quizá tú te vendas así de esa forma tan grosera como te decía, pero no, yo creo que no hay necesidad, yo creo que... que lo que pasa, tú si haces las cosas así pierdes credibilidad, o sea, vendes hoy día, no vendes ni mañana ni pasado, preferible ser u poco más cauto, a lo mejor un poco más fome, pero vender a largo plazo, además, no todas las noticias deben ser malas, las noticias buenas también pueden vender. Hay muchas cosas interesantes, entretenidas, que se pueden vender, yo estoy con un tema de un reo que es guía turístico en una cárcel de Valparaíso, ¿eso es crónica roja?, no, y te aseguro que esa noticia vende mucho más que el resto, te aseguro o sea, no me cabe ninguna duda". (Editor de Radio)

"Mira, en esa cuestión, yo incluso, yo he hecho clases en la universidad y se los he dicho ... que el fin último de nosotros es vender, esta cuestión es un negocio, exactamente igual que Malloa que vende salsa de tomates, yo, o una empresa textil que vende cola less, o panty's, nosotros necesitamos vender un diario, el diario, y de acuerdo a las más modernas teorías de comunicación y de marketing, para vender un diario tenemos que hacer un buen producto, dirigirlo a un público determinado, que esté interesado digamos en el producto, y satisfacer las necesidades de ese público" (Editor de Diario)

Una característica adicional de los medios, es que consideran la noticia sobre la criminalidad como un "producto informativo valioso", porque se asume que vende más. Ahora bien, si en si misma esta noticia no es valiosa, se realizan los esfuerzos y se le entrega el maquillaje necesario para que lo sea.

"Cuando hay hechos policiales importantes, cada vez que existen esos hechos se les da prioridad en la pauta, se prioriza bastante, no pasa mucho con los anuncios, no se pesca mucho esas cosas. (...) Porque vende más, dicen por ahí, el hecho de las medidas si va acompañado con un hecho en la realidad, se ve mucho más el efecto así que si se muestra solamente el anuncio o la estadística. Por ejemplo, si vas a hablar que ha habido un aumento en los hechos delictuales en Las Condes, partes con un hecho delictual en Las Condes y de ahí desglósate por las cifras. No dando la cifra bruta porque eso no es bueno para el rating, cosa que les interesa mucho acá. Históricamente éste ha sido un canal de bajo rating, entonces por lo mismo, como es un canal de bajo rating se trata de priorizar por esa parte y eso ha dado buenos resultados porque ha tenido un crecimiento ostensible". (Periodista de Televisión)

"Quien niega esto es un mentiroso, quien niega eso es un tipo que quiere cuidar su imagen de no considerarlo, yo te digo honestamente que es así, el sistema económico es el rey y señor, el rey y señor, si no hay otro (...) Es triste, esta cuestión es una arena, un circo romano cachai, y tú tení que luchar contra muchos gladiadores. Y mantenerte en pie o sino te vai, por eso, cuando tu me decí, la seguridad ciudadana cómo lo enfocan la única alternativa es enfocarlo así, se transforma la seguridad ciudadana en un valor informativo periodístico, es la única posibilidad que tenemos nosotros de considerarlo". (Editor de Radio)

"El miedo aumenta y si tú puedes hacer hablar a alguien que tiene miedo, eso va a vender". (Periodista de Televisión)

"Mira, sobre seguridad ciudadana, como te lo planteaba recién, sale un determinado análisis, sale la información de Paz Ciudadana, la Fundación Futuro, otros entes que habitualmente hacen encuestas, se toman en cuenta esos datos, esas estadísticas que se hacen y se tratan de aterrizar un poco con el hecho último del día, o tal vez con los últimos hechos del día, de los días precedentes que han marcado tal vez la pauta. Esto es por la percepción que yo me he dado cuenta que tiene mayor llegada en la teleaudiencia ... tiene mayor cercanía a la gente, mayor llegada y, por ende, lo jefes te dicen que hiciste lo correcto". (Periodista de Televisión)

Adicional a lo anterior, intentan prolongar lo máximo posible la vigencia de una noticia. Al igual que las empresas que hacen lo posible por lograr mantener su producto en los más altos niveles de venta, los medios realizan todo tipo de acciones para que la noticia continúe posicionada. Esto les facilita el trabajo cotidiano, pues no tienen que construir e instalar un nuevo tema, sino sólo continuar el anterior.

Esto significa que una vez instalada una noticia, buscan más información que permita su continuidad, sean estos nuevos o antiguos hechos similares que se puedan sumar, o estadísticas que complementen, u opiniones de autoridades u otros actores que permitan ir haciendo polémica sobre el tema.

"Es cierto, sabes lo que pasa, es que en este país vivimos mucho de la moda, por los temas de moda. Entonces hay que poner otro tema de moda como un atropello en donde están involucrados una mamá y un niño, se muestran más atropellos también. Después se generan las reacciones de las autoridades, que vamos a tomar medidas, y también se produce otro fenómeno, un tema, evoluciona, más que evoluciona, es muy probable que el tema quede superado por otro al día siguiente y así (...) Esto es porque se produjo un hecho relevante en torno a ese tema y, para seguir hablando del tema, para seguir buscando reacciones sobre

el tema, se van buscando nuevos hechos. Esto es claramente una decisión del medio ... pero están todos en la misma, están todos en la misma". (Periodista de Televisión)

"En este caso, que estamos hablando de camiones de valores que han sido asaltados, te tirai pa'tras, los otros camiones de valores que se han asaltado, situaciones similares, vas relacionando temas antiguos (...) tenemos un Master policial, ahí vamos archivando todo, ahí está el tema Alto Hospicio, las monjas de La Serena que fueron atacadas, estos casos de unos carabineros que fueron a Calama a ayudar para un accidente y se cayó una avioneta, tengo todo este tipo de casos policiales que pueden tener algún tipo de repercusión, quedan ahí, registrados, quedan ahí para que en otro momento quieras volver ¡pum!, están ahí. Todos los casos policiales o imágenes, por ejemplo de operativos, con la metralleta que aquí que allá, esto sirve para tomar algunas cosas y darle más atractivo a la noticia". (Periodista de Televisión)

"Noticia es el hecho, el asesinato, el choque. Un tema es, a partir de un hecho, reportarlo mejor... por ejemplo, asalto al camión de seguridad el sábado, a partir de eso ya no vamos a hablar de los asaltos sino que vamos a hablar con gente del Ministerio del Interior, o de la policía, de las empresas de transportes de valores... este es un tema ya que a partir de un hecho noticioso lo vas ampliando y buscándole otro lado a la noticia" (Editora de Radio)

Desde otro punto de vista, los medios de comunicación podrían ser empresas generadoras de cambio social o reproductoras del sistema, puesto que trabajan en el mundo de las ideas. En períodos anteriores, la postura ideológica del medio era su núcleo central y las decisiones sobre los temas a los que se daba cobertura se tomaban en base a criterios ideológicos. De alguna manera, la audiencia ya estaba cautiva y no había que competir por ella.

Hoy día, con los medios de comunicación transformados en empresas productivas, las decisiones sobre las noticias se toman en relación con las posibilidades de conservar y aumentar la audiencia que se tiene.

Así es como, por un lado se entrega lo que se cree que está esperando la audiencia. Y, por otro lado, no se deja nada por decir o no se oculta-silencia nada, porque eso significa que se puede perder audiencia.

"Llegan momentos en que hechos muy puntuales, digamos que ya te había explicado que nosotros dejamos fuera hechos muy puntuales por ejemplo: entra un tipo a una botillería, un asaltante, el dueño de la botillería toma un arma, le dispara al tipo, lo deja herido, y el individuo reacciona y le dispara a él y lo mata, es un hecho policial

fuerte, cachai nosotros por ejemplo eso lo va a sacar la Cooperativa, el auditor va a llamar y va decir que en la Cooperativa salió esto, esto y esto, nosotros como radio no nos podemos quedar atrás, nosotros también tenemos que comunicar eso, tenemos que darle a la audiencia lo que ésta quiere". (Editor de Radio)

"La reacción de la gente nos hace decidir, nosotros nos manejamos en un sentido comunicacional. Cual va a ser la reacción de la gente, qué es lo que prefiere escuchar, qué es lo que le interesa más desde ese punto de vista policial, qué es lo más importante por ejemplo en este asalto millonario, o simplemente un simple homicidio en una población. Ese homicidio en la población genera una cierta problemática en el núcleo que fue afectado, no es el impacto global como es un robo millonario a un camión de seguridad, con todo lo que generó, lo policial, la reacción nacional, el herido que era inocente y después fue culpable, toda esa reacción, una suerte de historia policial que genera una reacción en las personas y también en nuestra sintonía". (Periodista de Radio)

"Todos los medios tienen encendida la competencia para saber que sale, porque este es un negocio no sé si tu lo sabes, si el estado subsidiara los medios de comunicaciones nosotros tendríamos libertad de expresión. Hay medios que tienen apoyo de partidos políticos y le dan preferencia a eso y también está el auspiciador, la importancia de mantener nuestra audiencia, que nuestra audiencia se vaya a otra parte, se vaya por ejemplo a escuchar a la Radio Cooperativa a la Bio-bio, y a nosotros nos deje atrás por que nosotros no dimos esa información, la gente encuentra buena una radio porque ésta informa, de repente dejan su trabajo botado para escuchar una noticia o para comentar lo que escucharon, dejan el trabajo botado por escuchar un despacho fuerte, pero eso lo dejamos a la sección policial, a la crónica roja que le llamamos " (Editor de Radio)

En este sentido, las opciones ideológicas de los medios quedan relegados a un segundo plano por el mercado, sin que eso signifique que deje totalmente de existir.

Orientación hacia la audiencia

La importancia que tiene la aceptación de los clientes para la supervivencia del medio, determina que éstos tengan gran importancia al momento de tomar decisiones. El problema está en que las decisiones se basan en supuestos respecto de los intereses, gustos y necesidades de las audiencias no sustentados en estudios empíricos sino que basados en el rating-ventas-nivel de consumo.

En este sentido, el rating, el nivel de ventas o el nivel de consumo, se ha transformado en el método de conocimiento por excelencia de los medios de comunicación (salvo aquellos que no están suscritos a estos sistemas de información). Permitiendo que el sistema "ensayo-error" sea quien vaya definiendo los gustos de las audiencias y por tanto la entrega noticiosa de cada medio.

De esta manera, los medios prueban una nueva forma de presentar una noticia, si ésta es "comprada" por los consumidores, definen que el gusto de la audiencia va por ese camino. El problema de este método - más allá de toda refutación metodológica - es que no considera los hábitos de consumo de la audiencia chilena, en el sentido que confirman algunos estudios. Es decir, que los chilenos no tienen una actitud activa al momento de consumir (noticias en este caso), sino que consumen lo que hay o lo que les ofrecen. No porque no les agrada la nueva forma de presentar una noticia, van a dejar de verla, pues se suman otros factores a la decisión de hacerlo: el prestigio asociado al medio de comunicación específico y, las motivaciones para ver noticias en ese momento, entre otras cosas.

"El rating es importante para todo, para todos los ámbitos, para todos los sectores, para el que cubre economía, defensa, especialmente en la televisión. Lo que pasa es que nosotros estamos en una posición más o menos complicada, nosotros estamos super mal, super lejos del Siete y más cerca del Mega, entonces en el canal se han pensado algunas cosas para el rating, ponte tú, es super clave el tema del deporte, ponte tú, ahora tenemos un bloque deportivo diario. Esto va super en contra de lo que pasaba antes con un ejecutivo del canal, que decía que el noticiero no debía llevar ni policía, ni deportes. Esto es la típica declaración de un tipo que viene de la academia y te quiere decir qué hacer en función de principios, en vez que las estadísticas, qué es lo que quiere la gente, eso va definitivamente al fracaso, aunque la política esté correcta, no vende. Entonces en el Teletrece se nota ahora con el deporte, y ahora en la seguridad ciudadana tení que preocuparte más de lo que hace el resto que antes, y meter notas de un poco más de truculencia porque tení que buscar testimonios como fuertes, impactantes cachai... yo trato que la noticia policial sea así... bueno, lo que pasa es que ahora como nos esta yendo mal en el rating, trato de ser lo más completo posible, pero que sea con la mayor cantidad de testimonios posibles, de las personas, de las víctimas, o sea, yo siempre busco la mayor cantidad de testimonios de personas, de víctimas, de lo que esté cubriendo, por ejemplo, el Siete se conforma con la declaración de carabineros y no va más allá, pero nosotros tratamos de busca siempre a los afectados, los testigos, y voy a sus casas, me consigo su dirección y su teléfono, y eso está super influenciado... primero porque yo pienso que tiene que ser así siempre, pero segundo por el rating. Si por ejemplo se murió alguien, no solamente los

testimonios, sino que te conseguí una foto, para saber de lo que se está hablando, para hacer la nota lo más completa posible, con todas las aristas también, para hacer la nota lo mejor posible, para tratar de subir el rating" (Periodista de Televisión)

"En todo es relevante, el maldito rating, tení que ganarte la plata con tu pauta publicitaria, ellos son los que le dan plata a la empresa que tu teníNadie va a hacer la nota pensando que va a tener buen rating, se hace una nota crítica, nosotros tenemos claro que debemos hacer una nota crítica, criticando el procedimiento policial, esto porque al hijo del vecino también lo está criticando, nosotros nos vamos a hacer parte de eso, nosotros somos super críticos y eso lleva a que la gente te vea y tengai un buen rating". (Periodista de Televisión)

"Mira, es muy difícil el poder darte una respuesta en ese sentido, porque para poder saberlo se requieren estudios, y el diario no los hace, entonces no tenemos los estudios que digan nuestros lectores quieren más de esto, lo otro, o les gusta como está siendo tratada la noticia, la única respuesta que nosotros tenemos es que no se baje, ni suba, sino que se mantenga la venta, pero un estudio, como lo pueden hacer otros medios, no los tenemos. (Editora de Diario)

"Tu tienes un sector, un nicho que se llama, y ese nicho tu tienes que darle a la gente que te respalda lo que ellos quieren, si tu empezai a darle cosas que nos les gustan se van a alejar, se van a ir a otro, a otro medio, entonces tu tienes que tener cuidado en eso.

¿Y cómo conoces tú las expectativa de la audiencia?, ¿cómo sabes tu lo que ellos quieren?

Por interacción, por feedback, ellos llaman, envían comunicados de prensa, cartas, también existen empresas como Search Market, es una agencia de investigación de mercado". (Editor de Radio)

Con el fin de mantener su audiencia, los medios utilizan también otros métodos de conocimiento sobre los intereses de ésta: los llamados telefónicos que reciben en el medio - que sería indicador de lo que le está importando a la gente - sin considerar que no todas las personas llaman y que, quizás quienes llaman son sólo personas con características determinadas y que pueden tener intereses particulares. En este sentido, los llamados telefónicos no son una muestra representativa de los intereses de la sociedad.

Otro método de conocimiento, de menor rigurosidad metodológica son las conversaciones que tienen los periodistas con sus amigos, familia y personas cercanas.

"Lo que más me importa es la gente, lo que más importa es la gente y lo que nosotros encontramos super importante es lo que a ella le esté pasando. Por ejemplo hay cosas que... por ejemplo, no interesan en el día a día, por ejemplo el sistema binominal, pero sí le interesa la seguridad ciudadana y eso nos importa resaltarlo, como le afecta también el pasaje de la micro. Para conocer cuál es el interés ciudadano, hay una retroalimentación en que tienen mucho que ver los llamados telefónicos, lo que a uno le dicen en la calle, con la misma resonancia en otros medios, pero hay un feedback super amplio, desde los llamados telefónicos a lo que hablamos con nuestros amigos, con nuestra familia, con nuestro entorno, etc.". (Editor de Radio)

Ejes sobre los que se articula la noticia sobre el delito

La entrega informativa de los medios de comunicación debería tener por objetivo el reflejar lo mejor posible los acontecimientos ocurridos durante un período de tiempo determinado. No obstante, a veces las noticias se generan desde otras perspectivas:

Producto noticioso v/s reflejar los acontecimientos ocurridos

En ocasiones no existen acontecimientos de Seguridad Ciudadana suficientemente relevantes que deban ser mostrados. Pero existe el deber de "llenar" el espacio policial-tribunales del medio con alguna información. Esto significa que a veces se le da más importancia de la que debiera a un pequeño acontecimiento¹⁰.

"Es muy pomposa y protocolar tu pregunta del proceso de construcción de una noticia, del proceso de construcción de una página en el diario, las cuestiones no son tan así digamos, tu llegai en las mañanas acá y nos sentamos y decimos ¿que hay hoy día?, no hay na', ya, tenemos que llenar las páginas en un rato más así que debemos llamar a los periodistas, algunos traen temas, algunos no, pero que hay que sacar algo ... hay que hacerlo no más" (Editor de Diario)

"Aquí la cuestión es bien clara, nosotros hacemos el diario, todos los días tenemos que tener algo para el titular del diario, entonces hay que tener como sea un título y eso te lleva desde ya a recurrir hasta los últimos recursos que son o sea... no de inventar, pero llegar al punto de deducir a través de la experiencia qué es lo que pudo haber pasado, pero siempre manteniendo la noticia". (Periodista de Diario)

¹⁰ Esto no significa que se inventen hechos-acontecimientos sino que se los muestra en forma desproporcionada o se junta una serie de informaciones aisladas y se construye una nota.

"(...) entendiendo bien cuál es la base en que se trabaja, porque si no partí de cómo se trabaja en los medios parte al revés, o sea, el hecho de que esto sea una empresa - y por tanto destinada a ganar plata- que sean empresas privadas, por lo tanto los dueños son... cuya única vocación - y legítima me parece- es ganar plata, son elementos que no son menores a la hora de... entender de por qué los diarios son como son, también, o por qué las radios son como son, o en la tele son como son, todos, ya, en ese sentido, claro, puede ser pragmático, pero no es más pragmático que el arquero de un equipo de fútbol dice: "puta, tengo que atajar este penal... no me pagan para hacer la volada más plástica, me pagan para que la pelota no entre, atajo con el poto, no importa, la pelota no entró igual" (Editor de Diario)

Por otra parte, se requiere agregarle al acontecimiento una serie de elementos que lo vuelven más atractivo y vendible o bien, se buscan sólo aquellos acontecimientos que son especialmente atractivos para el público (supuestamente), aunque no sean un reflejo de los acontecimientos del día o de los acontecimientos cotidianos. Algunos de estos elementos que vuelven más llamativo el acontecimiento son: lo novedoso o atractivo del mismo, la curiosidad que despierta, que exista polémica (para lo cual, a veces se crea), que contenga elementos para que la audiencia lo entienda, entre muchos otros.

"¿Mi caso?, bueno, en mi caso llego en la mañana, reviso la agencia Orbe o UPI, bueno, y principalmente a nosotros no nos gusta mucho la parte atropellos, incendios, a no ser que sea una tragedia mayúscula, nos interesa más el crimen poblacional, el homicidio de carácter pasional, narcotráfico de una buena cantidad de droga, y ojalá hechos delictuales curiosos, entonces al revisar la pauta se ve qué le llama la atención o qué nos interesa, le pedimos más datos, ya sea al detective, o un carabinero, bueno, y ahí sacamos los datos básicos de la víctima, la dirección, y de ahí nuestro trabajo es reportear y conseguir relatos". (Periodista de Diario)

"A ver, hay un asalto, un hecho delictual, se reportea en el lugar lo que pasó, se busca la opinión de los testigos, de la gente que está más involucrada, de los que están investigando, de los familiares de la víctimas, de los victimarios, esa es la noticia dura de lo que ocurre ahí, posteriormente, vamos a un plano un poco más amplio, con un análisis, con una reflexión de lo que pasó ahí, mencionando lo que puede ocurrir en otro lugar, lo que ha ocurrido en otros casos, eh... por ejemplo en el caso en que una persona mate a otra, una cosa así, ¿qué ha pasado en casos similares?, ¿cuáles han sido las penas?, ¿cuál ha sido la evolución de ese hecho?, ¿cuando una

persona comete homicidio?, por ponerte un ejemplo, hasta que va o no va a la cárcel, hasta que es o no es condenado, hasta que es indultado, importa mucho también la opinión de expertos como sociólogos, sicólogos, vamos aumentando el espectro de la noticia, parte con el homicidio de alguna forma y se va ampliando, se da una visión más completa de por qué ocurren estos hechos en la realidad o una forma de extrapolar este hecho a otros hechos, a otras circunstancias, a otros lugares, a otros momentos, a otros desórdenes".(Editor de Radio)

"Si lo tomo como por el lado policial, digamos, es como, generalmente aquí se aborda el tema de la seguridad ciudadana, tiene que ver con un hecho específico, una denuncia, un delito, ese delito se informa, se buscan más antecedentes, se buscan como fuentes las policías, Carabineros e Investigaciones, Ministerio del Interior siempre, y posibilidades de buscar la causa para que ese delito se haya producido, y ahí, distintas voces como yo te mencionaba el Pedro Valdivia, Espina, en el caso de delitos que tengan que ver con drogadicción, u otros especialistas o más especialistas en la materia y básicamente armándolo de esa manera, como con distintas opiniones y la polémica que puede generar las opiniones que se contraponen, y la búsqueda de una solución para ese hecho específico, que puede englobar a otros en el mismo tema". (Editora de Radio)

"No sé por qué se busca, pasa, porque puede ser muy interesante, porque es más entretenido, no sé si más entretenido es el término, lo que pasa es que uno como informativo siempre cumple algunos roles y que tú informes, qué sé yo, pero también tu noticia es un producto, y eso es super cierto, que sea un producto y si es un producto lo tienes que hacer lo más atractivo, siempre dentro de ciertos parámetros, que tú debes tratar de hacer lo más atractivo posible. Y es algo atractivo cuando hay, por ejemplo controversia, polémica, o no se po' hay... posiciones encontradas, entonces aparte tú debes tener todas las posiciones y mientras más atractivo es bueno porque tienes que mostrar un producto, y también tienes que hacer que la gente te vea, porque si son puras latas no te van a ver". (Periodista de Televisión)

Publicación de las noticias v/s Reflejar los acontecimientos ocurridos
La necesidad de contar con la noticia para la hora de cierre de la edición del diario o el momento del noticiero, determina que las noticias se construyan en forma muy rápida, sin velar necesariamente por su calidad o profundidad.

"Llegan los datos, por ejemplo se asaltó un banco, el periodista va, despacha inmediatamente en directo por teléfono, se queda el periodista en el lugar, reporta más datos, qué sé yo, algunas entrevistas, vuelve a despachar, y después escribe las notas para los demás noticiarios, los noticiarios de las siete, de las doce" (Editora de Radio)

"Hay un robo y el auditor iba pasando por ahí y te dice... con un dato tu ya vai. Con un dato uno ya se mueve telefónicamente, buscai por allá, buscai por acá, con un dato tu ya podí empezar a trabajar, si te manejas te puedes poner a armar una noticia y tenerla decentemente construida en esta primera instancia, ahora uno muchas veces entrega noticias sin estar en el lugar de los hechos. Físicamente es imposible si tu estás a las once de la noche en Puente Alto y la cuestión ocurrió en Recoleta, tendríai que llegar en helicóptero para estar... pero en diez minutos tu puedes construir con fuentes confiables y decir que el asalto fue de diez millones de pesos, o que fueron tres individuos, y si lo das a conocer es porque fue así". (Periodista de Radio)

"Vas lo cubres, lo despachas y se acabó. No hay profundización, investigación, en lo que a nosotros respecta, en lo que a mí respecta, yo no investigo, yo reporteo y, y informo, lo mío es super informativo, lo que yo hago es super informativo, no es lo que te digan "te vamos a dar tiempo para que investigues tales irregularidades", o sea, haz un tema, propónme un tema, y hay que seguir pauta solamente ... no hay nadie que diga "podí investigar en que zonas se da, en qué circunstancias se da..." ya, es gente indigente, gente, pobre, gente hacinada, no, no existe, yo reporteo lo que es incendio, homicidio o lo que sea y se acabó ... ¿Razones? no importan, eso es lo que nosotros no hacemos. Razones de que porqué ha aumentado algo nosotros no las investigamos como periodista policial". (Periodista de Radio)

"Porque no hay una idea de seguir la noticia, tu tení a cada rato que ir a una pauta, entonces tu no tení tiempo, tení que cumplir el horario, de de de la rutina, despachar y hacer la crónica". (Periodista de Radio)

"Yo por ejemplo soy periodista policial y ayer me mandaron a una pauta de una denuncia de Nelson Avila contra Juan Carlos Saffie, paralelo a eso hay un asalto en La Florida y nos dicen "como tu tení las pautas, reporta y después despachai", paradoja, paralelamente estoy reportando una denuncia de Nelson Avila y al mismo tiempo estoy despachando un asalto en La Florida. No importa que

pasó, despaché el asalto, despaché que hubo un lesionado, que se robaron cinco millones, que entraron a la tesorería de la municipalidad y con eso basta, suficiente. Entonces, esa necesidad de que despaches, que estés presente, que por último no estés en el lugar, te condiciona a que tu no sigues profundizando, no podí seguir investigando, reportando..." (Periodista de Radio)

"Ejemplo: Conferencia de Joaquín Lavín con Carabineros dando anuncio de un plan en conjunto de seguridad ciudadana, nadie le preguntó a Lavín ¿esto quiere decir que su plan municipal fracasó?, porque fracasó, pero los periodistas fueron, preguntaron la pauta y listo.(...) Esto pasa sabí porqué, por que no estai pensando, no estai pensando en eso, no estai pensando en que lo vai a perjudicar o lo vai a favorecer, estai pensando en que hay que cubrir la pauta y hay que rellenar después". (Periodista de Radio)

Se construye la noticia pensando en las necesidades de tiempo, espacio, ventas del noticiero o el diario, no pensando en como se debe reflejar el acontecimiento ocurrido.

Por otra parte, la escasez de tiempo obliga a tomar decisiones muy rápidas donde sólo se puede considerar la "intuición" como criterio para decidir qué mostrar, cómo mostrarlo y cuánto mostrar.

"Entonces yo sé que a mis colegas periodistas, sobretudo mis colegas editores, les gusta mucho este cuento de darle cierta construcción barroca al proceso de toma de decisiones, yo no quiero mentir y creo que es un proceso mucho mas simple, depende del día, depende del olfato, depende del feedback que hayas tenido antes respecto la publicación del mismo tema, la validez de las fuentes depende un poco de la experiencia que tú hayas tenido con ellas, depende del interés individual del propio editor, es muy subjetivo, subjetivo frente al diario del día anterior, subjetivo en la cabeza del editor y, obviamente, en un porcentaje que no es muy alto, afortunadamente respecto a las orientaciones editoriales del diario" (Editor de Diario)

En conclusión, el proceso de elaboración de noticias sobre la Seguridad Ciudadana actualmente se encuentra cooptado por las necesidades del proceso productivo y del mercado. Esto no significa que en un principio no pueda haber existido una motivación ideológica para posicionar el tema de particulares maneras. Si se asume que en un comienzo existieron motivaciones ideológicas - como lo afirma Guzmán y Ramos (2000) en la Guerra y la Paz Ciudadana y, como se desprende de varias de las entrevistas realizadas para este estudio, lo que ocurriría actualmente sería una estandarización de la noticia respecto del crimen de manera de ser funcional al proceso productivo y de mercado. Ello facilita la permanencia del tema en la

agenda nacional, de acuerdo con las formas y contenidos con los que fue posicionada intencionalmente en un principio.

Si se considera, por el contrario, que no se cuenta con pruebas suficientes que demuestren la intencionalidad del tratamiento inicial de las noticias referentes a delincuencia por parte de los medios, lo que ocurriría actualmente sería muy similar: el tratamiento de estas noticias estaría estandarizado para poder cumplir con el proceso productivo que direcciona la operación de los medios y, las necesidades del mercado.

Esta situación deja en evidencia que si se desea lograr un tratamiento distinto de las noticias respecto del tema por parte de los medios de comunicación, se debe diseñar un proceso de elaboración de noticias que cumpla tanto con un nuevo enfoque respecto del contenido, como con las necesidades imperativas del proceso productivo y de mercado.

Una última cita puede ejemplificar el desplazamiento de la toma de decisiones adoptada en base a factores ideológicos hacia una toma de decisiones adoptada en base a factores de mercado (no exenta de criterios ideológicos, pero más pragmática)

"Yo he pasado por toda esa cuestión y en el fondo se informa de todo, excepto en la época de la dictadura en que ahí quedaba la crema. (...) pero ahora se informa de todo, unos breves otros más grandes, que sé yo, pero se informa todo, en este momento es muy difícil acá, en Chile, a pesar que los diarios pertenezcan a dos cadenas, el que se oculte una información de manera de que nadie la vaya a obtener, que nadie la vaya a obtener, porque, porque hay muchos elementos que te lo impiden- me entendí- alguien va a reventar la información. En este momento a nadie le conviene ocultar información o minimizarla porque va a pagar el costo, incluso dentro de sus clientes, sino que lo diga el canal trece (...) Por eso, es cada vez más difícil conspirar en ese sentido me entendí que hace veinte años atrás, porque al final tu empiezas a pagar un precio que no te lo va a cobrar el gurú de ética del diario ni del colegio de periodistas sino que te lo va a cobrar, me entendí, el gerente general de la empresa, por ejemplo el trece, el trece ha perdido su público y ha perdido credibilidad porque incluso su propio público lo ha condenado - al noticiario me refiero- condenado por no entregar información no más. Sino que te diga los índices que ha obtenido en cierto segmento Chilevisión entregando información, haciendo un periodismo diferente. Siempre se van a quedar en el tintero cuestiones, generalmente por formato, por tiempo, pero yo te digo el que paga es el que elige, yo por eso te digo que ahora es muy difícil hacer una conspiración del silencio que había antes, que había información que El Mercurio ocultaba y

que se sabían dos años después (...) o que el partido comunista no la publicaba, y que se llamaban por teléfono y toda esa cuestión" (Editor de Diario)

■ IMPORTANCIA Y ORGANIZACIÓN DEL AREA

"SEGURIDAD CIUDADANA" EN LOS MEDIOS

En esta sección y en las dos siguientes, se intenta responder a la tercera pregunta que guió la investigación: ¿cómo es el proceso de construcción de la noticia referida a seguridad ciudadana y de qué manera influye en el tratamiento que se da a este tipo de noticias?. Para esto se analiza en esta sección la estructura del área que cubre la información referente a Seguridad Ciudadana en los medios. En la siguiente sección se analiza el proceso de construcción de la noticia y en la última se examinan los criterios que se utilizan para transformar un hecho policial o delincuencia en noticia.

De las tres secciones se concluye que los elementos que determinan el proceso de construcción de noticias, determinan - también - el tratamiento que se le da a las noticias referentes a Seguridad Ciudadana.

Importancia de la seguridad ciudadana en los medios

El estudio realizado permite observar que la seguridad ciudadana se ha ido convirtiendo en uno de los temas prioritarios del país, después de economía y política.

"En cuanto al tema, ¿qué lugar ocupa el tema seguridad ciudadana dentro del espectro total de temas que trata la radio?"

- Ponte tú, de una escala del uno al diez... puede ser el número tres, si, igual está dentro de las prioridades de la información (...)

- ¿Y los primeros cuáles son?

Política, economía." (Editor de Radio)

"Para nosotros ese tema que tu llamas seguridad ciudadana está en el primer lugar, está caso en el primer lugar." (Editor de Diario)

"(...) la seguridad ciudadana, es uno de los temas, que tiene digamos, pertenece a lo que incluso aparece en

titulares que tiene preferencia en lo que es la pauta informativa que se va a desarrollar durante la jornada". (Editor de Radio)

"A nuestro público, en los últimos estudios que yo leí del diario, les sigue interesando la temática seguridad ciudadana, está entre unos de los lugares del rating de los temas de interés, pero si hace dos años estaba en el primer lugar, ahora estaba en el quinto, esa es como la percepción que yo tengo. Ha bajado pero manteniéndose en los temas de mayor interés. (Editor de Diario)

"(...) de alguna manera la gente que hace policía ha ido adquiriendo una experiencia en el tema seguridad ciudadana, por así decirlo, y como tema, como área, es super interesante para nosotros; ahí te hablo como línea editorial nuestra, el tema de seguridad ciudadana es super importante porque es una de las demandas más importantes que la gente le hace a los medios (...) este año ha estado marcado por una agenda super fuerte en el tema de seguridad ciudadana" (Editor de Televisión)

No obstante, si bien ha escalado a esta 'tercera posición' informativa, su relevancia está dada por los casos del día a día, es decir, puede no aparecer en los medios si no hay noticias relevantes, cosa menos probable con economía y política, paneles estables en las estaciones de televisión, en las crónicas de prensa y en los bloques radiales.

"Es que es super relativo, depende del hecho policial en sí, de a quién afecte, de qué sea, o sea, si en seguridad no pasa nada importante, por ejemplo como hoy día en que tengo puras cosas como chiquititas, a lo mejor voy a ir relegado a un segundo, a un tercer bloque, chiquitito, un minutito; pero si es muy importante va a ir más arriba, pero tiene que ver también con el resto de cosas importantes que pasen en el país, si hay un gran escándalo en un ámbito, seguramente se va a desplazar lo que es policial (...) depende mucho de lo que se trate, porque si estamos frente a un gran caso policial, yo voy a ser prioridad." (Periodista de Televisión)

*- ¿Tiene la noticia de seguridad ciudadana esta prioridad?, ¿o es como cualquier noticia?
- No tanto, ah, por eso yo te decía que estaba como en el grado tres, dependiendo de la situación, dependiendo del hecho..." (Editor de Radio)*

Cabe hacerse la pregunta si esta reciente importancia que adquiere el tema en la agenda nacional responde al reciente interés de la ciudadanía por este tipo de acontecimientos o más bien, que recién ahora los medios de comunicación están

interesados en mostrar estos temas y para esto se respaldan en los "supuestos intereses de la ciudadanía". La pregunta es relevante desde el momento en que los medios sustentan el tratamiento que dan a estos acontecimientos en el interés natural de la ciudadanía por este tipo de temas, interés que si fuera real habría existido desde siempre, por tanto los medios tendrían que haber respondido a ello desde mucho antes. Esto parecería sugerir que la reciente importancia del tema en los medios nacionales responde más a intereses particulares de los medios que a una demanda previa por este tipo de noticias.

Los recursos que se tienen para el área Seguridad Ciudadana

Para que un medio de comunicación pueda cubrir todo el espectro noticioso nacional son necesarios recursos humanos y económicos estables.

En los medios nacionales los recursos humanos o personal disponible para la cobertura de información referente a la seguridad ciudadana fluctúan entre 1 y 5 personas o más, mientras que los recursos económicos - los que deciden qué elementos o materiales se utilizan para ir a la noticia - son:

- Móvil/conductor
- Cámara fotográfica/reportero gráfico.
- Cámara de televisión/camarógrafo.
- Grabadora/Periodista.
- Asistente.

No obstante, no todos los medios de comunicación tienen personal estable para las noticias de criminalidad, por lo tanto - en algunos medios - este tema es cubierto por el periodista que se encuentre en el móvil o incluso en algunos medios, el periodista que cubre seguridad ciudadana también debe cubrir otras áreas. Por otra parte, los medios no operan con el nivel profesional ni presupuestario que quisieran para cubrir los acontecimientos de violencia y delincuencia, puesto que no cuentan con los equipos que quisieran o con profesionales que tengan la preparación necesaria en la materia.

Así es como, no cuentan con sistemas de archivos de noticias y estudios que puedan utilizar rápidamente cuando están construyendo la noticia. No cuentan con conocimiento sobre la realidad delictual ni sobre las experiencias de intervención en otros países. Esto se traduce en la carencia de sistemas de información y apoyo para la elaboración de noticias.

"(...) fácilmente podríais haber inventado un sector con periodistas de seguridad ciudadana, pero no está, porque es cubrir el datito, cubrir la información que pasó, la encuesta está para otros, las encuestas están para la fundación y nosotros somos transmisores de encuestas y además no las sabemos, las sabemos el día, pero mañana se nos olvida y yo voy hago un informe, y jamás le voy a poner "cabe recordar que en los últimos seis meses...", porque el periodista pesca el diario, la encuesta, hace la notita y se acabó, y te puedo decir que yo, aunque haga

la crítica, te puedo decir que muchas veces yo leo el diario pero nunca voy a guardar el artículo, nunca voy a guardar la encuesta, entonces yo no puedo recurrir a la información, a los datos que a mi me sirven, que yo pueda comparar el año anterior con el actual periodo eh, cómo se da, cual ha sido la evolución, el modus operandi de los delincuentes." (Periodista de Radio)

"(...) Habría un buen trato solo si hay investigación, de porqué se dio, porqué no se dio, cómo se hace en otros países. Tu le podí preguntar a cualquier periodista de seguridad ciudadana y no te va a poder hablar de lo que pasa en otras partes, de cómo es en Río de Janeiro, en Buenos Aires, como se hace en Holanda, como se hace en Inglaterra. No tienen idea, o sea, no saben, no saben de planes de contingencia, si tu vai y le preguntai a cualquier periodista: "¿Cual es el plan de tolerancia cero del alcalde de Nueva York, de Giuliani", no tiene idea, entonces cómo yo critico a Lavín si yo no sé, como le puedo hacer una pregunta para ponerlo en jaque, o cuestionarle su plan si yo no conozco lo de afuera." (Periodista de Radio)

Por esta razón el periodista no ha de cumplir grandes requisitos técnicos, sino más bien tener un rápido despacho, de calidad (porque es en directo generalmente) y una fuerte vocación (por la dureza de las imágenes a las que se ve enfrentado y los horarios de trabajo):

"Y otra cosa que no tiene nada que ver con el sector.. que despachen rápido. No es lo mismo hacer economía que rara vez ocurre algo terrible... en policía siempre tiene que estar despachando, siempre hay que hacerlo muy rápido y hay que hacerlo bien, ese es el factor, es el requisito para ser de policía, después ya va lo otro que tengan buenos contactos, que tengan un buen criterio porque no se trata de que despachen atropellados, deben despachar bien y rápido.(...)" (Editora de Radio)

"(...) cuando me preguntaste si los periodistas debían tener, ese es uno de los requisitos, que sea serio, que sea una persona juiciosa, que no te vaya a hacer una tontera que te deje a tí... porque además como tu trabajai en la radio con la cuestión de la instantaneidad, hay muy poco control de lo que va a salir al aire" (Editora de Radio)

"(...) los periodistas tienen que estar preparados para hacer de todo, no hay aparte como en temas muy específicos, como economía, como tribunales, cosas en que los periodistas se van especializando, tienes a otros sectores

como policía en que al periodista le tiene que gustar - porque no a todo el mundo le gusta- lo de los muertos, asaltos, pacos y detectives, que no son muy agradables tampoco. Eh, tiene que gustarte pero no es una cosa que profesionalmente sea muy compleja.” (Editora de Radio)

Por otro lado, la asignación de más o menos recursos para la cobertura de determinada noticia depende de su importancia

“- Normalmente, el periodista que está reportando el tema se lo consigue y, luego, si es necesario conseguí a otro, o dos más.

- ¿Así, por intuición?

- Claro, pensai “¿está bien mandar de acá a alguien a Alto Hospicio?, ¿o cubro con los corresponsales de allá?”, eso es una decisión de momento no más. Hay un... no sé, mataron a Ema Pinto y está un periodista policial cubriendo eso, pero es tan bueno periodísticamente el caso que ya que el periodista de tribunales no está haciendo nada..., allá lo mandamos para que cubra el caso.” (Editor de Radio)

“Siempre lo básico es el camarógrafo solo, cámara sola, va el camarógrafo solo sin el periodista cuando uno intuye que la cosa puede ir como en un bloque, esas notas chicas, generalmente son esas cosas de pauta de las policías, que encontraron drogas, que hay detenidos, cosas así (...) y a lo más chico llevas cámara sola y uno va con su propio camarógrafo a su tema, siempre andamos con camarógrafo, siempre (...)” (Periodista de Televisión)

Esta circunstancialidad le asigna la importancia a cada tema, según la agenda noticiosa de la semana y del día. En este contexto las noticias emblemáticas y el Gobierno tienen más cobertura que otros hechos noticiosos.

“(...) también se asigna mucho recurso tecnológico a todo lo que tenga que ver con el Gobierno, por ejemplo, la radio pone harta plata para ir a las giras presidenciales, harta plata porque son caras, a la derecha también se le asigna una cantidad... y a los grupos económicos (...)” (Editor de Radio)

La radio es la que tiene menos recursos y su perfil humano le permite cubrir sólo con móvil (cuando se necesita), grabadoras y teléfonos (celulares) sin grandes despliegues de cobertura o señal internacional (además no utiliza fotografía ni imagen). Debido a esto el periodista tiene un poco más de libertad para decidir a dónde ir y qué noticia cubrir.

Este es al anverso de la televisión, el medio más poderoso, que trabaja con imagen (en directo o de archivo), con fotografía (puede ser digital) - aunque con menos

frecuencia- y con un móvil (en directo o sólo de movilización), que es indispensable tanto en ella como en el diario.

En los diarios existe al menos un reportero gráfico y un móvil y no hay imágenes audiovisuales, sólo texto. La cantidad de recursos por medio –al haber más ofertas– es más dispar que en la televisión y se producen constantes diferencias dentro de la propia prensa escrita, debiendo coordinar y gestionar de manera eficiente los recursos.

De este modo los tiempos de estos tres medios son distintos siendo la radio el medio más rápido y después el diario y la televisión. Podemos resumir algunas de estas ideas en la siguiente tabla.

Radio	Diario	Televisión
Acción		
• Sonido	• Imagen Gráfica	• Imagen Audiovisual
• Palabra dicha	• Palabra escrita	• Palabra dicha
• Tiempo real	• Tiempo Diario Relativo	• Tiempo Diario
Recursos Comunes		
• Móvil	• Móvil	• Móvil
• Teléfono/grabadora	• Grabadora	• Cámara filmadora
	• Fotografía	• Móvil de transmisión en directo

Estructura del área Seguridad Ciudadana

El análisis de las entrevistas permite ver que el área de seguridad ciudadana no posee una estructura ni una organización definida en los medios de comunicación nacionales – salvo excepciones. Si bien constituye un ‘tema’ no es una sección propiamente tal a nivel editorial o logístico.

Es decir, no siempre existe un equipo profesional estable y una sección o bloque determinado en la entrega noticiosa. Es por esto que la información referente a Seguridad Ciudadana puede formar parte de la información política cuando se refiere a (iniciativas del Gobierno –planes u otros - de partidos políticos, municipalidades, parlamentarios), de la información policial cuando describe delitos, homicidios, violaciones y otros, y parte de la información referida a tribunales cuando se trata de casos que pasan a la justicia. Por otra parte, son diversos los factores que determinan el equipo humano que se destina a cubrir la noticia y la sección de la entrega informativa en que ésta se coloca.

La noticia referente al tema puede caer en cualquiera de las tres secciones mencionadas:

a.- Como parte de la sección de crónica o política: donde usualmente cae cuando está ligada al tema político o institucional. Lo político aglutina otros temas de Estado/Gobierno.

"Lo que ocurre es lo siguiente, que hay otros diarios, y si tu vas a conversar con otras personas, eh el ámbito que tiene que ver policía, policía tal cual, cae dentro de la jefatura de la crónica (...) lo que es policía, está dentro del gran tema que es la seguridad ciudadana, y el jefe o el editor de toda esa área es el jefe de crónica." (Editor de Diario)

"(...) cuando nosotros hablamos de seguridad ciudadana no solamente hablamos sobre hechos delictuales muchas veces hablamos de iniciativas, ponte tu hoy día justamente se reúnen a esta hora Paz Ciudadana con el... presidente de la Corte Suprema y eso lo estamos cubriendo, pero no como un hecho delictual sino como un tema relacionado con la seguridad ciudadana; qué van a hablar, qué van a concluir, qué han hecho hasta ahora (...)" (Editor de Radio)

"- ¿Cuáles son las secciones en que cae el tema de seguridad ciudadana?"

- Cuando es más institucional, es política, cuando es más vecinal, más contacto con la gente es crónica (...)" (Editor de Diario)

"- ¿Que hechos incluyes, en el concepto de la radio, en seguridad ciudadana?"

- (...) se debe cubrir todo lo que viene por pauta, las investigaciones de Paz Ciudadana, las denuncias de la Oficina de Fiscalización que creó el Espina o los anuncios del Gobierno, aunque esos temas no los traté tu sino que son temas de crónica." (Periodista de Radio)

"(...) todos los temas de políticas sobre justicia o, por ejemplo, sobre el tema de las cárceles, se trata como un tema de seguridad ciudadana. En ese sentido hay una especie de separación del tema netamente político." (Editora de Radio)

"- Ahora si el Gobierno, como te mencionaba antes, da una noticia de seguridad ciudadana, ¿eso lo cubre policial?"

- (...) es policial, pero no es policial de sangre, cachai, y eso lo cubre la crónica, nosotros estamos en nuestra página, tres enfocados directamente a la parte policial, sangre, balazos (...) Hoy día mismo, si había una actividad en Curacaví pauteada por Carabineros, que era el final de la semana de clausura a la jornada del primer entrenamiento para suboficiales (...) obviamente es policial, pero mandaron gente de crónica porque no hay sangre, no nos interesa para nuestra página." (Periodista de Diario)

b.- Otros medios le dan prioridad a la noticia de seguridad ciudadana en cuanto hecho policial.

"Bueno, el problema es que el tema de seguridad ciudadana se puede interpretar - o se interpreta- como policía, en términos periodísticos, en general, los medios usan el sector policía (...)" (Editor de Televisión)

"(...) trabajando con eso ya, nosotros tenemos un menú de información; si por ejemplo, la seguridad ciudadana, la entendemos por ejemplo ehh que si asaltaron a tal persona o que murió tal persona, o que un tipo entró a una botillería o mató a los dueños de la botillería, o él salió y le dispararon, eso digamos, tiene un valor policial, y queda trasladado por ejemplo a la parte policial (...) nosotros no le damos prioridad a eso, no le damos prioridad en el sentido de: "oye que fue catastrófico lo que sucedió, o la forma que murió", nosotros lo dejamos para el final, o sea [para] una sección que es la sección policial, ahí aparecen todos los hechos de sangre o crónica roja (...)" (Editor de Radio)

"(...) si hay una noticia policial buena te juro que van a abrir el noticiario con eso, el hecho policial siempre pa' arriba". (Periodista de Televisión)

"Yo creo que está, está más limitado, seguridad ciudadana todavía se refiere mucho al tema policial, ya, si te asaltan o no te asaltan (...) todavía no está bien internalizado, a nivel de medios, este cuento, todavía caemos mucho en hablar de seguridad ciudadana como hablar de asaltos, cuántas veces te han asaltado..." (Editor de Televisión)

c.- Otros medios le dan prioridad a la noticia de seguridad ciudadana en cuanto hecho del área tribunales. En muchos casos la clasificación no es enteramente clara, ya que hechos que se inician como policiales terminan en los tribunales, entonces la noticia pasa de una sección a otra, pero muchos medios prefieren juntar ambas áreas, porque la noticia es la misma:

"Aquí hay un sector en donde funciona la mayoría de los canales, en donde existe policía y tribunales y esto queda asignado a periodistas para cubrir estas áreas." (Periodista de Televisión)

"Ahora ¿qué implica el periodista policial?; es el que tiene que ver con cosas como Carabineros, Investigaciones, Gendarmería, Consejo de Defensa del Estado, entonces en un momento dado hay una suerte de descomposición de temas que tienen que ver con tribunales." (Periodista de Televisión)

"(...) la noticia judicial tiene que ver con todo lo que tiene que ver la investigación, que fue el desarrollo total de este delito, cuáles son las penas, los antecedentes que maneja el delincuente, si tenía antecedente, si tenía otros hechos similares, si tenía un modus operandi relacionado con algún otro hecho similar. Con toda esta cuestión se estructura una parte judicial que va a otro sector, eso yo lo dejo a lo que se le llama tribunales, que tiene otra edición y yo sigo trabajando con lo que es la noticia dura con lo que es la delincuencia (...)" (Periodista de Radio)

En conclusión, la estructura y los recursos que tiene el área Seguridad Ciudadana en los medios de comunicación nacionales no se condice con la supuesta importancia que tiene el tema en la agenda nacional o incluso en la ciudadanía. Por otra parte, los escasos recursos humanos y técnicos que operan para el área de Seguridad Ciudadana, influyen para determinar la reducida profundidad y análisis que se le entrega a la cobertura de estos acontecimientos.

■ EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA NOTICIA

Sabemos a través de diversos textos académicos que el proceso de construcción de la noticia posee 3 partes: Producción, Circulación y Consumo de la noticia¹¹. En el presente estudio se desarrollan sólo los aspectos relacionados con la etapa de producción de la noticia según ha sido descrita por los entrevistados. La producción de la noticia se compone a su vez de tres sub etapas: la recolección de la información, la selección-edición de la noticia y la elaboración de ésta.

Estas tres subetapas se superponen frecuentemente en los medios de comunicación nacionales y contienen en su interior una serie de detalles y decisiones que no cabe explicar en este documento. Por tanto, se ha optado por presentar ciertas dimensiones del proceso de elaboración de la noticia que parecen ser más relevantes para el interés del estudio y no una descripción detallada del proceso explicando lo que ocurre en cada etapa.

Así, al referirnos a la etapa de recolección de información se analizan las distintas fuentes de donde proviene la información que llega al medio, así como sus características y dimensiones.

En el análisis de la etapa de selección de información, se desarrollan en profundidad los criterios utilizados por los medios para determinar si un acontecimiento se transforma en noticia o no¹², más algunas características del rol del editor y de la relación que viven los periodistas entre autocensura y libertad de expresión.

Para la etapa de elaboración de la noticia, se hace referencia a dos elementos que le son constituyentes : la constante autoreferencialidad de los medios y, el factor tiempo que determina fuertemente la producción de noticias, desde la etapa de recolección de información hasta la construcción de ésta.

Recolección de la información

Usualmente el dato que permite acceder a la verdadera noticia llega proveniente de la policía (oficina de comunicaciones y partes) o de las mismas denuncias de

¹¹ Miguel Rodrigo Alsina. La Construcción de la Noticia. PAIDÓS, Barcelona, 1989.

¹² Ver octava sección, sobre criterios utilizados por los medios de comunicación

víctimas o testigos, que pueden ser anónimas. En general la fuente segura es la policía, pero los trabajadores de la comunicación le dan más valor a las denuncias de la gente, por ser voluntarias y masivas. Veamos algunas citas referidas a esto:

“Lo que pasa es que los manantiales originales en el tema de seguridad ciudadana son Relaciones Públicas de Carabineros e Investigaciones, son ellos los que te dicen “hoy día a las diez voy a mostrar a un chofer de bus que tiene cien kilos de coca”.” (Editor de Diario)

“La gente es esencial. Muchas veces el gran porcentaje de las notas que se hacen es gracias a los auditores y son importantísimos. Muchas veces llama un auditor, que se produjo un choque, que se produjo un accidente, que es fatal, que hay muertos, o que hay heridos y es porque venía en el auto de atrás y frenó y no chocó, o hay un robo y el auditor iba pasando por ahí y te dice... con un dato tu ya vai. Con un dato uno ya se mueve telefónicamente, buscai por allá (...)” (Periodista de Radio)

“Hay hartas, de partida el llamado anónimo, generalmente de vecinos, yo te digo que en el noventa por ciento de los casos es efectivo, tampoco te quiero decir que todos los llamados que recibimos nos sirven, porque siempre llaman “oye hay un choque aquí”, bueno se agradece, pero no lo cubrimos...” (Periodista de Diario)

“(...) la información también nos llega a través de fuentes que también son absolutamente oficiosas, como son, pueden ser, los familiares de las víctimas, por lo general son los lectores o los auditores de las radios, o los televidentes, que conociendo ciertos hechos, llaman al medio y dan antecedentes que permiten empezar a investigar eso, o nos dice que está ocurriendo algo.” (Editor de Diario)

“(...) nos enteramos, por ejemplo en la mañana eh, nos contactamos con Relaciones Públicas de Investigaciones y Carabineros y ellos nos cuentan las cosas más relevantes que hayan tenido el día anterior, las cosas que llegan por mensajes, nos cuentan lo macro, ponte tú, es como un catastro de choques, de asaltos, de homicidios, asaltos, homicidios, todo lo que haya pasado el otro día. Y también nos cuentan lo que pasó en la mañana. También llamamos a la central de comunicaciones de Carabineros, donde nos informan de lo que está pasando en el minuto y... nos alimentamos mucho de la gente que suele llamar cuando está pasando algo (...)” (Periodista de Televisión)

*“¿Cómo llega la noticia acá?, llega de varias formas, llamados telefónicos, llega porque la policía nos avisa o llega cuando el reportero se encontró con la noticia.”
(Editor de Radio)*

*“(...) Carabineros o Investigaciones, no sé quién, entrega como un boletín informativo con los hechos policiales...”
(Periodista de Televisión)*

*“(...) Investigaciones y Carabineros tienen su forma de entregar los datos. Carabineros es un poquito más abierto.”
(Periodista de Televisión)*

Se confirma otra vez, que los profesionales de la comunicación intentan un fin social de rescate de los derechos ciudadanos a través de este carácter de recipiente informativo que poseen:

“Nosotros tenemos un correo electrónico y nos mandan hartas cosas por correo electrónico, por teléfono nos mandan, la gente llega al canal, (...) pero habitualmente la gente está llamando (...) en el fondo el cuento va por satisfacer las demandas de la gente, se ha centrado a buscar ayuda más que en sistema tradicional - el jurídico estatal- a buscar ayuda por el lado de los medios.” (Editor de Televisión)

*“Nosotros tratamos de tener un público de clase media, ser la voz de los sin voz en la cuestión de sus derechos, clase media hablamos de C2, C3 pero, sin querer queriendo, se nos suma gente del ABC1, por eso te digo que estos temas, (...) también les importa a la gente de estratos altos.”
(Editor de Televisión)*

“(...) la gratificación de todo esto es que tu trabajo sirva de un poco, que sirva para algo en temas sociales, que pueda representar una demanda de alguien que no puede salir en la tele todos los días, tratar de buscar los temas que de alguna manera la gente está tratando de exigir, exigir derechos, exigir seguridad, exigir justicia, exigir con hechos que, a lo mejor, no han sido aclarados, exigir que se aclare, que se sancione a los culpables, no es una cosa de que somos los llamados a resolver todo, pero me parece que hay una cierta inclinación de ser un medio para que se transmitan esas sensaciones de que los derechos se transgreden (...)” (Editor de Televisión)

En este punto, cabe señalar que - como lo plantean Martín (2000) y Quiroga (2000) - son fuerzas externas a la redacción quienes toman la iniciativa en torno a qué acontecimientos transformar en noticias. En este caso, es la comunidad y la policía. Ambos ejercen un proceso de selección arbitrario de los acontecimientos antes de informar a los medios.

La primera, orientada por necesidades de ser mencionada en los espacios sociales de reconocimiento, como los medios de comunicación¹³. Y los segundos también por necesidades de ser reconocidos en la labor realizada¹⁴.

En ambos casos, son intereses personales, institucionales o comunitarios los que definen los acontecimientos que deben ser conocidos por el resto de la ciudadanía. En este sentido, los acontecimientos que los medios reciben son sólo una parte de los que efectivamente ocurren, y respecto de ellos realizan otro proceso de selección, fragmentando aún más la realidad que la sociedad civil termina por conocer.

La ocurrencia de esta doble selección es absolutamente natural y necesaria, el problema está en que tanto la audiencia como los medios la olvidan al momento de analizar o comentar la realidad de la criminalidad que afecta a la sociedad chilena. Por lo tanto terminan por interpretarla de acuerdo a un conjunto de acontecimientos que puede no ser representativo de la realidad.

Otra fuente de información periodística son las agencias, de noticias, aunque actualmente se utilizan poco, pues todos los medios cuentan con los recursos humanos y económicos necesarios para conseguir sus propias fuentes. Su uso se ha concentrado en las noticias internacionales:

“(...) tenemos básicamente una sola agencia que es una agencia extranjera. Agencias nacionales ya no tenemos, no trabajamos con agencias nacionales (...) están mucho más alicaídas que esta radio, en este momento estamos mucho más fuerte que ellos, tenemos mejores reporteros, más recursos, entonces nosotros servimos mucho más de pauta pa’ ellos, que lo que tradicionalmente era la radio (...)” (Editor de Radio)

“(...) también están las agencias, las agencias en el fondo se alimentan también por estas mismas vías; si veo esto en Carabineros no tengo porqué ver después en las agencias. Estas son las principales vías de información, lo demás es Internet y otro tipo de cosas. Básicamente eso, y ahí cada día nos enteramos de diez hechos policiales, promedio, diez, ocho hechos policiales” (Periodista de Televisión)

“(...) las agencias de prensa se nutren de la misma forma eh, la gente desconoce la existencia de las agencias de prensa a no ser que tu sepas el número de la UPI o de la ORBE, pero como se llama, ellos también tiene reporteros en el área policía y tiene los mismos contactos que nosotros para informarse, con la diferencia que no tienen un público, ellos recogen la información por lo general de la radio, ellos van atrás, ellos prácticamente en el hecho de golpear

¹³ Además cabe destacar que no todos los ciudadanos informan a los medios cuando ocurre algún acontecimiento de seguridad ciudadana ni tampoco los que informan, lo hacen siempre.

¹⁴ Así lo plantean los entrevistados, al preguntárseles por las razones por las que las policías estarían interesadas en dar a conocer cierta información.

o de llegar por primera vez con la información, digamos, es muy difícil que las agencias informativas por problemas de medios, ellos trabajan en una situación muy precaria (...)" (Editor de Diario)

La información que entregan los particulares puede llegar también a través de datos de 'amigos' o 'contactos', de rumores de pasillo, llamadas telefónicas u otras vías de lo que en Teoría de Redes se conoce por lazos débiles, es decir, vínculos funcionales establecidos con personas semicercanas (de primer grado) o con personas lejanas ('conocidas de conocidos' o de segundo grado). Estas personas entregan información valiosa - que el periodista utiliza- sin pedir necesariamente algo a cambio (a excepción del secreto profesional). Este tipo de lazos débiles se producen porque existe un grado de confianza que se ubica entre la amistad y el compadrazgo y del cual ambas partes obtienen beneficios.

"Un llamado telefónico, yo estar llamando a las fuentes, a Carabineros, a Investigaciones, a los amigos, fundamentalmente eso. Lo que uno puede escuchar en otros medios." (Periodista de Televisión)

"(...) generalmente llega a través de auditores de nosotros o de informantes, generalmente funcionarios policiales - de mayor o menor rango, eso es irrelevante- quien genera algún tipo de empatía con algún medio de comunicación, en este caso con nosotros, y que nos da la información base no más, del asalto" (Periodista de Radio)

"(...) tú tienes que estar chequeando minuto a minuto... tienes que llamar a los bomberos, pero a los bomberos de Santiago, pero en Santiago existen nueve comunas, bomberos de Quinta Normal, de Quilicura, de San Miguel, entonces existe un contacto permanente (...) tení que hacerte conocido, hablar por teléfono, llamar, tu podí dejar teléfono a todo el mundo, que te avisen a ver si ocurre algo, pero no te van a llamar, del cien por ciento de las veces veinte te van a llamar, así que tu tení que estar atrás, atrás, o no te llega. Entonces parte por una investigación, o un dato que llega de un auditor por ejemplo, y empieza ahí, nosotros tenemos por ley de que si llega el dato se confirma el dato." (Periodista de Radio)

En este punto se llega a un entrecruzamiento de los contactos: la mayoría de los periodistas trabaja en contacto con lo que hacen los otros medios para elaborar sus notas. Por tanto nos encontramos con varias situaciones de 'intercambio solidario'; una de ellas es el compartir datos que son generales o de conocimiento común que no se alcanzó a cubrir:

"No, no, con otros medios no hay problemas, al contrario, de hecho a veces cuando se trata de cubrir temas de seguridad ciudadana nos ponemos de acuerdo, para ir

todos juntos a determinado lugar, por razones de seguridad, vamos todos juntos, porque llegar solo puede ser complicado, o vamos si está la policía en el lugar y si no está no vamos. Es una suerte de protección, porque lo ideal es golpear todos los días pero eso no se da en ninguna parte, (...) Entonces ¿qué marca la diferencia?, no el hecho puntual sino cómo se trata ese hecho puntual, eso es lo que marca la diferencia de los medios.” (Periodista de Televisión)

“Si, hay una muy buena relación. Se da esa relación en seguridad ciudadana, en todos los medios, todos los medios, porque es un conocimiento diario, entonces, se produce también que todos empezamos a depender de todos, porque te insisto, no importa que los demás lo tengan, lo importante es que yo también lo tengo (...)” (Periodista de Televisión)

“de repente (...), por decirte un ejemplo, el jefe de fotografía de La Nación, le pide una fotografía al jefe de fotografía del diario La Segunda, porque no la tomó, eh...y cosas así. Eh, porque con esa foto nadie está golpeando a nadie ni ninguna cosa, sencillamente el jefe de, por decirlo así, de La Nación no alcanzó a llegar, ponte tú, a Rancagua, no sé, cualquier cosa y las imágenes ya salieron en televisión y todo, entonces se hacen favores de esa naturaleza e incluso, digamos, que sean unos casos que los llevamos muy propios que esa cuestión se respeta incluso en el sector policial, que es el más competitivo, en este asunto, a veces nosotros nos intercambiamos datos de cuestiones que son de menor importancia en colegas de, en los mismos colegas de las digamos de...de los diarios de la competencia digamos, nos intercambiamos información sin mayores problemas siempre y cuando no sean temas propios, siempre y cuando no sean temas que estemos trabajando solos, o cosas así, pero, el dato lo común y corriente... o sea es posible que haya intercambio de información.” (Editor de Diario)

“(...) entonces los periodistas como que se han preocupado ellos mismos - nosotros mismos digo- de ir generando una especie de... mmm de red de ayuda, eso, una cosa informal, ayudarse para conseguir datos, para contrarrestar información, para verificar también algunos antecedentes. Más que ayudarse, yo encuentro, es aclarar el panorama, clarificar”. (Editor de Radio)

“Siempre, siempre es importante, fijate, muchas veces escuchamos la radio policial, antes que cambiara su sistema de radio, entonces se ha generado un sistema en que

hablamos mucho entre nosotros mismos, y muchas veces nos llamamos entre los periodistas, muchas veces, por un tema de amistad, de afinidad entre periodistas, para saber en qué andas, en qué no andas, a veces eso es un factor a considerar, yo, aunque suene raro, hablo mucho con los del canal Siete, y llamo al del canal Cuatro, a través del periodista del canal Cuatro me entero mucho de lo que hace el canal Once, cachai. Aunque a veces son temas super distintos, porque muchas veces La Cuarta hace temas que El Mercurio no cubre, pero tú veí a los gráficos de La Tercera preocupados en saber lo que hacen los gráficos de El Mercurio, y a veces le preguntan a las personas "oye, ¿tu sabí en qué anda tal...?" (Periodista de Televisión)

También se reconoce que la radio es el medio primordial por excelencia, cuya transmisión muchas veces es fuente obligada para los otros medios:

"No es que sea soberbio, pero nosotros somos pauta para muchos medios, muchos medios y para la televisión principalmente, como te decía, la inmediatez que tenemos nosotros no la tienen ellos, entonces muchas veces los editores escuchan nuestras radios, muchas veces pasa que yo despacho algo y estoy con mi colega al lado de la Bio-Bio y me dice "ya me están llamando para decirme por qué no tengo lo que dijiste recién". (Periodista de Radio)

"- La radio es una fuente entonces.

- Pa' mí es una fuente, porque yo entro a trabajar a las nueve y media y ellos entran a trabajar a las seis. Las cosas que han pasado durante la noche ellos las saben antes. Yo escucho la radio y después llamo a los pacos "oye, ¿que detalles tení de esto?". (Periodista de Diario)

Podemos observar entonces que existen flujos de comunicación de carácter informal que dan sostén a diversas fuentes informativas que permiten hallar la noticia sorpresa o la primicia. Esto es lo que los periodistas y editores llaman golpear, es decir, llegar primero con la noticia y obligar a la pauta noticiosa general a considerar esa noticia; siempre alguien golpea, pero hay un cierto límite que permite mantener buenas relaciones con los otros medios y los otros profesionales.

En esta suerte de carácter comunitario de los medios –donde todos son parte de la misma familia y se ayudan mutuamente- el dar un golpe exige la mayor cantidad de contactos posibles. Todos los periodistas tienen esos contactos pero más importante que llegar primero es llegar.

Por otra parte, se aprecia que existe una fuerte autoreferencialidad entre los medios de comunicación, que termina por perjudicar la calidad del producto noticioso. En este sentido, gran parte de los medios está pendiente de la información que entregan los otros medios, lo que se traduce en que la información que circule sea limitada.

En concreto, sólo algunos periodistas – por casualidad o por afán de búsqueda – encuentran información adicional y la entregan en su despacho. Esto genera que los otros medios la incorporen en sus análisis (donde algunos la confirman y otros simplemente la asumen). Esto significa que la calidad del producto noticioso se ve fuertemente afectada por la circulación de información limitada y de difícil crecimiento, pues las actitudes de los medios no permiten mayor incorporación de información.

Esto ha significado – en algunos acontecimientos – que los medios han estado trabajando sobre información falsa o errada, retroalimentándose mutuamente y colaborando muy poco en el esclarecimiento de los hechos o en una entrega noticiosa que refleje realmente la realidad a la ciudadanía.

El dilema de las fuentes

Las fuentes constituyen el eje central de toda nota periodística y el sustento de realidad que testimonia desde la gente o in situ (cuña) la veracidad de una nota.

Aún así, el proceso de construcción de la noticia en relación con las fuentes tiene pocas instancias formales y se maneja de manera intuitiva. Esta intuición juega un rol básico porque no siempre se trabaja con material fehaciente, sino más bien con suposiciones.

“Es que si tu tienes, por ejemplo, una persona como un parlamentario, se supone que es conocido en términos de opinión pública y ese parlamentario, con o sin su fuero -dejemos eso de lado- hace una denuncia, claro, lo único que tienes que hacer tú es informar de la denuncia, pero que quede en la voz de él, no te haces cargo de eso antes de saber si es verdad o no, y a partir de esa denuncia puedes empezar a buscar o a cotejar datos, para saber si en definitiva, si esto es real o no, si se cayó el parlamentario, o contraponerlo con la opinión de otra persona, es eso, pero en general, claro, siempre te cabe la duda, nunca sabes a ciencia cierta ni menos a la primera declaración si la persona te está mintiendo o está blufando, o está diciendo realmente la verdad, ahora, uno estima que si alguien se atreve, en este país, si alguien se atreve a decir algo así, es porque debe tener gran grado de verdad lo que está diciendo.” (Editora de Radio)

Puede inferirse que el uso de fuentes es transversal pues en todo el proceso de construcción de la noticia hay fuentes comprometidas.

Para la primera aproximación a la noticia basta una fuente, pero para su elaboración son necesarias al menos dos, que puedan contrastarse.

“Depende de la extensión de la nota, mínimo, mínimo debe haber una, una mínimo, y eso depende del hecho

porque hay hechos en que necesitas muchas fuentes, tu tienes que ver ahí, y también excluir a los que no aportan mucho, por lo menos en hechos importantes debería tener como mínimo a la víctima y al policía, o a un testigo y a un policía.” (Editor de Radio)

“¿Mínima?, una, por ejemplo Paz Ciudadana que de a conocer unos estudios, o un bombero que te avisó que hay un problema en tal y tal lado, eso, con una fuente puedes informar y después puedes ir enriqueciéndola de a poco.” (Periodista de Televisión)

“(…) por lo general, sale muy plana la información si la fuente es del lado... bueno no más. Pero también siempre cotejamos la parte del malo, del bueno, del asaltado, del asaltante, o del asesino: poqué lo mato, de la familia de él: por qué hizo eso...” (Periodista de Diario)

“A mí siempre me están pidiendo la mayor cantidad de fuentes, no nos queremos casar con una sola opinión o situación, siempre nos están pidiendo no casarnos con una fuente informativa...” (Editor de Diario)

Un elemento importante y que permite propiciarse buenas fuentes es el secreto profesional. El secreto es la ‘lealtad profesional’ que consiste en el silencio que mantiene el profesional de la comunicación sobre la identidad del denunciante, de la víctima/victimario o de la fuente que lo nutre, cualquiera sea ésta. Esta confidencialidad se mantiene hasta que se haga pública la noticia o, en muchos casos, para siempre. Un contacto bien respetado es un contacto que puede volver a usarse y, en la práctica, un buen contacto puede hacer la diferencia entre un periodista y otro o entre dos medios¹⁵:

“Ahora, ¿cómo se produce esto?. Por los años, por los años uno va conociendo gente afuera, hay una relación. Más que una amistad es una relación de confianza, una relación de confianza que se da con las fuentes. Porque ellas saben que yo no voy a revelar quién me lo dijo” (Periodista de Televisión)

“(…) las fuentes que tu hací en ese contacto te hacen marcar la diferencia con otros medios”(Periodista de Radio)

“(…) si la fuente no quiere revelarse no la revelamos, si es muy fuerte la información y vemos cuanto podemos perder, no la sacamos no más (...)” (Editor de Radio)

“Porque uno también protege al entrevistado en ese sentido, hay que ser super responsable, he entrevistado, mucho

¹⁵ En una sección anterior se mencionan los requisitos que deben tener los periodistas de seguridad ciudadana. Estos requisitos, son más importantes que un cúmulo de condiciones técnicas.

entrevistado, y esto también es parte de la seguridad ciudadana, que me pide, que me da testimonio, sin rostro; tapado, de espaldas, porque la persona está dispuesta a colaborar y esa es su forma de colaborar, pero no puede ser identificada, ¿por qué? porque la gente en realidad siente temor (...)" (Periodista de Televisión)

"- No, es que sabes lo que pasa, la información policial, también puede ser mal utilizada.

- ¿En qué sentido?

- Por ejemplo, alguien que se consiga una dirección, para entrevistar a alguien y esa persona quiere llevar una venganza e iba con otra intención. Cuando uno se consigue una dirección, de víctimas fundamentalmente, va en un afán de conocer el drama de esa persona, pero puede haber alguien, con otras intenciones, y no necesariamente de periodista." (Periodista de Televisión)

Por otra parte, se requiere la confirmación de la información o la opinión de las fuentes institucionales u organizaciones (Gobierno, Municipalidades, Partidos Políticos, Paz Ciudadana, Ministerios, Empresas/Empresarios u otros). Esta dimensión es altamente relevante pues las instancias formales son las que legitiman de manera definitiva la información como objeto de discusión pública. Es decir, al intervenir alguna de estas instancias los actores que entran en la discusión dialogan con la información - obtenida y posicionada por los medios- construyendo así una red temática que entra al diálogo social y permite, así, reflexionar sobre la seguridad¹⁶. En este sentido la opinión representativa de los actores es importante:

"- Ahora, cuando te llega eso ¿tu partes, tu crees que es cierto?, o ¿se verifica?.

- Se verifica primero.

- ¿Cómo verificas?.

- Por teléfono, llamando a las fuentes oficiales."

(Periodista de Televisión)

"(...) yo creo que es ese un defecto, en policía casi todos nos quedamos todos con lo que dicen las fuentes oficiales, policía, Carabineros, sea Ministerio del Interior, alcaldes, se queda mucho con eso". (Editora de Radio)

"(...) hay mucha gente que puede opinar, ya, mucha gente llama a la radio y dice quiero decir esto, nosotros también damos cobertura, pero preferimos dar cobertura a quien tiene representatividad (...)" (Editor de Radio)

"(...) la Subsecretaria del Interior, en el caso que se quiera hablar con el Gobierno, con las municipalidades, con los

¹⁶ Este paso de la noticia desde hecho informativo a discusión pública exige que la opinión pública se exprese a través de todas sus instancias. Esto otorga una pista al complicado problema medial que dice relación con quién conforma la agenda-setting de una sociedad. Según los datos obtenidos en este estudio, la colocación de temas es un proceso que se construye desde la noticia en diálogo con los distintos actores del país.

vecinos, con los empresarios, con los policías. (...) Carabineros, vecinos, lo mismo. Si hay un hecho delictual (...) por ejemplo hay un asesinato en Las Condes, vamos a hablar con el jefe de seguridad de la municipalidad de Las Condes o con el alcalde, carabineros, o hablar con el Subsecretario del Interior, si ocurrió en una empresa vamos a hablar con la empresa...” (Editor de Radio)

”- ¿Cómo deciden ustedes entre las fuentes que consultar para cada hecho que informan?

- Depende de la relación que tengan con el hecho, si estamos hablando de delitos o de situaciones, por ejemplo, de inseguridad... tu vas al jefe del Ministerio del Interior, fuentes en Carabineros, Investigaciones, alcaldes que se han destacado, entrecomillas, por estar muy pendientes de la delincuencia, o parlamentarios - que también hay- que hayan hecho mucha bulla con esto, Espina por ejemplo, que la seguridad y que la denuncia, eso es, es general, gente que tenga relación con los hechos (...) Bueno, Paz Ciudadana, el Ministerio del Interior, CONACE, no me acuerdo más pero en general son esas, y municipalidades.” (Editor de Radio)

Cabe señalar que esta práctica de confirmar la información con fuentes oficiales o institucionales no sólo tiene influencia en la conformación de la agenda setting, en el sentido de decir sobre qué hablar o cuáles son los temas de la agenda. Sino más grave aún, esta práctica determina qué se dice sobre estos temas, pues sólo se da espacio a los discursos oficiales o institucionales, que tienen una mirada determinada sobre la seguridad ciudadana, cerrándose así la posibilidad de incorporar nuevas dimensiones al análisis del fenómeno, dimensiones que podrían entregar otro tipo de actores.

En cuanto al proceso de selección y orden de las fuentes, se puede desagregar en los siguientes tres puntos:

- Control de la relevancia de los acontecimientos (selección, según pauta, si es que la hay) y relación con el resto de los acontecimientos¹⁷. Además, se hace según las expectativas del emisor, del público o de ambos. Usualmente se busca la noticia que pueda ‘pegar’, que resuene; si no golpea un medio siempre golpeará otro, independiente de las buenas o malas intenciones de cada uno de ellos.
- Control de los valores de verdad de las fuentes (enunciaciones) y selección. El periodista y el editor se hacen cargo de la veracidad de la fuente pero no se hacen cargo si ella denuncia sucesos falsamente, pues ésa es responsabilidad del denunciante, y el medio es sólo un transmisor. Por otra parte, la verdad queda relativizada debido a que siempre se busca el hecho que descolla, como al inicio

¹⁷ En diversos textos se cree que esta instancia es posterior y sólo se realiza cuando los comunicados finales son preparados. Este estudio, en cambio, ha arrojado la idea que varias de estas etapas se producen en paralelo y muchas decisiones están prefijadas debido a temas (cíclicos o no) que vienen con más fuerza o debido a prioridades dadas por la orientación política, ideológica o económica del medio.

de este documento se comenta, o porque hechos determinados se ocultan en razón de autocensura moral, política o económica.

“(...) se dice la verdad o se miente, eh... no se me ocurre un ejemplo con seguridad ciudadana pero, por ejemplo, la muerte de Andrés Pérez, la larga enfermedad de Andrés Pérez, todo el mundo sabía que el compadre tenía SIDA, todo el mundo, sin embargo no se publica que tiene SIDA hasta el día después en que muere, entonces ¿se dijo la verdad desde el primer día?, no, no se dijo la verdad, ahí no se dijo la verdad, no sé si eso es técnico o no, ya, en el periodismo hay cincuenta mil variables que te influyen para no decir la verdad.” (Editor de Diario)

“Hay un dicho que dice verdad no es sinónimo de noticia, o perdón, noticia no es sinónimo de verdad (...) por eso te digo que para nuestro diario siempre es importante llegar al lado curioso de la noticia, o sangriento, para tener contento a nuestro jefe.” (Periodista de Diario)

La verdad, entonces, se convierte en un principio importante pero no el único. Como señala Alsina “no es necesario decirla, pero sí tenerla en cuenta”¹⁸.

- Preparación del texto (e imagen) definitivos: esta es la elaboración de la o las comunicaciones finales sobre los acontecimientos seleccionados. A este respecto cabe hacer una crítica a los medios. En la elaboración final del texto, despacho o imagen sólo se utilizan fórmulas introductorias y estilos similares produciendo una homogeneización constante de la información. No existe profundización de los acontecimientos sino lo que los periodistas mismos llaman “contextualización” que no es más que establecer la relación que un acontecimiento particular tiene con otros, sea una relación verdadera o sea una mera similitud de hechos. Así como tampoco hay explicaciones o interpretaciones, sino informaciones entregadas de manera aseptica.

Esta asepticidad o suerte de noticia plana intelectualmente considera, no obstante, la valoración de los acontecimientos desde el punto de vista del emisor, del público o de ambos. Pero no considera la importancia que tiene el acontecimiento para el desarrollo nacional, la calidad de vida u otros aspectos relacionados con la situación general de seguridad o con la violencia como fenómeno general.

En este sentido, los medios al presentar las noticias de seguridad ciudadana caen en dos trampas adicionales a las ya mencionadas en las secciones anteriores¹⁹. Por un lado desconocen la historia (Trampa 1) en la que están insertos los acontecimientos de violencia, delincuencia y criminalidad y tienden a presentarlos como acontecimientos que surgen de manera espontánea, por lo que olvidan los diversos elementos que influyen en el fenómeno y el tiempo que requiere su solución.

¹⁸ La Construcción de la Noticia... Op. Cit, pp. 128-129.

¹⁹ Ver el desarrollo de las siete trampas capitales contra el periodista y el buen periodismo desarrolladas por J. Betancur y que se presentan en la discusión bibliográfica de este documento.

La segunda trampa en que caen los periodistas al momento de presentar noticias de seguridad ciudadana es no entender el contexto en el que se desarrollan esos acontecimientos, entendiendo por contexto todos aquellos elementos políticos, sociales, económicos y culturales que se conjugan en un lugar y momento determinado donde se produce un acontecimiento. Esto significa que presentan los acontecimientos mostrando lo evidente y evitando realizar interpretaciones que ayuden a comprender y enfrentar el fenómeno.

Influencias externas

Todos los medios operan a través de contactos e influencias que sirven de lazos débiles a la producción de la noticia. Estas influencias se manifiestan básicamente a través del intercambio de favores entre los diversos medios, entre personajes públicos (políticos, personeros de gobierno, empresarios) o entre personas naturales (de organismos, como un oficial de carabineros o personal de investigaciones, o un poblador).

Es importante aclarar que no existe un tráfico de influencias, sino sólo intercambios que son propios de la naturaleza fragmentada de la producción de la noticia y, en el estricto sentido de la palabra, de los medios.

Hay otros casos, en los cuales determinadas informaciones se venden, pero de manera absolutamente legal, según señalan los testimonios. Estas variables económicas, no obstante, pueden determinar la organización y administración del espacio en los medios.

"Los que trabajan principalmente en eso son los medios escritos y audiovisuales, la televisión y los diarios, generalmente lo hacen por que son medios con mayores recursos que las radios. (...) Hay dos formas de recibir la remuneración, la primera - como dices tú- uno paga para que la información aparezca o se paga para que la información no aparezca, es lo que a viva voz se sabe, y la otra es pagar por las fuentes informativas, hay fuentes informativas que solicitan o exigen algún tipo de remuneración a cambio de noticias.(...) son personas que están metidas en distintos lugares, en el ámbito policial, privados, particulares, las mismas empresas que tienen investigadores privados que ofrecen material policial a cambio de dinero. En este caso no es controvertido porque ellos persiguen un interés exclusivamente económico.(...) incluso creo que en el área de seguridad ciudadana es donde menos se usa esto, se maneja principalmente en otros temas en lo político principalmente lo que es también el sector de salud. Afortunadamente en el tema seguridad ciudadana o policial no es tanto, se da pero no es tanto."
(Periodista de Radio)

*“(...) se produce una insistencia, pero de “pucha, trata de alargar tu nota, habla con tu jefe, no te acuerdas de que pillamos a estos gallos, aclaramos tal caso”
- Entonces ahí hay una presión, pero una presión de un estilo...*

*- Pero no por un favor, es porque ellos quieren dar a conocer sus logros, la única forma que tienen las policías para dar a conocer sus logros es a través de los medios, claro, llegan ante el juez, pero el juez es el juez no más. Le cuenta a su señora en la casa no más.”
(Periodista de Televisión)*

*“O sea, no es que sea odioso, pero nadie tiene poder sobre mí para decirme que saque algo, a no ser que me lo diga mi jefe o el director, pero básicamente, en el tema seguridad ciudadana no hay problema, de repente en poner ciertas noticias, ahora cuando ya raya el terreno de lo económico... pa’ las empresas, nos faltan dedos de la mano para contar las noticias que hemos tenido que bajar.”
(Periodista de Diario)*

“(...) los medios de comunicación, lo que es el periodismo informativo, está muy ligado a lo que es el mundo político, ellos se sirven de nosotros para dar, para comunicar a la comunidad sus planteamientos de sus proyectos y nosotros nos servimos de ellos también para nosotros informar un noticiero (...)” (Editor de Radio).

El rol de la edición y del editor

Como punto de partida es necesario aclarar que las instancias de edición en un medio son diversas, algunas con más poder (como el Director, el Subdirector y el Editor) y otras con menos poder pero de facto (como el periodista).

En este sentido puede inferirse que la elaboración de la noticia es un continuo donde intervienen hecho-periodista-editor-director como una cadena indisoluble. En todas estas etapas se toman decisiones de edición aunque no lleven ese nombre.

En la mayoría de éstas, es el periodista el que selecciona la información y, si bien usualmente está “pauteado”, su libertad de trabajo es amplia debido a la imprevisibilidad del momento. Esta libertad es más común en la radio, medio donde el impacto visual y escrito no existe, por tanto está menos sujeta a control. Luego está la televisión, donde también existe, aunque en menor grado.

*“- ¿La pauta es la que estructura casi en forma total como trabajas?
- No, el momento, es el momento.” (Periodista de Radio)*

“- ¿Cuál es la relación tuya con el editor, te corta lo que tu...?”

- No, no. Eso categóricamente no, no es así ”
(Periodista de Radio)

“(...) soy la única persona, con otro periodista, que me quedo en la noche, y por eso te puedo decir que se respeta, se respeta lo que uno escribe a la vez hay que respetar lo que piden.” *(Periodista de Radio)*

”[el editor] no se mete mucho fíjate, salvo en saber en qué estoy, dónde estoy, en qué ando para ver si me mete con una nota, con dos notas, cuando hace la pauta, salvo para aportarme en lo que tengo y me diga cuánto tiempo me va a dar, no se mete mucho fíjate.” *(Periodista de Televisión)*

“(...) nosotros no tenemos compromiso con nadie, y a mí cuando me toca darle al tema de la seguridad ciudadana yo le doy con todo, no se censura como en otros medios (...) *(Periodista de Televisión)*

Pero también –y paradójicamente- en la televisión (como en el diario), si bien se mantiene este grado de libertad, las decisiones definitivas las toma el editor, pues hay otras variables que adquieren mayor importancia, como el tiempo y el espacio que se dará a cada noticia. El editor además es quien titula.

“(...) la parte de la seguridad ciudadana, los tiempos, ubicación en la pauta, va a depender de las reuniones que tengamos básicamente con los editores, los que cortan el queque al final.” *(Periodista de Televisión)*

“Es poco lo que se mete, porque la política que tienen acá es que el periodista estaba afuera, el periodista es el que trae lo que hay. A lo más te pueden decir enfócala por este otro lado, pero más que cambiar el contenido mismo, te pueden cambiar el orden, según la prioridad”
(Periodista de Televisión)

“Mira, el editor, en términos sencillos, es el tipo que lleva la micro. El editor, fundamentalmente, entre un cúmulo de información que existe, elige la información que se publica y la que no se va a publicar, revisa las notas, para que estén de acuerdo, digamos... por algo el editor es una persona de confianza, digamos de la dirección, en este caso la empresa. Qué sé yo, yo soy aquí... no sólo un corrector de estilo sino que además yo soy, me entendí... que te podría decir, el inquisidor po’. Puta, el Jefe de la Santa Inquisición de acá, lo que es yo, determino quién se salva y quién va a la hoguera y elijo además a las personas.”
(Editor de Diario)

“(...) el editor empieza a jugar con la cuestión de los tiempos, a darle cabida a las metas, tratar de tener una visión global y saber que lo mas importante no es ni lo que dijo Eyzaguirre, ni el asaltito de la esquina, ni tampoco la pelea entre Orozco y con no se quién, lo más importante es lo que pasó en el Medio Oriente, esa es la noticia, esa es la que se lleva la parte de la carne”. (Editor de Televisión)

“Elijo qué información se va a publicar: tengo tres asaltos, tengo tres violaciones, (...) yo digo esto, esto y esto, según las políticas de la empresa y de acuerdo al perfil del diario, corrijo la información, se supone además que el editor sabe escribir mejor, o redactar mejor que el personal que está a su cargo. Además titulo. El reportero escribe la nota, aunque (...) se anima a los periodistas para titular para que vayan aprendiendo, no hay nada más difícil que titular y... pero generalmente los periodistas me entendí, los reporteros, no titulan, no proponen...” (Editor de Diario)

“(...) el editor de pauta, en la mañana tiene pauteá las cosas. Se juntan todos los editores allí... y ya hubo una reunión previa, en que el editor de pauta les dice todo lo que hay, todo lo que se ha reportado. Entonces él me da un resumen y una reseña de estas cosas, entonces yo agarro el mando y armo el esqueleto central con lo que el me acaba de entregar y ahí uno ve si a esta nota se le da un minuto o mas o menos (...) hay una reunión de pauta, nuevamente con todos los editores, donde yo les cuento el esqueleto que tengo armado y ahí son ellos los que dicen "oye, el minuto y medio me queda re corto" (...) en ese rol de editor se va rearmando el cuento [para que] (...) esta criatura que tenemos todos los días que es el noticiero central, salga presentadito, salga bonito.” (Editor de Televisión)

Es relevante agregar aquí el factor tiempo, del cual hemos dicho algunas frases en secciones anteriores. En el medio periodístico el tiempo es presión, carga a la cual están acostumbrados todos los profesionales de los medios. La importancia del tiempo es que éste define la durabilidad y profundidad de la fase de elaboración de las noticias. Este intervalo de tiempo está dado, además y como siempre, por las circunstancias físicas, geográficas y humanas.

Por otra parte, especialmente en televisión, el tiempo – la duración del noticiero – determina el tamaño y profundidad de una noticia, pues se tiene sólo unos segundos para mostrar lo sucedido. El tiempo determina también la existencia de un acontecimiento, pues si no hay tiempo para presentarlo, queda desechado, quedando en la ciudadanía la imagen de que nunca existió.

“(...) dependiendo del tiempo que tú tienes, para llegar por ejemplo... yo tuve que, ayer en lo del BCI, estar y

volver casi de inmediato, estábamos contra el tiempo, toma en cuenta la distancia, el canal de nosotros es especialmente retirado de todo, entonces tienes que tener presente el factor tiempo para ver cuánto tiempo te quedas reportando en cada lugar, llegas analizas todo eso, ves la cantidad de testimonios, las cuñas pertinentes, que son la grabación al entrevistado, después si tienes todo eso listo te vienes para el canal y llegas a escribir acá, si vienes contra el tiempo, te vienes en el auto papelito en mano escribiendo, llegas acá y ni siquiera te presentas al editor sino que llegas corriendo, te pongo el caso: ayer yo llegué acá cinco para las ocho y el noticiario es a las ocho y media...” (Periodista de Televisión)

“(...) puede que no haya ni siquiera tiempo... como no hay, insisto en el problema del tiempo. No hay tiempo (...) de que el editor empiece a verificar cosas así porque... yo, en primer lugar tengo que confiar en mi periodista, si yo, como reportero, veo que mi editor, está confirmando mis noticias, algo, la información que yo le escribí, a las cinco de la tarde... significa derechamente que mi editor no confía en mí, entonces es posible que me mande a cambiar no más, o le digo al editor qué es lo que está pasando.” (Editor de Diario)

“Hay otro factor, en el caso de la televisión, es el factor tiempo, uno tiene el tiempo limitado, uno tiene - en el caso nuestro en promedio- una hora, puede colocar el noticiero central, el de las nueve, colocando los comerciales entremedio habrán cuarenta minutos disponibles para noticias. Obviamente no todo - y en todas las áreas- no todo cabe, hay que priorizar, se prioriza en todas las áreas. - Entonces, me dices que hay muchas noticias, que tu armas y luego no aparecen. - Todos los días, todos los días. Hay treinta, treinta y cinco notas en pauta, cinco no van.” (Periodista de Televisión)

“Es que uno se acostumbra, es la presión después la que te lleva... o te acostumbras a trabajar con presión. La necesitas para funcionar. De repente te dicen “hace esto pa’l lunes...” y uno lo deja para el final. Es que aquí tu tienes que estar saliendo a cada rato, todos los despachos los tengo que hacer en directo, yo no grabo nada, entonces la presión es el trabajo, no hay ese problema, yo estoy presionado, al móvil no se le permite grabar cosas porque la gracia que tiene el móvil es estar al aire, siempre el móvil debe estar donde está la noticia, donde ocurre.” (Periodista de Radio)

“Acá nosotros tenemos un problema de tiempo, nunca se van a entregar muchos detalles - nosotros somos un informativo que dura 55 minutos- de los 55 hay doce de comerciales, te van quedando 43 y tu estas en esta cazuela informativa que te lleva, papas, zapallo, chochito y a veces resulta que la nota policial es la carne y otro día resulta que es no se... la sal.” (Editor de Televisión)

De esta forma y, como plantea Martín (2000) la presión que ejerce el tiempo, determina el grado de reflexión que pueden entregar los periodistas al producto noticioso que entregan.

Autocensura y libertad de trabajo de los periodistas

Un rasgo particular y exclusivo de los periodistas nacionales asoma luego de analizar las entrevistas realizadas para este estudio: la contradicción entre libertad de expresión y autocensura. Estos rasgos operan como fuerzas centrífugas y centrípetas –respectivamente- de la libertad de expresión y la amplitud de miradas de los medios.

Por libertad de expresión se entiende el grado de autonomía de los periodistas respecto de las exigencias de la alicaída línea editorial. Esta libertad sigue siendo, no obstante, una libertad pauteada y determinada por la imprevisibilidad de los acontecimientos.

Por autocensura se entiende, en cambio, aquella censura que los propios periodistas se hacen a si mismos por estar en el medio en que están, de manera libre y autodeterminada. Esta fuerza centrípeta, ya se asomaba en los determinantes de la línea editorial pero ahora adquiere su grado máximo al aceptar, los propios periodistas, que hay ciertas cosas que no se pueden decir por razones institucionales. Esta actitud acrítica del periodista está conectada con la falta de profundización e interpretación que provoca una homogeneización constante de la información.

“Presiones no, pero siempre hay... tú sabí los límites tu sabí en el medio en que estai trabajando, sabí cuales son los lineamientos de tu medio, muchas veces no tienes para qué decir que no, si tú mismo vai a decir ‘en realidad mejor no’” (Periodista de Radio)

“Por eso te hablaba de Andrés Pérez, porque uno suele decir lo político, lo económico, los empresarios, los milicos, pero Andrés Pérez no era milico, ni empresario, ni era un hueón de la Concertación - al contrario- o sea, ¿quién presionó?, ¿cuál de esos actores?, ¿cuál de los Top Ten de la presión a los medios, de los grupos fácticos - como los llaman- influyó para que de Andrés Pérez no se dijera que tiene SIDA?, ninguno de ellos, ninguno de ellos, fue como... no, no quieren que se sepa, pero te lo dijeron a ti, es lo que se cuenta, veamos... ya, no lo pongamos, al otro día

todos revisamos los diarios, nadie lo puso, “vamos, pongamos que tiene SIDA”, “es que no se puede decir”, “¿por qué no...?”. Y te insisto, ahí no habían curas, no estaba el Opus Dei, no estaban los Legionarios de Cristo, ni los milicos, no estaba ningún parlamentario, no estaban los grupos económicos, no po’ hueón, no, y sin embargo, igual pasan esas cosas.” (Editor de Diario)

“Totalmente libre, totalmente libre, o sea, no es ningún escándalo, o sea, han habido días en que nosotros no hemos puesto una conferencia de prensa de Paz Ciudadana, y uno dice “Agustín sabe que no hay nada nuevo, esto lo habían entregado la semana anterior, ah, ya listo” (...) los colegas digamos (...) pecan de ser más papistas que el Papa, a lo mejor, después los van a echar y van a decir “a este loco lo echaron hace tres semanas por no publicar una conferencia de Paz Ciudadana”, y todo lo que te dicen se te va a la mierda, pero suelen pecar de ser más papistas que el Papa. Oye, y en La Nación también, tengo muchos amigos que trabajan en La Nación y se ríen de ellos mismos...” (Editor de Diario)

En conclusión, el proceso de elaboración de noticias determina bastante la calidad de la noticia referida al crimen, en el sentido que ésta termina siendo un fragmento poco representativo de la realidad, con poca información adicional a la que puedan entregar las fuentes oficiales y los otros medios de comunicación (vía contactos de sus periodistas) y con la limitación proveniente de la "autocensura" que no permite ampliar la mirada a este tipo de temas por temores no siempre bien fundados.

■ CRITERIOS UTILIZADOS POR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Como se desprende de las secciones anteriores, las noticias que se muestran en los medios de comunicación no constituyen un reflejo representativo de los acontecimientos ocurridos en el período de tiempo que presenta el medio, sino que responden más a las necesidades del proceso productivo y del producto mismo que debe ser vendible.

En este sentido, existen algunos criterios que facilitan la construcción de una noticia de forma que sea funcional al proceso y al producto.

Estos criterios serían - por lo menos - los siguientes:

Criterios relativos al acontecimiento

Que sea un acontecimiento que le interese a la mayor cantidad de gente posible, puesto que los medios de comunicación no son rígidos en su segmentación de audiencia. Este interés puede estar determinado tanto porque la audiencia es afectada por el acontecimiento o porque podrían haberlo sido debido al tipo de hecho o al lugar donde ocurrió.

"Éste es un medio de comunicación masivo, nos comunicamos para decirlo a una sociedad masiva, nosotros no estamos trabajando con personas individuales particularmente, nosotros estamos trabajando con un elemento que es un emisor pero es un emisor masivo, nuestro emisor, nuestro receptor no es un receptor que tiene una finalidad común sino que cada uno tiene su propio cuento y en un momento se reúnen a escuchar nuestra información. Nosotros cuando vemos un hecho lo primero que nos preguntamos a cuántas personas le va a interesar ese hecho, si me interesa a mi, por ejemplo, la noticia va a ser pa' mí, si le interesa a un actor social va a ser para ese actor social, nosotros tratamos de ser un poco pluralistas, tratamos de ver un amplio espectro de personas que les pueda interesar esas noticias". (Editor de Radio)

*"¿Bajo qué criterios?. Conmoción pública básicamente, la conmoción que pueda generar. Por ejemplo, ahora el siete está informando de un tiroteo afuera de un Banco del Estado, entonces tú ya empezai a generar toda una expectación, lo informas, mandas al periodista, tratas de buscar un antecedente, las primeras reacciones, en el fondo también tiene que ver mucho con eso, pero claro, estamos hablando de una situación que ocurre en la calle, en donde hay muchas personas que se están exponiendo, tienen un primer nivel de importancia, ese podría ser un criterio como el que te señalaba, de conmoción pública".
(Editora de Radio)*

Dependiendo a quién afecta el acontecimiento. Personalidades públicas y los niveles socioeconómicos altos y medios tienen mayor prioridad.

"Eh, también según a quién puede afectar, por ejemplo, si roban la casa del Presidente de la República, evidentemente eso va estar en el primer titular, me entendí, lo mismo que un senador que sea como muy reconocido a nivel nacional. Eh, sí, más o menos eso. Eh no se me ocurre más"... (Editora de Radio)

"También están los robos a las casas, los tipos que entran con violencia a alguna residencia, eso generalmente se da preferencia si vive en el barrio alto - porque si tú ves La Segunda aparece la casa del abogado tanto- y nunca sale la casa de la señora en Macul, que también le paso lo mismo " (Editora de Radio)

"Se discrimina un poco, se discrimina un poco... en qué sentido: va a importar más una estadística de Santiago como comuna y de ahí pa'riba de que si estamos hablando de San Ramón tienen altos los niveles de delincuencia y drogadicción, entonces ahí se discrimina. Y también dependiendo del efecto que pueda traer el dar a conocer ese elemento o esa estadística a nivel macro, no sólo a nivel Santiago, sino que a nivel Chile". (Periodista de Televisión)

"Y también importa mucho el sector donde sea, el barrio en donde sea, eh un asalto, un asalto en Las Condes a lo mejor no va a tener la misma connotación que un asalto en Conchalí. Porque, porque son situaciones que se dan por hecho, es justo o injusto, clasista o no clasista, bien, pero es como una situación que se da sólo, digamos, yo no sé por qué se da el raciocinio de por qué un asalto en Las Condes es más interesante que un asalto en otro lugar, a lo mejor porque puede afectar a personas de mayores recursos que es más conocida, más connotada, porque se

supone que hay una inversión en seguridad, tanto comunal como vecinal, mucho más importante y si se asalta una casa en Las Condes se vulneró mucho más que lo que se vulneró en Conchalí". (Periodista de Televisión)

El drama humano que tiene el acontecimiento

"Siempre que hay personas involucradas: heridos, muertos, golpeados o secuestrados, eso todo va, se toma mucho en cuenta el carácter de cercanía con la gente, como lo más humano, las personas que están sufriendo de alguna forma, esa nota siempre va, pero cuando no hay heridos, por ejemplo, el asalto de un banco en que nadie sale herido no va, aunque dependiendo del monto robado". (Editora de Radio)

La espectacularidad del acontecimiento

"Violencia, el grado de dramatismo, la espectacularidad, eh, la cantidad de personas involucradas, los muertos, siempre cuando es más, cuando es más de algo. Cuando es algo normal, te pongo un caso porque aunque lamentable es así, un accidente en una esquina con un muerto y al frente un bus con veinte muertos obviamente pasa el bus con los veinte muertos. Un asalto por cinco millones, otro por treinta millones y otro por dieciocho voy a reportear el de treinta. (...) Es por lo que mueve más carros policiales, mueve más recursos, es toda una cadena. Porque provoca mayor impacto". (Periodista de Televisión)

"¿Los criterios?, son como criterios bien deshumanizados en realidad, cuántos muertos hay, cuánta plata se robaron, los heridos, no sé, si era mucha la droga, si era poca, ese es el criterio o sea tu tienes muchas notas de cinco kilos de droga, veinte matas de marihuana... tu eliges con eso cuando hay varias notas policiales". (Editora de Radio)

El potencial de atractivo que tiene el acontecimiento o la polémica que pueda generar

"Se escoge por la novedad que puede tener su declaración, básicamente eso, o sea, es mucho más interesante... por la novedad o por la polémica que pueda generar, sinceramente, o sea, por ejemplo, viene un tipo y dice que el asalto se produjo porque estaba el guardia...ahí... metido con los delincuentes... operando con ellos. Eso va a ser mucho más entretenido que el testimonio del carabinero que va a decir: "mire, si el asalto...", ahí tu vas cambiando las fuentes, según la polémica, según la novedad, alternativas" (Editora de Radio)

"Por ejemplo, te dicen: "viejo, acaba de ocurrir un asalto", "ya, ¿pero cuanta plata es?", "cincuenta palos", "¡cincuenta palos!, ya estai partiendo" ya, porque es un tema importante, imagínate cuando me dijeron "acaba de ocurrir un asalto y los que asaltaron entraron disfrazados de carabineros", o sea, tiene un plus especial del que podí colgarte al tiro, cachai, entonces tú vas cachando si vas al tiro, si no vas al tiro, si pides refuerzos o no pides refuerzos, que aquí, que allá, que esto, que lo otro. (...) te digo que hay días en que no pasa nada y puede ser una cosa muy ínfima y hay que empezar a buscarle por ahí el plus simpático, o el plus dramático" (Periodista de Televisión)

"Si hay un crimen como lo hubo hace un año y medio en la Plaza de Armas, cuando se apuñaló a una mujer en la catedral - disculpa la opinión un tanto frívola, pero es un clásico del periodismo, es un clásico de la literatura incluso- el crimen pasional con el puñal, que tiene una connotación, en la catedral, o sea, si yo me encuentro con un caso así, me la juego por sacarlo de la página nueve y diez en donde está la policía y dejarlo en la dos o tres, justamente por ese hecho, por la historia, no como crisis del plan cuadrante o crisis de la seguridad ciudadana, no como decir "ni en la catedral se puede estar tranquilo" sino que por el hecho, la historia" (Editor de Diario)

Como se puede observar, la selección de un acontecimiento para ser transformado en noticia no depende de las características del acontecimiento en relación a la real importancia que tiene para la seguridad/inseguridad ciudadana o para el desarrollo nacional. Esto determina que la ciudadanía conozca sólo ciertos acontecimientos y que poco aportan al análisis del fenómeno.

Criterios relativos al periodista

Algunos periodistas señalaron que ellos evitaban informar acontecimientos que no eran de su agrado: suicidios, violaciones, homicidios, etc. Generándose en estos casos una selección adicional de los acontecimientos, cuando el periodista no le informa al editor cuáles son los acontecimientos que están en la agenda diaria.

Criterios relativos a la organización del trabajo

Algunos factores relacionados con el proceso productivo determinan también la selección de los acontecimientos. Así, un acontecimiento que no se alcanza a cubrir antes del cierre de la edición o del informativo, queda fuera del universo. Asimismo, un acontecimiento del que no se va a poder obtener una buena imagen (video o fotografía) o una buena cuña²⁰ también queda afuera del universo.

20 La grabación del testimonio de una de las fuentes.

"Lo interesante de la cuestión de la imagen, o sea, por ejemplo se puede ir a cubrir un asalto de 150 millones de pesos pero fue ayer, y voy a tener una imagen despachada de un asalto de diez millones que fue aquí en la esquina, a lo mejor voy a llegar mucho más rápido, voy a tener mejor imagen, y voy a privilegiar ese asalto, que sé que voy a tener imagen interesante, entretenida, eh... a lo mejor de pacos arriba de los techos, que de un asalto que fue del día anterior, que fue de cinco veces más, pero no voy a tener ninguna imagen, y por esos muchas veces se privilegia si tu ves cosas que son más chicas, a lo mejor, que salen en televisión y cosas mucho mayores, mas grandes, que no salen, por ejemplo hay un tema que está saliendo ahora en el diario El Mercurio, que es el robo que se le hace a las personas que tienen tarjeta de crédito, que sacan plata, o un asalto una estafa que hubo ayer, que supe ayer, al Banco Santander por mil millones de pesos, que puede ser mucho más interesante, pero como visualmente no tienes que mostrar, porque no puedes estar dos minutos mostrando puras fachadas de banco, al final nosotros no nos metemos en eso y privilegiamos este otro tipo de cosas". (Periodista de Televisión)

"Yo creo que la imagen es mucho más importante, porque esto es televisión. Las imágenes que te demuestren más lo que estaba sucediendo, si tengo un tiroteo y tengo las imágenes del tiroteo, parto con eso, es obvio, no partí contando que en esta casa hubo un asalto y partí pa'llá, empiezo con el tiroteo y de ahí me cuelgo en la otra historia, es como el mejor mono como le llamamos, ¿cual es tu mejor mono? , éste. A partir de ese mejor mono tú comienzas a construir la historia, no importa que ese mono sea el último proceso de tu reporte. Ese es tu mejor mono y tení que usarlo pa' partir, porque tú tienes que llamar la atención de la gente, en una nota cada veinte segundo tení que tener un elemento nuevo pa' que la gente no se esté cambiando de canal" (Periodista de Televisión)

"Además, hay una especie de obligación, por lo menos en lo que es nuestro, nosotros en una página de la crónica, cuestión que tiene que ver con el diseño del diario, nosotros tenemos que llevar un máximo de tres fotografías, cuando más, o sino se nos desequilibra la página, hay una serie de problemas, entonces indudablemente que vamos a tratar de que una de las fotos sea una foto fresca, y a las demás le pondremos... a veces nosotros tenemos que poner una foto para lo que llamamos "portal dos títulos", por que como no se pueden pegar dos títulos que se yo, hay que tratar de poner una foto para que no salga lo que nosotros llamamos una sábana., ojalá fuera una foto buena,

porque de lo contrario, me entendí, la página es inleíble, es un sabanazo, horroroso como los diarios del siglo pasado. Claro, tiene que haber ciertas fotos". (Editor de Diario)

Como plantea Martini (2000) esto contribuye a la imagen segmentada de la realidad relativa a la delincuencia que tiene la población, a lo que también contribuye la doble o triple selección de acontecimientos que se produce. Esta imagen fragmentada de la realidad ocurre porque las noticias no cierran con sentido para la población, sino que sólo cumplen con los requerimientos periodísticos, de mercado y del proceso productivo.

Criterios relativos al medio

Algunos medios han definido formal o informalmente que cierto tipo de hechos no forman parte de su universo, como por ejemplo los casos de suicidios porque pueden servir como motivadores para que los receptores hagan lo mismo.

Algunos medios no cubren crímenes pasionales, otros no cubren violaciones, ni delitos en la calle. Algunos cubren solo delitos contra la propiedad, otros no cubren ningún delito que incluya a menores, etc.²¹.

"Actores principales, y qué es lo que buscábamos nosotros, todo lo que te decía po', asaltos, cuando hay asaltos, cuando hay... aunque ahora último, lo que más se busca principalmente son asaltos, delitos de violencia en contra de las personas, cuando hay violencia en los hogares, cuando hay robo con intimidación en las casas mas que en la calle, eso es lo que más - al menos a nosotros- nos llama la atención, no tanto ponte tú... delitos de carácter sexual, son básicamente delitos que afecten a la propiedad, con violencia en las casa, en el domicilio más que en la calle, más que homicidios ponte tú". (Periodista de Televisión)

"Los suicidios nunca se cubren básicamente por una cosa de imitación, yo no se si eso está demostrado empíricamente o no, pero es una cosa como histórica de todos los medios que los suicidios, como que... los suicidios son siempre protagonizados por gente, que tiene algún problema, que es depresiva, y si hay un depresivo viendo la tele, viendo como un tipo que tiene problemas se suicidó, puede pensar "chuta, este es el camino que yo también tengo..." y se puede suicidar, entonces como hay un tema imitativo eh, entonces el suicidio no se cubre a no ser que sea una apersona famosa". (Periodista de Televisión)

21 Estas decisiones tienen que ver con la línea editorial del medio, como se desarrolló previamente .

"A nosotros no nos gusta mucho la... no buscamos la parte atropellos, incendios, a no ser que sea una tragedia mayúscula, nos interesa más el crimen poblacional, el homicidio por carácter pasional, narcotráfico de una buena cantidad de droga, y ojalá hechos delictuales curiosos"
(Periodista de Diario)

La existencia de estos criterios demuestra que la realidad que muestra cada medio de comunicación no se relaciona tanto con los acontecimientos que ocurren sino con los acontecimientos que los medios desean mostrar.

Criterios relativos a aspectos extramediales

Un primer aspecto extramedial que influye en la toma de decisiones sobre los acontecimientos de seguridad ciudadana que se mostrarán, tiene relación con los intereses de la audiencia, aspecto que se ha desarrollado en secciones anteriores.

Un segundo aspecto extramedial tiene relación con la agenda nacional. Que un acontecimiento se transforme en noticia o no, va a depender de qué otros temas se estén desarrollando en ese momento en la agenda nacional. De esta forma, un acontecimiento que en ciertas circunstancias habría sido destacado, en otras pasa desapercibido.

"También tiene que ver de cómo esté la agenda país, a lo mejor si estamos en una semana en que estamos hablando mucho del tema mapuche, ah que es como el tema de las últimas dos semanas, y si, por ejemplo, ahora hay una pelea entre mapuches iríamos a cubrirlo, y si eso habría ocurrido hace unos tres meses atrás o después, habría sido una riña más y no habríamos ido a cubrirlo". (Periodista de Televisión)

"Tiene que ver también con el resto de cosas importantes que pasen en el país, si hay un gran escándalo en un ámbito, seguramente se va a desplazar lo que es policial, sino hay nada relevante en policía, si hay un gran escándalo como la escoba que quedó en Perú, o si caen periodos de elecciones, o si de repente aparece el escándalo de la cuestión del metro, ponte tú, eso va a ir desplazando al tema de la agenda, pero si yo tengo algo bueno en lo policial, a lo mejor yo voy a desplazar a los otros, depende mucho de lo que se trate, porque si estamos frente a un gran caso policial, yo voy a ser prioridad". (Periodista de Televisión)

Un tercer criterio extramedial es la información que están presentando los otros medios de comunicación. Pues los medios en escasas oportunidades dejan de presentar lo que otros medios están informando, principalmente por no perder audiencia o credibilidad.

Por último, un efecto no esperado de la utilización de estos criterios, es el efecto escalada en las noticias que la ciudadanía recibe, pues cada vez se requiere mostrar algo mayor o mejor que la noticia anterior, algo más fuerte y más grande. Puesto que los criterios tienen relación con el mercado (vender más) y no con entregar una cobertura analítica del fenómeno.

"Significa que los medios deben causar más impacto, cada vez más impacto, subiendo la puntería dicen otros... si a uno lo llaman para que informe que se encontraron cincuenta kilos en Arica, en la frontera, eso no se informa, porque es normal, pasa a ser rutina. Cuando pasa a ser rutina deja de ser noticia. Te coloco otro cuento, que es más cruento, ajustes de cuentas, hay muertos todos los días en Santiago, todos los días en las poblaciones, todos los días por ajustes de cuentas, muere uno o dos ciudadanos que baleado, acuchillado, que el vecino, que es narco. Ya dejó de ser noticia, se constituyó en un hecho rutinario, así que no lo ponemos" (Periodista de Televisión)

"Lo que pasa es que yo creo que el público ya está cura' o del espanto, está diariamente enfrentado a una avalancha de cosas, a una avalancha de información, que no solamente ocurren aquí en Chile, sino que en todo el mundo, entonces tú tení que tratar de marcar la diferencia, y cuesta marcar la diferencia hoy en día, porque es mucha, tiene mucha oferta y la demanda es muy poca ... y una forma de marcar la diferencia es yéndose cada vez a lo más grande" (Periodista de Televisión) .

"Cuando se producen estos hechos los damos evidentemente, tanto así que cuando me llaman colegas de regiones "oye tengo un asalto" ¿cuantos muertos? le pregunto de inmediato, Porque si son pocos.... no va. Entonces para esto sirvió de las torres gemelas porque quedó muy alta la vara de muertos, entonces tu te vas dando cuenta de la magnitud cuando sabes de las catástrofes que quedan en otros lugares". (Editor de Televisión)

Esta situación genera diversos efectos. Por un lado, una sensación irreal sobre lo que está ocurriendo, puesto que la audiencia olvida o no sabe que lo que se muestra es una selección arbitraria de acontecimientos y no una muestra representativa de ellos. Así se produce un alejamiento de la realidad pues la mayor parte de las noticias que se reciben son acontecimientos excepcionales y no comunes, pero son presentados como si fueran cotidianos.

Por otra parte, la recepción de tanto acontecimiento excepcional puede terminar por inmunizar o insensibilizar a la ciudadanía frente a estos hechos.

■ CONCLUSIONES

- Entre los periodistas y editores entrevistados no existe una definición compartida de la seguridad ciudadana ni una visión común sobre cómo se reduce la inseguridad, lo que permite que cada profesional de la comunicación y cada medio utilice un enfoque particular sobre el tema, sin contar con más conocimientos que los empíricos y el feedback de las audiencias.
- Un rol relevante en la forma en que se presentan las noticias de Seguridad Ciudadana, tiene que ver con los “intereses” o “demandas” que se asume tiene el consumidor de noticias.
- La premisa en la que se basan todos los medios de comunicación para tomar decisiones - respecto a las demandas e intereses de la audiencia - no está sustentada, lo que acarrea importantes consecuencias.
- No se encuentra sustentada, porque los métodos mediante los cuales se ha llegado a este tipo de afirmaciones son poco rigurosos: los llamados telefónicos de la gente, conversaciones cotidianas con ellos, amigos y familiares, encuestas de opinión (donde las alternativas de respuesta están dadas a priori y dónde la influencia de los medios de comunicación en las respuestas que puede dar la ciudadanía no es posible de discriminar).
- Estas supuestas preferencias de la ciudadanía acarrear consecuencias importantes como la mayor entrega de noticias de criminalidad, y un tratamiento de éstas desde estilos “humanizantes”, “morbosos” o “sensacionalistas”, pues sería el estilo que la ciudadanía estaría esperando.
- Otro factor que influye en la forma en que se presentan las noticias relativas a la violencia cotidiana es la escasa especialización académica en el tema que tiene la mayoría de los profesionales de la comunicación.
- Del estudio se desprende que los periodistas tienden a enfocar su trabajo en una multiplicidad de acontecimientos de violencia y delincuencia, y rara vez los ven en un contexto más amplio, indicando o abriendo debate respecto de las políticas que podrían utilizarse para mejorar la convivencia social.
- Por otro lado, los periodistas reconocen una visión amplia en torno a las causas de la violencia y la criminalidad, así como nociones acertadas en torno a que el fenómeno de la delincuencia es un fenómeno presente en todas las sociedades y, por tanto imposible de eliminar totalmente. Comparten, además visiones críticas sobre la real presencia del fenómeno en Chile y la utilización de estadísticas para analizarlo.
- Pero estas visiones no tienen mayor influencia al momento de la construcción de las noticias relativas al delito, las que carecen del debido contexto. Normalmente no comparan la situación chilena con la de otros países, ni tampoco previenen

respecto de las precauciones que habría que tomar al momento de interpretar las estadísticas nacionales.

- Falta en la presentación de la información respecto de la delincuencia un mayor énfasis en las políticas implementadas para proporcionar mayor seguridad a la población, y ello juega en contra de la imagen de una sociedad que tiene niveles aceptables de seguridad, pues sólo se cubren hechos policiales desprovistos muchas veces del contexto que los explican. Son escasas las noticias relativas a programas exitosos, o a situaciones de paz social. La actuación de los organismos públicos es presentada sin relación alguna con los planes y medidas que se adoptan en diversos niveles para mejorarla. Ello naturalmente repercute profundizando la imagen de indefensión que termina proyectando la cobertura de noticias.
- El acontecimiento presentado por los medios corresponde a una selección relativamente arbitraria. Por un lado, es sólo un acontecimiento seleccionado por los medios y sus fuentes para ser presentado en público por su especial atractivo, su potencial de mercado y los beneficios institucionales que puede acarrear su publicación. Pero por otro lado, se trata también de uno entre muchos acontecimientos y de un sujeto entre otros que transgreden las normas, los que en muchos casos y por razones desconocidas no son considerados como tan peligrosos o merecedores de castigo, como para ser expuestos por los medios.
- Por otra parte, no existe por parte de los medios un llamado a la colaboración entre ciudadanos en pos de una mayor seguridad colectiva, a pesar de que esa es la creencia que existe entre los periodistas y editores. Por el contrario, la información presentada tiende a privilegiar fundamentalmente las medidas de control policial.
- Es importante considerar la planificación de cursos especializados para periodistas sobre la materia, a fin de facilitar una mejor presentación de los acontecimientos sobre delincuencia en el contexto de las políticas aplicadas para reducir el fenómeno.
- En otro ámbito, relacionado con los actores que tienen relevancia en materia de seguridad ciudadana, es importante señalar que los medios de comunicación quisieran considerar más a la sociedad civil y no tanto a los políticos y actores institucionales como fuente de información, pero terminan considerando solo a estos últimos en gran parte, por las necesidades del proceso productivo de noticias, pero también en parte porque no consideran sea necesaria una entrega noticiosa de mayor profundidad.
- Esta conclusión puede en parte explicarse porque los periodistas no se consideran a sí mismos como actores importantes en el debate respecto de la inseguridad ciudadana (a pesar de haber mencionado en las entrevistas la influencia que suponen que tienen en la prevaeciente sensación de inseguridad), por lo que pueden no sentir la responsabilidad de entregar una cobertura informativa distinta que colabore con el proceso de seguridad ciudadana.
- Esta creencia se enfrenta sin embargo a la realidad, puesto que quienes más presencia tienen en materia de seguridad ciudadana son precisamente los medios de comunicación, sea porque muestran los acontecimientos ocurridos, cubren las políticas públicas relacionadas, entregan los espacios para que cada actor dé a conocer su discurso o desarrollan análisis de la situación. Este alto nivel de injerencia en el tema, deja en evidencia la importancia de contar con profesionales capacitados para cubrir informativamente el tema, para lo cual puede ser útil la organización de cursos de especialización que entreguen conocimientos

teóricos y prácticos sobre criminología y políticas públicas en materia de seguridad ciudadana.

- Es necesario, sin embargo, considerar que una cobertura más adecuada del fenómeno de la criminalidad pasa por la búsqueda de un modelo periodístico específico, que considere tanto las necesidades del proceso productivo de noticias que tienen los medios de comunicación, así como sus necesidades de mercado, las formas en que receptionan las audiencias este tipo de noticias y los marcos teóricos y conceptuales existentes sobre violencia y criminalidad.
- Este modelo periodístico tiene relación con diseñar una forma de cubrir la noticia de Seguridad Ciudadana, de forma que, 1) Respondiendo a las necesidades productivas y de mercado de los medios de comunicación, y 2) Respondiendo al interés de éstos en mejorar la calidad de su cobertura en estos temas - permita disminuir la sensación de inseguridad y colaborar positivamente en los fenómenos de violencia y criminalidad.
- Al reproducir las visiones que tienen los profesionales de la comunicación sobre el rol que deben desempeñar los medios de comunicación en la cobertura de la información referente a Seguridad Ciudadana, hacíamos mención a que ellas influyen para que se le de un enfoque “humano”, y para que los medios se transformen en voceros de la ciudadanía frente a los organismos públicos a cargo de su seguridad.
- Esto ha significado que – por un lado – se ha ido dando espacio en los medios de comunicación más a aquellos que tienen demandas y críticas en relación con el aumento de la criminalidad que a los otros ciudadanos y – por otro lado – que la percepción de los periodistas sobre la seguridad ciudadana se puede haber ido permeando con las visiones de esta ciudadanía, perdiendo algo de objetividad.
- Aparece en las entrevistas que por razones de mercado los medios han optado por una cobertura que privilegia el sensacionalismo en esta materia, pues asumen que eso es lo que desea la audiencia. Aunque no se debe descartar un posible interés ideológico de los medios por cubrir en forma sensacionalista este tipo de acontecimientos.
- No existen estudios en Chile que permitan afirmar que la mayor cantidad de noticias del tipo descrito contribuya a aumentar la sensación de inseguridad o la presencia de violencia. Sin embargo, la consecuencia de esta situación está dada por el hecho que la información que se entrega corresponde a una selección no representativa de acontecimientos que responde a las supuestas demandas de la ciudadanía y del proceso productivo imperante en los medios, pero no a una visión más matizada de lo que ocurre en la sociedad.
- La determinación respecto de lo que la ciudadanía desea recibir se basa en parte importante en el nivel de rating o consumo que experimentan los programas de ese tipo de noticias. El problema es que los medios no están contemplando los hábitos de consumo de televisión y noticieros que tiene la ciudadanía, que tienen más relación con la costumbre y una actitud pasiva de consumir lo menos malo que ofrecen los medios, que con una opción más activa.
- La cobertura de la información sobre delincuencia se ve afectada por la excesiva consideración que los periodistas otorgan a las fuentes oficiales e institucionales, lo que influye en la cantidad de fuentes consultadas y en el escaso cuestionamiento al que someten sus declaraciones, puesto que les atribuyen una alta credibilidad. Esto limita la calidad de la cobertura entregada a estas noticias y contribuye a la reproducción de la realidad que resulta deseable para cierto tipo de actores.
- En cuanto a la utilización de estereotipos, los periodistas y editores reconocen

- que están contribuyendo a su creación, pero no saben bien como evitarlo. Esto deja en evidencia que más allá de sus intereses y visiones personales, los periodistas se encuentran atrapados en un proceso de producción de noticias, donde la escasez de tiempo y de información facilita la reproducción de estereotipos.
- En referencia al tratamiento que se da a las noticias de Seguridad Ciudadana, se pueden analizar tres aspectos relacionados : 1) Primero, si el acontecimiento aparece o no en el universo de noticias que se da a conocer. 2) Segundo, la profundidad y análisis con que se entrega la noticia 3) Finalmente, el estilo con el que se entrega la información. Lo relevante de estos tres puntos es que cuando la cobertura noticiosa no permite desarrollarlos adecuadamente, la información entregada no aporta los elementos de análisis suficientes a la ciudadanía..
 - En relación a la discusión que existe en torno a si los medios de comunicación buscan generar una sensación de inseguridad ciudadana por motivos ideológicos, cabe señalar que de este estudio sólo se puede concluir que no existe una línea editorial poderosa de marcada orientación ideológica respecto al tema. Más bien parece darse una línea editorial que realiza una selección temática, que elige aspectos de la noticia y determina su tratamiento de acuerdo con criterios éticos (tratamiento de menores o de detenidos, selección de ciertos acontecimientos por sobre otros) y de mercado (intereses de la gente, lo anecdótico, lo polémico). No es una línea editorial que busque implementar una estrategia comunicacional de interpretación determinada de la realidad.
 - El rol que juega el editor frente a este tipo de noticias es bastante concreto, e incide en la priorización de acontecimientos, la distribución de tiempos y espacios y, los titulares, entre otros aspectos. El resto de los criterios de selección son aplicados por los periodistas en su operar cotidiano.
 - Cabe señalar que el tratamiento otorgado a ciertos actores públicos si parece estar condicionado por los intereses políticos del medio, los que determinan una mayor cobertura y mejor tratamiento de determinados actores.
 - En todo caso, no se desprendieron evidencias que indicaran que la orientación ideológica del medio determinara la aparición o no del acontecimiento, su calidad y profundidad, o el estilo periodístico con el que se aborda.
 - El mercado parece jugar un rol más importante que la línea editorial en el tratamiento que dan los medios a las noticias de Seguridad Ciudadana, orientando las noticias para satisfacer los presumibles intereses de la ciudadanía, influyendo en el estilo periodístico y en la selección de los acontecimientos.
 - Sin embargo, y a nuestro juicio, el mayor determinante del tratamiento que los medios dan a este tipo de noticias está dado por los requerimientos del proceso productivo. Pues algunos acontecimientos quedan fuera o dentro del universo de noticias a publicar debido a necesidades propias del proceso productivo. Este también determina el nivel de profundidad y análisis que se otorga a las noticias.
 - A continuación se resumen algunos elementos del proceso de elaboración de noticias que determinan el tratamiento que les dan los medios.
 - Todo el proceso de elaboración de la noticia (recolección de información, contraste y profundización de ésta) debe hacerse en un período de tiempo muy limitado, pues la información debe estar lista para el noticiero o la edición del día. Esto significa que normalmente no existen muchas posibilidades de profundizar la información o bien, que hay noticias que se decide no cubrir porque no alcanza el tiempo para hacerlo.
 - En términos más concretos aún, la escasez de tiempo determina que si no se cuenta con toda la información necesaria para entregar una noticia completa,

se tiende a cerrar la noticia con la información que se tiene, dando paso a distorsiones y malas interpretaciones.

- Ello también implica que se tienden a utilizar las fuentes oficiales, o que se recurre a aquellas que están tan interesadas en dar a conocer sus opiniones personales o institucionales que cuentan con información disponible para los medios (suficientemente armada para los requerimientos de los medios) y con tiempo para ello. Cuando a lo anterior se suma la práctica bastante común de utilizar la información entregada u obtenida por los otros medios, se produce necesariamente una limitación en el abanico de opiniones presentadas a la sociedad.
- La escasez de tiempo también influye en que no permite contrastar las opiniones vertidas por las diversas fuentes, por lo que se utiliza un criterio de verdad basado en la credibilidad de la fuente y no en la verdad de lo dicho por ella, dando cabida así a opiniones que no necesariamente tienen relación con la realidad, pero que se publicitan porque son emitidas por fuentes creíbles. Ello libera de responsabilidad a los medios respecto a la veracidad de la información entregada. Por esto es que es tan importante para los periodistas el contar con una cuña que acredite lo dicho por la fuente.
- La escasez de tiempo también facilita que los periodistas intenten prolongar lo máximo posible una noticia que ya ha sido construida y posicionada, con el fin de disminuir la complejidad de su trabajo.
- En el caso particular de la televisión, el tiempo también determina la duración de la noticia, pues no puede sobrepasar cierta cantidad de segundos/minutos limitando la profundidad de su tratamiento. Pero también el tiempo determina si la noticia aparece o queda fuera del universo noticioso que se da a conocer.
- Otro elemento determinante del tratamiento que se da a las noticias de Seguridad Ciudadana y relacionado con el proceso de elaboración de noticias es la existencia de espacios determinados (especialmente en los diarios) y profesionales dedicados al área policial y/o tribunales en los medios, lo que determina que constantemente y - al margen del nivel de ocurrencia de acontecimientos policiales o de tribunales - estos periodistas deben contar con noticias de este tipo, sea para llenar los espacios en los medios o para demostrar su trabajo.
- La necesidad de contar con imágenes (tanto en la televisión como en el diario) determina que se seleccionen algunos acontecimientos por sobre otros, sólo porque en uno de ellos van a poder obtener una mejor imagen para mostrar.

Quisiera retomar algunos elementos entregados en la discusión bibliográfica para enriquecer el proceso de conclusiones.

- Del presente documento se confirma lo que diversos autores plantean en el sentido que la práctica profesional, las rutinas de producción y, los valores del imaginario periodístico influyen más que otros factores en una distorsión involuntaria de la realidad (Martini, 2000; Martin, 2000). Esto significa también que las rutinas de producción terminan por modificar la forma en que los medios y la sociedad ven la realidad (Martini, 2000).
- También se confirma que el proceso de elaboración de la noticia se ha transformado en un proceso rutinizado y estandarizado (Martin, 2000) con el fin de poder aprehender la tremenda complejidad social existente en pocos minutos o espacio (Martini, 2000). Para esto se utilizan los criterios de noticiabilidad (Quiroga, 2000).

- El proceso de socialización de prácticas que se produce al interior de la redacción del medio, es tan fuerte que generalmente "obliga" a los periodistas a deponer sus visiones personales sobre los acontecimientos para cumplir con los requerimientos del proceso (Canel y Sanchez-Aranda, 1999).
- Por otra parte, las prácticas descritas por los autores en torno a las fuentes quedan confirmadas en este estudio, en el sentido que: 1) Generalmente toman la iniciativa y acuden a los medios para dar a conocer su información (Quiroga, 2000). 2) Los medios suelen recurrir a las fuentes institucionales u oficiales porque allí encuentran información estandarizada y en los formatos en que la necesitan para su trabajo. 3) Las fuentes son sumamente necesarias para el trabajo periodístico, por lo tanto se conservan a toda costa (Martin, 2000).
- La necesidad de contar con el máximo de información en el menor tiempo posible, los lleva a utilizar los caminos y las fórmulas más simples (Villafañe, sin año; Betancur, 2002; Martin, 2000) realizando una entrega noticiosa que podría tener mejor calidad.
- En relación a las trampas en las que caen los periodistas (Betancur, 2002), de este estudio se desprende que los periodistas chilenos suelen caer en ellas y que la escasa claridad sobre cómo cubrir este tipo de acontecimientos facilita una cobertura que no contribuye a una mayor sensación de seguridad. Lo cual deja en evidencia la necesidad de construir un modelo de cobertura periodística para este tipo de noticias.
- Por otra parte, se confirma también que los cambios sociales han contribuido a que exista mejor tecnología aplicada a los medios de comunicación, pero esto no ha incidido en una mayor calidad del producto (Wolf, 1997; Martini, 2000). Así, se utilizan transmisiones en directo, se cuenta con información de último minuto, se mencionan diversas fuentes, pero no se mejora el análisis de la información que se entrega.
- Por último, queda en evidencia que no se ha modificado el modelo periodístico, de manera de entregar un producto noticioso adecuado a los requerimientos de calidad de la sociedad moderna (Wolf, 1997).

Del presente documento se derivan algunas aplicaciones prácticas que se mencionan a continuación.

- Es altamente recurrente la imagen que los medios de comunicación tienen alguna responsabilidad en la inseguridad ciudadana y, por tanto diversos sectores expresan un interés porque la cobertura medial genere un nivel de inseguridad acorde con la realidad en que vivimos.
- Ahora bien, esto no pasa por evitar la cobertura de noticias sobre delincuencia. Así como tampoco depende necesariamente de una cobertura menos sensacionalista.
- En base a la información recogida en este estudio, más la revisión bibliográfica que se ha realizado sobre el tema se distinguen los siguientes puntos de acción que podrían contribuir a una mejor cobertura de la información referente al tema.

Realización de Estudios y generación de conocimiento

- Se necesita conocer en mayor detalle y más concretamente qué elementos de los contenidos que entregan los medios, del tratamiento que hacen de la

información, de la forma y la frecuencia noticiosa tiene una real influencia en la creación de una percepción de riesgo que puede ser exagerada.

- Para develar esta interrogante es necesario estudiar los procesos de recepción de este tipo de noticias por parte de las audiencias, con el fin de detectar las formas en que las decodifican y resignifican, afectando su sensación de seguridad.
- Por otra parte, es necesario analizar en detalle los contenidos y tratamientos que dan los medios a las noticias de Seguridad Ciudadana, detectando los elementos de significado específicos que podrían gatillar inseguridad en la ciudadanía.
- Ambos estudios, están en proceso de realización por parte del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile.
- Por otra parte, como resultado de las investigaciones anteriores y quizás otras que surjan, se requiere elaborar un modelo periodístico para cubrir las noticias de Seguridad Ciudadana que responda tanto a los intereses de mercado de los medios de comunicación (vender más a menor costo), las necesidades del proceso productivo y que genere el nivel de inseguridad adecuado a la realidad que se vive.

Otras sugerencias prácticas que contribuyan a mejorar la entrega noticiosa en materia de Seguridad Ciudadana

- Los periodistas deben conocer en detalle el potencial y las limitaciones que tienen los diversos instrumentos utilizables para medir la evolución del crimen, de manera tal que la información que entreguen al respecto aporte a un análisis serio del fenómeno.
- Sería importante el ofrecer cursos de capacitación a periodistas y editores del área seguridad ciudadana (policial o tribunales) que consideren un análisis de las noticias y de formas alternativas de presentarlas.
- Implementar sistemas de información en materia de Seguridad Ciudadana, en formatos utilizables por los medios de comunicación (con todas las condicionantes de mercado y de proceso productivo que tienen). Estos sistemas de información deberían contener archivos de noticias, estudios realizados, marcos teóricos y experiencias internacionales. A ellos los periodistas podrían recurrir cotidianamente en busca de información organizada en formatos y contenidos fáciles de utilizar. Si estos sistemas de información están bien diseñados pueden contribuir a que los medios utilicen información que colabore a un mayor análisis de la Seguridad Ciudadana y por tanto a mejorar su nivel.

- Alsina, Miguel R.: La Construcción de la Noticia. PAIDÓS, Barcelona, 1989
- Betancur, Juan G.: "Las siete trampas capitales contra el periodista (y el buen periodismo)". En Sala de Prensa. Web para profesionales de la comunicación iberoamericanos. Nº 41. Año 4, Vol. 2. Marzo 2002. en www.saladeprensa.org/art322.htm
- Canel, M. José y Sanchez-Aranda, José.: « La Influencia de las actitudes profesionales del periodista español en las noticias". En anàlisi. Cuadernos de comunicación y cultura. Nº 23. 1999. Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en www.bib.uab.es/pub/analisi/02112175n23p151.pdf
- Guzmán, Juan y Ramos, Marcela: La Guerra y la Paz Ciudadana. LOM Ediciones. Stgo de Chile, 2000.
- Mc Combs, Maxwell: "Influencia de las noticias sobre nuestras imágenes del mundo". En Bryant, Jennings y Zillman, Dolf compiladores, Los efectos de los medios de comunicación. Investigaciones y teorías. Paidós Comunicaciones, Barcelona, 1996.
- Mc Quail, Denis: Introducción a la teoría de la comunicación de masas. Paidós Comunicación. Barcelona. 2000.
- Martini, Stella: Periodismo, noticia y noticiabilidad. Enciclopedia Latinoamericana de sociocultura y comunicación. Grupo Editorial Norma. Colombia. Agosto 2000.
- Martín Sabaris, Rosa: "La Fabricación de la información en televisión. Las noticias en Euskal Telebista". En Euskonews & media. Nº 75. Año 2000. Disponible en <http://suse00.suehu.es/euskonews/0075zbbk/>
- Quiroga, Sergio Ricardo: "Emisor, perspectiva cualitativa y producción de noticias", en *Revista Latina de Comunicación Social*, número 35, de noviembre de 2000, La Laguna (Tenerife), en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/argentina2000/04quiroya.htm>
- Sunkel, G y Geoffroy, E: Concentración Económica de los medios de comunicación. LOM Ediciones. Noviembre 2001. Stgo. de Chile.
- Villafañe, Justo: "La información Radiofónica: los caminos de la mediación" Disponible en www.quadernsdigitalsnet/articles%5CCTELOS%5Ctelos14%5Ct14informacion.htm
- Wolf, Mauro (traducción de Rosa Martín Safaris): "Los Emisores de noticias en la investigación sobre comunicación". En *Revista de Estudios de Comunicación*. Nº 3. Noviembre de 1997. Universidad del País Vasco. Disponible en www.ehu.es/zer/zer3/1artwolf.html

Cecilia Dastres Abarca

serie estudios

CESC

CENTRO DE ESTUDIOS EN SEGURIDAD CIUDADANA

