

**I Congreso Nacional “Pensamiento Crítico, Comunicación y Cultura”**

**Unión Latina de Economía Política de la Información, la Comunicación y la Cultura**

**(ULEPICC-España)**

**Título:** “Trabajadores Telefónicos en la mira. Un análisis de contenido de la prensa sobre la privatización de ENTel”

**Autores:** Natalia Aruguete.

**Nombre de la Universidad o Institución a la que pertenecen:** Flacso, Universidad Nacional de Quilmes, CONICET y Universidad de Salamanca

**Correo electrónico:** nataliaaruguete@sinectis.com.ar

**Eje Temático:** Comunicación política

**Palabras claves:** *Agenda-Setting*, trabajadores telefónicos, privatización de Entel.

## **1. Introducción**

La noticia periodística es una particular construcción del discurso informativo sobre un hecho. Es, asimismo, la instalación de un acontecimiento en la agenda pública por parte de los medios de comunicación, encargados de filtrar, estructurar y enfatizar algunos temas y omitir otros. Partiendo de esta evidencia, se presenta un trabajo de tipo exploratorio que se propone analizar el tratamiento dado por la prensa gráfica de Argentina –más concretamente, cinco diarios de alcance nacional: *Ámbito Financiero*, *Clarín*, *Crónica*, *La Nación* y *Página 12*– a los acontecimientos relativos al proceso de privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel) que tuvieron lugar en el mes de agosto de 1990, poco antes del traspaso de la empresa al capital privado nacional e internacional concretado el 9 de noviembre de dicho año.

En otras palabras, se intenta reflexionar sobre las estrategias de los medios para promocionar un hecho a la instancia de tema público, creando un contexto simbólico significativo que le otorgue un sentido socialmente inteligible.

Para ello, se realiza un análisis de contenido de las notas publicadas en el mes de agosto de 1990. Se parte de los aportes de la teoría de la *Agenda-Setting* (establecer la agenda), según la cual existe una correlación positiva y significativa entre el énfasis que los medios atribuyen a los acontecimientos, problemas y personas y la importancia que el público otorga a dichos temas.

Este estudio describe diversas cuestiones de la estructuración de la agenda de los medios bajo análisis. En primer lugar, se establece el índice de importancia de las noticias sobre la privatización de ENTel en los periódicos analizados. En segundo lugar, se analiza la saliencia de los acontecimientos que tuvieron lugar durante el período bajo estudio: la calidad del servicio, los aumentos tarifarios, el conflicto sindical y las características del proceso de licitación. Finalmente, se da cuenta del carácter evaluativo de la privatización de ENTel por parte de los diarios.

Los resultados de este análisis pretenden poner de manifiesto los mecanismos simbólicos desplegados por estos diarios a la hora de construir la agenda mediática.

## **2. Marco teórico**

### *2.1. La privatización de ENTel*

Tras asumir en plena crisis económica, política, social e institucional (mayo de 1989), el gobierno del ex presidente Carlos Menem (1989-1999) impulsó una serie de reformas estructurales. Entre éstas, la privatización de las empresas de servicio público, incluida en la

ley de Reforma del Estado N° 23.696, que fue sancionada cuatro meses después de haber asumido en el gobierno (agosto de 1989).

La primera gran empresa pública en ser privatizada bajo la Administración Menem fue la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel), en noviembre de 1990. Para ello, el gobierno requirió al Ministerio de Obras y Servicios Públicos (MOySP), a cargo del abogado Roberto Dromi, la preparación de los Pliegos de Bases y Condiciones que establecieran los términos en que sería vendido el servicio de telefonía. Según esta normativa, la cobertura nacional que estaba en manos de ENTel sería dividida en dos regiones –Norte y Sur– y adjudicada a los dos consorcios ganadores de la licitación, quienes prestarían el servicio en forma exclusiva durante siete años –prorrogables por tres años más si cumplían una serie de metas de expansión–, hasta la apertura definitiva del mercado en el año 2000.

Tres consorcios<sup>1</sup> lograron reunir las condiciones para acceder a la adjudicación de ENTel. El primero, a manos de Telefónica de España, presentó las mejores ofertas en ambas regiones pero escogió la adjudicación de la región Sur, potencialmente más rentable. El segundo, encabezado por la norteamericana *Bell Atlantic*, propuso la segunda mejor oferta en títulos de deuda para la región Norte y no hizo ningún ofrecimiento por la región Sur. El último consorcio, dirigido por *Stet Societá Finanziaria* y *France Cable et Radio*, se ubicó tercero en la región Norte. Finalmente, la región Norte quedó en manos del grupo ítalo-francés, dado que el *Manufacturers Hanover Bank* –brazo financiero del consorcio estadounidense–, no logró reunir a tiempo los títulos de la deuda que debía entregar al Estado argentino, condición *sine qua non* para ser adjudicatario de ENTel (Abeles, Forcinito, Schorr, 2001).

Un año antes de la privatización, ENTel fue intervenida por el gobierno, quien designó a la ingeniera María Julia Alsogaray al frente de la empresa, entre noviembre de 1989 y noviembre de 1990. La gestión de Alsogaray fue fundamental para volver atractiva la empresa para el capital privado y allanar así el camino hacia su privatización. El nivel de endeudamiento aumentó el 122% –equivalente al 60% de sus activos (Celani, 1998)–, se instalaron 40 mil líneas telefónicas –70% menos que el año anterior–, hubo atrasos en los planes de obra y tareas de mantenimiento, aumentó sustancialmente la instalación de líneas que no fueron habilitadas y serían contabilizadas por los nuevos operadores como metas de expansión y aumentó la tarifa un 711% –de u\$s 0,47 a u\$s 3,81 centavos–, mientras que el

---

<sup>1</sup> En la composición de los consorcios que se hicieron cargo de ENTel se destaca la coexistencia de una operadora internacional; de uno o varios operadores financieros internacionales, con predominancia de los acreedores externos; e importantes conglomerados empresarios con fuerte presencia en la economía argentina, muchos de los cuales habían sido proveedores de ENTel

tipo de cambio y los precios mayoristas se incrementaron un 235% y un 450%, respectivamente.

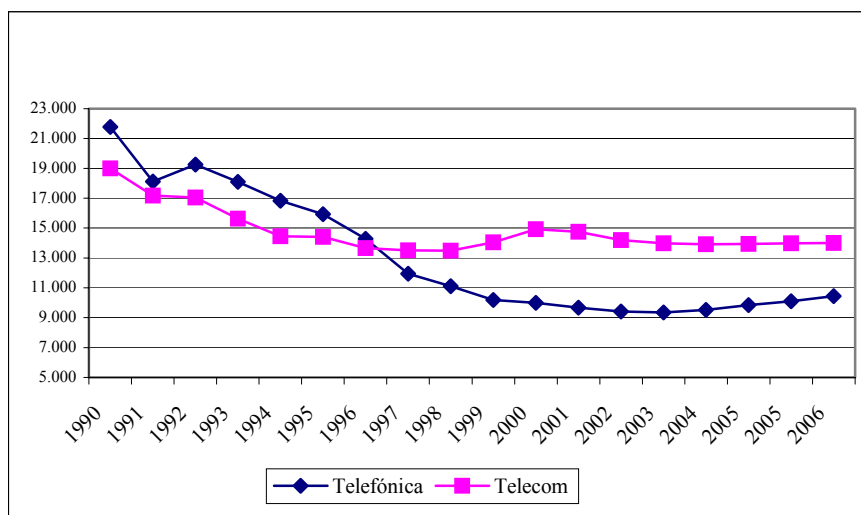
Al mismo tiempo, y como reflejo de una precarización generalizada del mercado de trabajo<sup>2</sup>, la ingeniera Alsogaray dio el puntapié inicial de la reingeniería de la fuerza laboral en el sector que durante la gestión privada fuera profundizada por las empresas Telefónica de Argentina y Telecom Argentina. La política laboral en el sector durante la década del noventa consistió en reducir los costos directos e indirectos del trabajo, aumentar la productividad laboral, flexibilizar las relaciones contractuales reemplazando al personal proveniente de ENTel por un “nuevo tipo” de empleado (dócil, polivalente, versátil), disciplinar la fuerza de trabajo y desarticular la representación sindical (Davolos, 2001), que contaba con una fuerte influencia política significativa en la empresa.

La reingeniería de la gestión de la fuerza de trabajo fue visualizada con antelación por los empleados telefónicos, quienes entre agosto y septiembre de 1990 impulsaron una huelga por tiempo indeterminado, derivada de un reclamo de recomposición salarial y de la oposición sindical a la privatización de la empresa. Aunque la huelga fue declarada ilegal, los trabajadores mantuvieron la medida y ENTel inició los despidos. En este contexto, el gobierno impulsó diversos instrumentos tendientes al debilitamiento de la resistencia sindical (Aruguete, Duarte, 2005). Si bien no es tema de este trabajo, cabe aclarar que los despidos producidos entre los meses de agosto y septiembre de 1989 estuvieron íntimamente relacionados con el conflicto sindical que tuvo lugar durante ese tiempo. Sin embargo, la política de expulsión de mano de obra se extendió a lo largo de toda la década y tomó diversas formas: retiros voluntarios al principio, retiros inducidos en una segunda etapa y despidos abiertos hacia el final de la década. Tal como se puede ver en el gráfico 1, la masa de trabajadores pasó de 45 mil empleados al momento de la privatización –noviembre de 1989– a poco más de 24 mil en la actualidad, contabilizando ambas operadoras.

#### **Gráfico 1. Evolución del empleo en Telefónica y Telecom, 1989-2006**

---

<sup>2</sup> Para un análisis más profundo de los rasgos de la política laboral implementada en la década del noventa y las principales reglamentaciones que la componen, puede consultarse Beccaria, Luis; Galin, Pedro, 2000 y Recalde, Héctor, 2003



Fuente: Aruguete y Duarte (2005) en base a datos del Ministerio de Economía y Producción, 2004. Dato de 2006 elaborado a partir de informantes clave.

Otros dos acontecimientos que tuvieron lugar durante la intervención, más precisamente durante los meses de agosto y septiembre de 1989, estuvieron fuertemente vinculados a la calidad del servicio y a la política tarifaria de la Intervención. Como se ha dicho, durante la gestión Alsogaray se implementaron una serie de políticas que tuvieron un fuerte impacto en la calidad del servicio y que fueron abordadas por los medios de comunicación desde una cobertura episódica<sup>3</sup>, con poca profundidad analítica respecto de las motivaciones políticas y las consecuencias a largo plazo que suponían dichas iniciativas, en el marco del proceso de privatización. Asimismo, la tarifa telefónica sufrió una serie de aumentos a lo largo de ese año. Uno de los cuales fue puesto en discusión en la agenda política y se concretó durante el período de análisis de este trabajo, con alto impacto social.

En suma, se trató de una política tendiente a allanar al camino para una privatización tan abrupta y veloz como irreversible, que apuntó a deteriorar la calidad del servicio para lograr el consentimiento público de la privatización, aumentar significativamente la tarifa lo que permitiría asegurar ganancias millonarias a los nuevos concesionarios y reducir y disciplinar a la fuerza de trabajo.

## 2.2. La teoría de la Agenda-Setting

Desde hace poco menos de un siglo, innumerables investigadores advierten que gran parte de la relación que establecen los ciudadanos con el mundo en el que viven –inabarcable, fuera de su alcance, de su vista y de su mente– se da a través de los medios de comunicación.

<sup>3</sup> En este trabajo se entiendo por tratamiento episódico de la cobertura a cuando la información publicada en los diarios focaliza en casos particulares y episodios discretos y por tratamiento temático cuando la información aborda temas y eventos enmarcados en un contexto de análisis general (Iyengar, 1991).

Tiempo después, surgió la teoría de la *Agenda-Setting*, formulada por McCombs y Shaw (1972) en el marco del estudio de los efectos cognitivos de los medios de comunicación. En su estudio sobre el impacto de la cobertura mediática de la campaña presidencial de 1968 en Estados Unidos –esto es, en la relación entre la agenda estructurada por los medios y el conocimiento de los destinatarios–, estos investigadores concluyeron que existía una correlación positiva y significativa entre el énfasis que los medios atribuían a los acontecimientos, problemas y personas y la importancia que el público otorgaba a dichos temas. En palabras de McCombs y Shaw (1972), como consecuencia del rol social de los medios de comunicación, la gente es consciente o ignora, atiende o descuida, enfatiza o pasa por alto elementos de los escenarios públicos.

Para que un acontecimiento o un objeto se vuelvan tema público es necesario que un grupo organizado de individuos identifique una condición o fenómeno que afecta algún valor protegible, es decir, que sea definido como un problema social. Posteriormente, ese asunto requiere del reconocimiento social de su legitimidad para generar una respuesta política. En ese juego, entra la mediación simbólica de los medios consistente en su capacidad de filtrar, estructurar y enfatizar determinados temas y omitir otros y –a partir de ello– ofrecer perspectivas, modelar imágenes, promocionar temas y crear contextos políticos y sociales en las mentes de los destinatarios.

En otras palabras, los medios instalan la agenda temática que será objeto de discusión pública, enfatizando un cierto número de temas en sus coberturas, dándoles una proporción de tiempo y/o espacio informativo y ubicándolos en un lugar prominente en los diarios o revistas. A través de estos mecanismos, deciden qué hechos alcanzan el grado de acontecimiento público y, así, estructuran el ambiente simbólico de una sociedad.

Diversos investigadores han estudiado los mecanismos utilizados en el proceso de instalación de la agenda de los medios. Según Grossi (1983), la mediación simbólica está constituida por tres niveles: la tipificación, que facilita el reconocimiento del hecho particular dentro de un tipo; la relevancia, tendiente a jerarquizar un asunto según la importancia conferida como hecho; un universo simbólico, que crea una imagen global de la sociedad y de los valores que la sustentan.

Por su parte, Wolf (1991) encuentra una primera fase de focalización, donde los medios enfatizan un acontecimiento, un grupo, una personalidad, hasta hacerla pasar a primer plano. A ésta le sigue la denominada fase de *framing*, donde se impone un marco interpretativo a lo que ha sido cubierto intensivamente. Y por último, se crea una relación entre el objeto o

acontecimiento y un sistema simbólico de manera que el objeto pase a ser parte de un panorama social y político reconocido.

Este trabajo se propone desarrollar las ideas expuestas en torno al impulso de un acontecimiento a la esfera pública analizando, por un lado, la saliencia o percepción de importancia de la cobertura informativa sobre la privatización de ENTel y, en particular, de los principales asuntos, acontecimientos o personajes que formaron parte dicha la cobertura y, por el otro, el carácter evaluativo de la información sobre la privatización en los medios.

### **3. Metodología**

#### *3.1. Muestra de contenidos*

La muestra fue confeccionada en base a las informaciones publicadas en cinco diarios argentinos de distribución nacional (Ámbito Financiero, Clarín, Crónica, La Nación, Página 12) durante el mes de agosto de 1990. En total se analizaron 70 notas (unidades de análisis). El proceso de muestreo consistió en dos instancias. En primer término, una muestra estratificada en la que se distinguió a los diarios y se dividió el período en meses y semanas. En segundo término, se eligió en forma aleatoria dos de los días hábiles de la semana para definir la muestra definitiva. Aquí cabe aclarar que la elección de dos días hábiles de la semana se debe a que *Ámbito Financiero* es un diario eminentemente económico que no tiene tirada los días sábados y domingos, mientras que *Página 12* no sacaba su diario los días lunes en el año 1990.

#### *3.2. Unidad de análisis*

Como unidad de análisis se tomó la nota o artículo periodístico en sus diferentes versiones: noticias, entrevistas, notas de opinión y análisis, columnas y cartas de lectores, publicadas en los diarios seleccionados sobre diversos aspectos de la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel), tales como la calidad del servicio, los aumentos tarifarios, el conflicto sindical y las características del propio proceso de licitación y adjudicación del servicio. Se codificaron todas las secciones de los diarios, con excepción de internacionales, deportes y los suplementos especiales.

#### *3.3. Ficha de análisis*

Las fichas de análisis confeccionadas para este trabajo comprenden varios apartados: En primer término, se estableció el perfil general de las noticias, esto es, los datos de identificación y de emplazamiento.

En segundo término, se analizó el índice de importancia de la cobertura de los acontecimientos, comprendido por la ubicación de la información (página par o impar), el tamaño de la información, la aparición de la noticia en la tapa o portada del diario y la existencia de elementos gráficos (fotos, esquemas, gráficos) acompañando la nota analizada. La existencia de tales indicadores de importancia supone la concesión de un punto para cada noticia. Así, la máxima valoración es “4” cuando la noticia aparece en tapa (1), está ubicada en página impar (1), su tamaño ocupa  $\frac{3}{4}$  de la página o más (1) y está acompañada por elementos gráficos (1), y la mínima importancia es 0 cuando la nota no posee los indicadores mencionados.

En tercer término, se analizó la saliencia o relevancia de los temas que aparecieron en la agenda de los medios, a partir de la presencia (1) o ausencia (0) de los mismos en la cobertura que conformó la muestra de este trabajo.

Por último, se expuso el carácter evaluativo de las noticias, estableciendo como carácter positivo cuando el acontecimiento principal o sus consecuencias son juzgados como deseables y/o convenientes para la sociedad, carácter neutro o ambiguo, cuando tales acontecimientos no son apreciados ni como positivos ni como negativos y carácter negativo, cuando el acontecimiento principal o sus consecuencias son juzgados como no deseables y/o no convenientes para la sociedad.

#### 4. Resultados del análisis

##### 4.1. Perfil general de las notas publicadas

De las notas publicadas por los cinco diarios bajo análisis, fueron identificadas e incluidas en la muestra 70 unidades de análisis. Como se observa en la tabla 1, el diario que más cobertura dio a la privatización de ENTel durante el mes de agosto de 1990 fue Clarín (25,7%). Detrás se ubicaron Crónica (21,4%), Ámbito Financiero (20%), La Nación (18,6%) y, muy lejos del primero, Página 12 (14,3%).

**Tabla 1. Cobertura de la información según diarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Clarín	18	25,7
Crónica	15	21,4
Ámbito Financiero	14	20,0
La Nación	13	18,6
Página 12	10	14,3
Total	70	100,0



La muestra está compuesta predominantemente por noticias (88,6%). Con una cobertura significativamente menor se ubican las cartas de lectores (5,7%) –concentradas en el diario La Nación–, las notas de opinión o análisis (2,9%) y las entrevistas y columnas escritas por personas o instituciones externas al diario (ambas, 1,4%). Ver tabla 2.

**Tabla 2. Formato de las notas publicadas**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Noticia	62	88,6
Carta de lectores	4	5,7
Notas de opinión/análisis	2	2,9
Entrevista	1	1,4
Columna	1	1,4
Total	70	100,0

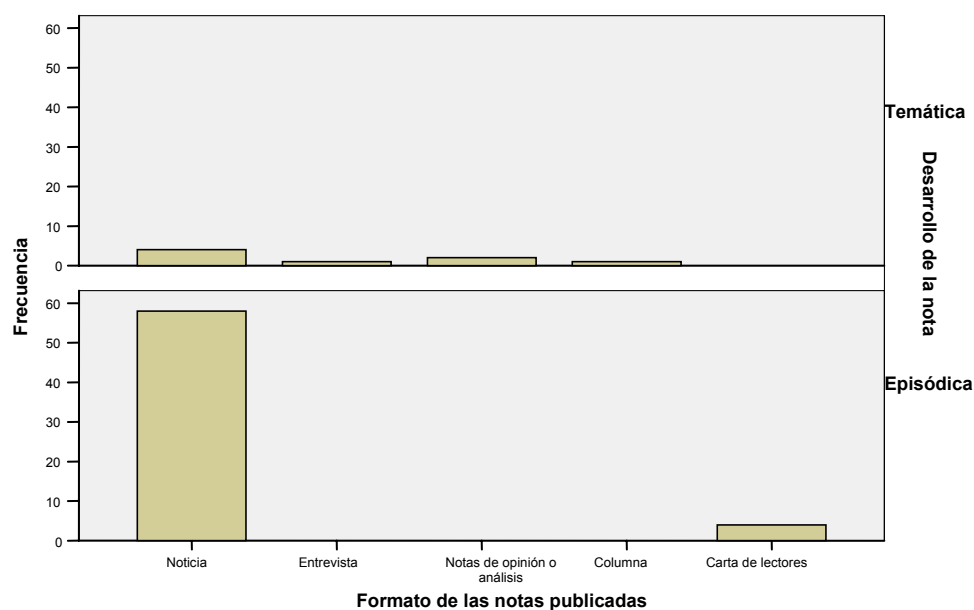
En forma coincidente con el formato dominante de las notas, la cobertura informativa analizada es fundamentalmente de carácter episódico (Iyengar, 1991), en tanto se trata de noticias que focalizan en casos particulares y episodios discretos dentro del proceso descrito. De la tabla 3 surge que el 90% de las notas son episódicas, en tanto focalizan un evento específico ocurrido en las últimas 24 horas, mientras que el 10% restante, son temáticas, esto es, dan información sobre distintos puntos en el tiempo y proveen un contexto o una interpretación de un evento” (Semetko, Valkenburg, 2000).

**Tabla 3. Desarrollo de las notas publicadas**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Episódica	9	90,0
Temática	1	10,0
Total	10	100,0

Si se analiza la relación entre el formato dominante de las publicaciones y el carácter episódico o temático de las mismas, surgen diferencias significativas entre unas y otras. Así, las notas de análisis u opinión, las entrevistas y las columnas son prácticamente las únicas que han tenido un carácter temático y su frecuencia es muy baja: entre todas reúnen el 11,4% de la información incluida en la muestra. Mientras que muy pocas noticias hay tenido un carácter temático, tal como lo muestra el gráfico 2.

**Gráfico 2. Relación entre desarrollo y formato de las notas**



Otros dos aspectos que se incluyen en este apartado son el emplazamiento de las notas en las diferentes secciones del diario y el de la producción de las mismas. La sección que cuenta con mayor cantidad de publicaciones es Economía (52,9%). En segundo lugar, a gran distancia se ubica otros (31%). Esto no tiene que ver con que las notas sobre la privatización de ENTel no tuvieran cabida en las secciones de los diarios, se debe –fundamental aunque no exclusivamente– a que la organización del diario Crónica no está dividida en secciones y que el 21,4% de las notas analizadas de este diario fueron consignadas en la categoría “Otros”. A gran distancia del primer indicador se ubica la sección política (12,9%), seguida de lejos por información general y la contratapa (ambas con 1,4%). (Ver Tabla 4)

**Tabla 4. Emplazamiento de las notas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Economía	37	52,9
	Otros	22	31,4
	Política	9	12,9
	Información general	1	1,4
	Contratapa	1	1,4
	Total	70	100,0

El último aspecto de este apartado que interesa analizar es el relativo a la producción de las notas, cuyos resultados fueron plasmados en la tabla 5. En el análisis se incluyeron los periodistas, los columnistas, los lectores y el director del diario. Entre estos reúnen apenas el 20% de las unidades, dado que la mayoría de éstas no estaba firmada por el productor que había elaborado y escrito la nota, con excepción del diario Página 12.

**Tabla 5. Firma del productor de las notas**

¿La nota está firmada?		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	56	80,0
	Si	14	20,0
	Total	70	100,0

#### 4.2. Importancia de las notas publicadas

En relación con la importancia que los diarios otorgaron a la información sobre la privatización de ENTel durante agosto de 1990, se puede ver que hubo poco interés en las coberturas sobre este tipo de información.

Como se ha mencionado, para el análisis se utilizaron 4 variables que puedan dar cuenta del índice de importancia asignado a la información: la aparición en tapa o portada, el comienzo de la nota en página impar, el acompañamiento de la información con elementos gráficos y el tamaño que la información ocupa en la página, que debe ser de  $\frac{3}{4}$  de la página o más. Teniendo en cuenta estos indicadores, en la tabla 6 se puede ver que apenas el 15% de las notas fue anunciado en la tapa o portada y sólo el 14,3% ocupa  $\frac{3}{4}$  de la página o más. La existencia de elementos gráficos acompañando la nota estuvo mejor posicionada alcanzando el 31,4% de la cobertura, mientras que el 42% tuvo su aparición o comenzó la información en página impar.

**Tabla 6. Índice de importancia de las notas**

		SI		NO		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Aparece en tapa o portada	11	15,7	59	84,3	70	100
	Esta acompañada por elementos gráficos	22	31,4	48	68,6	70	100
	Ocupa $\frac{3}{4}$ de la página o más	10	14,3	60	85,7	70	100
	Aparece en página impar	30	42,9	40	57,1	70	100

#### 4.3. Relevancia de los temas en las notas publicadas

Desde una perspectiva global, en la tabla 7 puede verse que las noticias sobre las “características de la privatización” –negociaciones entre el gobierno y los concesionarios, las discusiones entre el Poder Legislativo y el Ejecutivo sobre las formas que tomó la legislación para el traspaso de la empresa a manos privadas, así como las medidas y actitudes del Poder

Ejecutivo en torno a la privatización– tienen una saliencia o relevancia mediática mayor que el resto de los temas aquí analizados (45,7%). Lejos, se ubica la información sobre los “aumentos tarifarios” –concretados, anunciados y/o discutidos al interior del gobierno– durante agosto de 1990 (24,3%). El “conflicto sindical” –que comenzó a tomar fuerza durante agosto y llegó a su punto álgido un mes después– ocupó el tercer lugar en importancia (15,7), a gran distancia de la “cuestión tarifaria” (24,3%). Por último, la cobertura de la “calidad del servicio” –relacionada con la ineficiencia en la gestión de la empresa y, por ende, de la prestación del servicio<sup>4</sup>, las deudas de la empresa y los casos de corrupción– fue la menos relevante de la muestra analizada (14,3%).

**Tabla 7. Relevancia de los temas en las notas**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Calidad	10	14,3
Tarifas	17	24,3
Conflicto	11	15,7
Características de la Privatización	32	45,7
Total	70	100,0

Puestos a analizar los cinco diarios por separado, se pueden ver claras diferencias en el tratamiento hecho por cada uno, tal como lo muestran la tabla 8 y el gráfico 3. En el caso de *Ámbito Financiero*, el mayor peso de su cobertura recayó en las características de la privatización (64,3%). Dicha relevancia no sólo superó los otros temas tratados por este medio, sino que la información publicada sobre las características de la privatización fue más importante que la publicada por los otros cuatro diarios analizados. El resto de los temas cubiertos por este medio se ubicaron a mucha distancia. Sólo un 7% de la información trató la calidad del servicio y otorgó poca importancia al conflicto sindical (16,7%) y a los aumentos tarifarios (14,3%). Lo que surge del tratamiento de *Ámbito Financiero* –con un perfil económico y conservador–, es que no dio mucha importancia a los temas relacionados con la privatización de ENTel que tuvieran impacto sobre el interés humano durante su cobertura del mes de agosto.

El diario *Clarín* también dedicó la mayor parte de su cobertura a las características de la privatización (61,1%) y tuvo un comportamiento similar al de *Ámbito Financiero*, aunque este medio se presente como un diario dirigido a una amplia parte de la población sin distinción de

<sup>4</sup> Cabe aclarar que en aquellas notas en las que el acontecimiento principal fueron las medidas de fuerza de los trabajadores y cuyas consecuencias fueron los inconvenientes generados en el servicio, se consignó la variable calidad del servicio.

clases entre sus lectores, en tanto se trata del “Gran diario argentino” como lo expresa su slogan; de hecho se trata del diario de mayor tirada respecto de los otros cuatro. Este periódico no dedicó ninguna noticia a la calidad del servicio –ni siquiera como consecuencia de las medidas de fuerza de los trabajadores–, sólo el 16,7% de la cobertura apuntó al conflicto sindical y en el 22,2% de los casos se mencionaron los aumentos tarifarios.

La cobertura del diario Crónica fue más equilibrada, ya que dedicó la misma frecuencia a los aumentos tarifarios, el conflicto sindical y las características de la privatización (todas 26,7%), mientras que la calidad del servicio se ubicó a poca distancia con un 20% de cobertura informativa.

La Nación tuvo un comportamiento muy diferente a los demás diarios. Por empezar, la calidad del servicio ocupó el primer lugar con un 38,5%, a gran distancia del resto de los periódicos. En segundo lugar, se ubicó la cuestión tarifaria (30,8%), seguido de las características de la privatización (23,1%) y –muy lejos– del conflicto sindical (7,7%). La cobertura informativa de este diario da cuenta de un alto hincapié en aspectos que repercutieron negativamente en la sociedad, como forma de mostrar los perjuicios de mantener el servicio en manos del Estado. Asimismo, la baja cobertura del conflicto sindical expresa poco interés en problematizar los aspectos políticos y sociales de este proceso. En este sentido, La Nación sólo se ocupó de marcar los inconvenientes que las medidas de fuerza de los empleados telefónicos ocasionaron en la prestación del servicio, aspecto que –como se ha dicho– contó con la mayor relevancia.

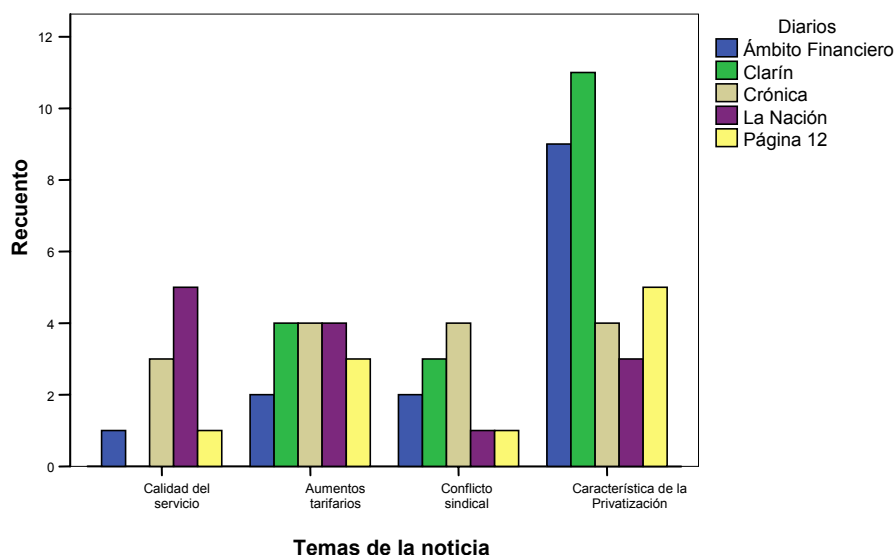
Por último, Página 12 –un diario que nació a fines de la década del ochenta con una postura comparativamente progresista y se propuso mantener un seguimiento crítico del “estilo menemista” de hacer política– también otorgó un alto porcentaje de su cobertura a las características de la privatización (50%), en segundo lugar se ubicó la cuestión tarifaria (30%) y, a gran distancia la calidad del servicio y el conflicto sindical (10% cada uno). Ello que da cuenta de su interés en hacer un seguimiento intenso del desempeño de los funcionarios del gobierno en detrimento de los aspectos que afectan a la sociedad, como los aumentos tarifarios y más lejos, lo relativo a la calidad del servicio y los reclamos de los trabajadores telefónicos.

**Tabla 8. Relevancia de los temas según los diarios**

	Diarios					Total
	Ámbito Financiero	Clarín	Crónica	La Nación	Página 12	

Temas de la noticia	Calidad del servicio	Recuento	1	0	3	5	1	10
		% de Diarios	7,1%	,0%	20,0%	<b>38,5%</b>	10,0%	14,3%
Aumentos tarifarios		Recuento	2	4	4	4	3	17
		% de Diarios	14,3%	22,2%	<b>26,7%</b>	30,8%	30,0%	24,3%
Conflicto sindical		Recuento	2	3	4	1	1	11
		% de Diarios	14,3%	16,7%	<b>26,7%</b>	7,7%	10,0%	15,7%
Características de la Privatización		Recuento	9	11	4	3	5	32
		% de Diarios	<b>64,3%</b>	<b>61,1%</b>	<b>26,7%</b>	23,1%	<b>50,0%</b>	<b>45,7%</b>
	Total	Recuento	14	18	15	13	10	70
		% de Diarios	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gráfico 3. Relevancia de los temas según los diarios



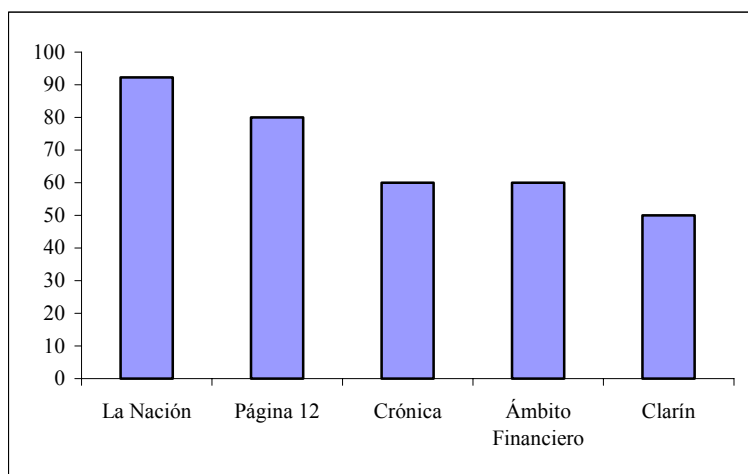
#### 4.4. Carácter valorativo de las notas publicadas

Aunque no en la totalidad de los casos, la relevancia de los temas en la agenda mediática guarda relación con el carácter valorativo general que obtuvieron las notas durante el período analizado.

En el 66,1% de los artículos incluidos en la muestra se hizo una evaluación negativa de la información presentada, en el 19,7% de los casos la mirada fue neutral y en el 14%, positiva. Los diarios cuya cobertura contó con mayor cantidad de artículos con carácter negativo fueron

La Nación (92,3%) y Página 12 (80%). Detrás, se ubicaron Crónica y Ámbito Financiero (ambos 60%) y Clarín, donde la mitad de las notas fueron negativas.

**Gráfico 4. Carácter valorativo de las notas**



#### 4.5. Evolución del tratamiento de los temas en las notas

Por último, interesa analizar la evolución de la relevancia de los temas a lo largo del período analizado y definir en qué medida éstos obtuvieron un tratamiento episódico y/o temático.

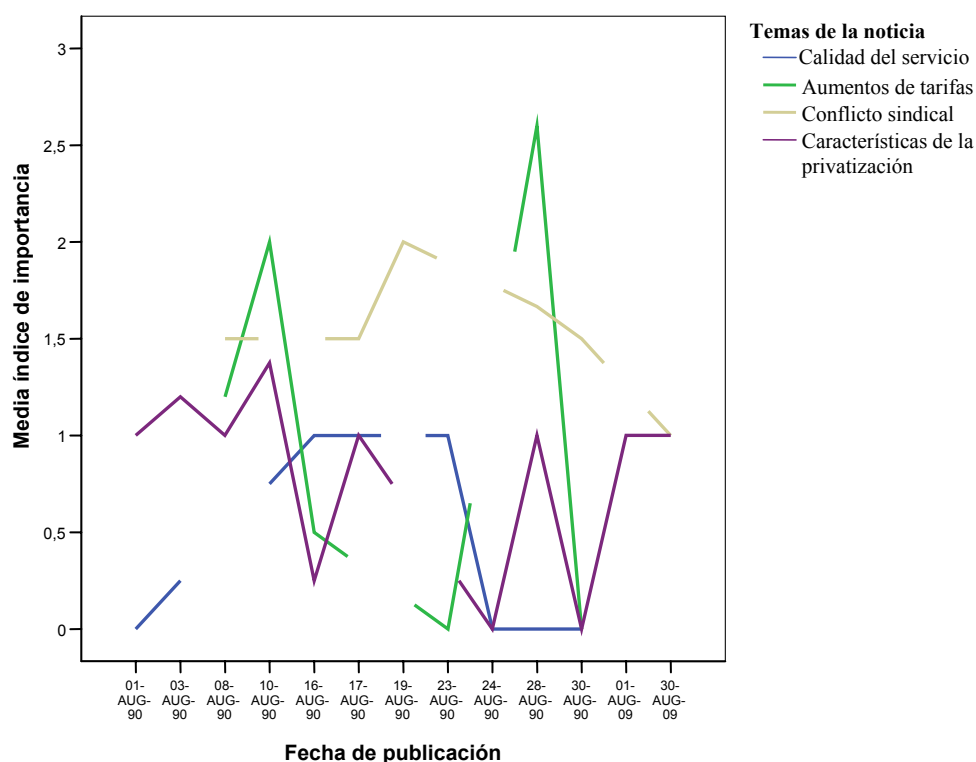
En el gráfico 4 puede verse que la cobertura de las “características de la privatización” se mantuvo a lo largo del mes con un tratamiento temático y, por ende, con más presencia que el resto de los temas. Sin embargo, se ubicó a un nivel más bajo en términos de importancia y, si bien la información publicada tuvo picos de saliencia a lo largo del período, éstos fueron comparativamente poco intensos.

La “calidad del servicio” mostró una evolución particular, en tanto cobró intensidad a comienzos de agosto, se mantuvo estable durante un lapso corto de tiempo y luego cayó a un nivel de relevancia bajo hacia el final del período, cediendo espacio al tratamiento de otros temas.

La “cuestión tarifaria” tuvo dos apariciones episódicas con un altísimo índice de importancia, acorde con el tipo de información de que se trataba. En otras palabras, los aumentos tarifarios tuvieron un alto impacto social y, consecuentemente, mucha relevancia para la opinión pública. Por ello, en términos de cobertura, los indicadores de importancia considerados en el análisis –aparición en tapa o portada, tamaño de  $\frac{3}{4}$  de página o más, acompañamiento de elementos gráficos y aparición en página impar– tuvieron una presencia decisiva cada vez que se dio publicidad este tema. Coherente con el alto grado de relevancia, se trató de una cobertura que tuvo corta vida.

El “conflicto sindical” tuvo una evolución diferente al resto de los temas. Durante la primera semana de la muestra, no se mencionó el asunto que ya estaba latente en términos reales. Y su tematización irrumpió en la agenda en un nivel de relevancia alto, en forma coincidente con el momento de mayor desacuerdo entre el gobierno y los trabajadores telefónicos. Luego fue bajando progresivamente hasta perderse hacia el final del mes de agosto. Aunque no es tema de este trabajo, cabe comentar que la curva tomó nuevamente una tendencia creciente en la primera mitad de septiembre, cuando el conflicto entre trabajadores, gobierno y empresa se recrudeció aún más y desató otros conflictos colaterales. Sin embargo, esta cobertura fue también episódica y estuvo centrada en las medidas de fuerza de los trabajadores, en detrimento de otros aspectos más profundos, como las reivindicaciones políticas y económicas hecha por los telefónicos, quienes pusieron en la mesa de debate las inconveniencias políticas, económicas y sociales de privatizar una empresa clave en términos de estrategia nacional, como no lo ha hecho ningún otro sector social.

**Gráfico 5. Evolución del tratamiento de los temas en las notas**



## 5. Conclusión

Las conclusiones de este estudio intentan contribuir a la reflexión sobre los mecanismos de establecimiento de la agenda (planteados por la teoría de la *Agenda-Setting*), por parte de cinco diarios argentinos de cobertura nacional, sobre una de las privatizaciones más



importantes que han tenido lugar en Argentina durante la década gobernada por el ex presidente Carlos Menem (1989-1999): la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel).

De la cobertura mediática aquí analizada, más precisamente del período de la intervención de la empresa a cargo de la ingeniera María Julia Alsogaray (agosto 1990), surgen algunas particularidades que cabe señalar.

Lo primero que interesa destacar a partir de los resultados del análisis es que, a pesar de las diferencias que surgen al comparar la agenda mediática de los distintos diarios, la cobertura de la información estuvo dominada por un tratamiento episódico (Iyengar, 1991), en tanto no se hizo un análisis profundo del impacto político, económico y social de este proceso. El abordaje –académico y mediático– del proceso privatizador recién tuvo lugar hacia finales de la década del noventa, cuando los resultados del desempeño de la mayoría de las empresas privatizadas pusieron en tela de juicio si la decisión de privatizar –al menos algunas empresas– había sido la mejor opción.

Otro aspecto que se considera relevante es la relación existente entre el formato que prevalece en las notas y el tratamiento episódico dominante. En este sentido, los temas fueron abordados fundamentalmente a través de la producción de noticias que relataron el o los acontecimientos ocurridos dentro de las 24 horas anteriores a la publicación, sin realizar relaciones entre distintos hechos, así como sus causas y consecuencias, ocurridos con anterioridad.

En otro orden de cosas, el carácter negativo predominante en las notas fue decisivo para el establecimiento de estereotipos<sup>5</sup> y actitudes prejuiciosas hacia la imagen de ENTel y hacia los actores que estuvieron relacionados con la gestión estatal de la empresa, como los trabajadores llamados “ex-Entel” y los funcionarios que estaban al frente de la empresa. Para la opinión pública, se trató sin más de una empresa estatal de servicio público cuyas “inexorables” deficiencias en la prestación, sumadas a la “ineficiencia” de su administración, instalaron la idea de una “necesidad inminente” de privatizar. En este caso, los estereotipos apuntaron en forma significativa a la empresa estatal, en primer término, y a los trabajadores telefónicos, con menor relevancia. Estos actores aparecieron en la agenda vinculados fundamentalmente a las interrupciones del servicio provocadas por sus medidas de fuerza, a sus desacuerdos con el poder oficial y a las divergencias al interior mismo de la estructura sindical. Aunque escasamente se mencionaron las motivaciones laborales y políticas de dichas

---

<sup>5</sup> Los estereotipos son creencias sociales basadas en la generalización sobre las características de un grupo, al que se le asigna una batería de atributos de carácter negativo, que se instalan en la agenda de discusión pública vinculadas a aquello que es rechazado. Para un análisis del tratamiento de los estereotipos hecho por los medios se puede consultar Dixon y Linz (2000) y Tan, Fujioka y Lucht (1997).

iniciativas y nada se dijo sobre la política de despidos, retiros voluntarios y jubilaciones anticipadas impulsadas durante la intervención de ENTel –que continuaron con la gestión privada de la compañía–, cuya política expulsora de mano de obra fue el puntapié inicial de la política laboral llevada a cabo por las empresas telefónicas a lo largo de la década del noventa.

Con respecto al aporte mediático de los diarios analizados, puede decirse que *Ámbito Financiero*, caracterizado por su mirada economicista, ortodoxa y conservadora de la realidad, dio poca importancia a temas que –en los hechos– tuvieron un alto impacto sobre la población. Sencillamente, su tratamiento puso el foco en los aspectos técnico-legales y en las especulaciones políticas sobre el proceso privatizador.

*Clarín*, contradiciendo su impronta de diario de distribución masiva y con acogida de todos los sectores sociales, tomó un rumbo similar a *Ámbito Financiero* en la cobertura de su información.

Respondiendo al bajo grado de problematización y al perfil sensacionalista (Armentia, 2003) que lo caracteriza, el diario *Crónica* presentó una cobertura más equilibrada de los temas relativos a la privatización de ENTel. En este sentido, se diferenció del resto de los periódicos, en tanto su agenda enfatizó en forma equidistante los temas de la privatización que tuvieron mayor impacto social y otorgó a la sociedad un lugar más protagónico como fuente de información de las notas que el resto de los medios.

Por su parte, *La Nación*, uno de los que más se diferenció de la media de las coberturas analizadas, enfatizó el tratamiento de la calidad del servicio con un objetivo distinto al esperado. Su intención consistió en demonizar la gestión estatal de la empresa y a los empleados telefónicos, fuertemente vinculados a las inconveniencias generados en las comunicaciones a partir de sus reivindicaciones gremiales.

Por último, el análisis de *Página 12* lleva a pensar que su interés por *desnudar* las “turbias” estrategias de la política menemista –un estilo que este diario profundizó a lo largo de la década, al ritmo que creció el número de casos de corrupción que involucró a miembros del gobierno– predominó de tal manera en la estructuración de su agenda que dejó poco espacio para el debate de otras cuestiones sumamente importantes por el impacto social que tuvieron y cuya relevancia hubieran representado un aporte significativo a la instalación de la agenda en la opinión pública.

En suma, el establecimiento mediático de una idea negativa sobre la empresa tal como funcionada hasta ese momento generó una sensación de “vacío” respecto de la gestión estatal de la empresa. Esto sugiere una clara pretensión de instalar en la discusión pública ciertos

temas que estuvieron atravesados por una visión negativa que “obligaba moralmente” a promover un cambio radical –una privatización que marcó el camino seguido por el resto de los servicios públicos a lo largo de la década–, evitando deliberadamente un debate sobre la política de privatizaciones impulsada y, más profundo aún, una discusión que planteara si la privatización de la empresa era la opción más cara a los intereses nacionales. En este punto, un ejemplo es elocuente: no hubo en los diarios analizados ni una sola mención a los principales aspectos que contemplaba el proyecto promovido por los trabajadores de convertir a ENTel en una empresa “monopólica y eficiente”.

## 6. Bibliografía

- ABELES, M., FORCINITO, K., SCHORR, M. (2001): *El oligopolio telefónico argentino frente a la liberalización del mercado*, Buenos Aires: FLACSO/Universidad Nacional de Quilmes/IDEP.
- ARUGUETE, N., DUARTE, M. (2005): “Las estrategias sindicales de los trabajadores telefónicos: las distintas lógicas de la acción colectiva”. En Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, 7., 2005, *Nuevos escenarios en el mundo del trabajo: rupturas y continuidades*. 22 páginas.
- CELANI, M (1998): “Determinantes de la inversión en Telecomunicaciones en Argentina. En Proyecto Crecimiento, empleo y equidad: América Latina en los años noventa”. CEPAL Buenos Aires y Centro de Estudios Económicos de la Regulación (CEER) del Instituto de Economía de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Disponible en [www.eclac.org/publicaciones/DesarrolloEconomico/7/lcl1157/lcl1157e.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/DesarrolloEconomico/7/lcl1157/lcl1157e.pdf)
- DÁVOLOS, P. (2001): “La naturaleza de las nuevas relaciones contractuales y la estrategia de las empresas. El caso de las telecomunicaciones: ¿modernización o regresión?” En CIFARELLI, V., MARTÍNEZ, O. (Comps.): *La otra cara de las telecomunicaciones: la situación de los trabajadores telefónicos*. Buenos Aires: Cuadernos del TEL, pp. 11-32.
- DIXON, T., LINZ D. (2000): “Overrepresentation and Underrepresentation of African Americans and Latinos as lawbreakers on television news”, *Journal of Communication*, num. 50 (2), pp. 131-154.
- GROSSI, G., (1983): “Livelli di mediazione simbolica nell’informazione di massa”, en Livolsi M. (*Bajo la dirección de*), *Sociología dei processi culturali*. Milán: Angeli, pp. 223-236.
- IYENGAR, S. (1991): *Is anyone responsible? How television frames political issues*, Chicago: University of Chicago Press.
- MCCOMBS, M., SHAW, D. (1972): “The Agenda Setting Function of Mass Media”, en *Public Opinion Quarterly*, Vol. 36, 176-187.
- SEMETKO, H., VALKENBURG, P. (2000): “Framing European politics: a content analysis of press and television news”, *Journal of Communication*, num. 50 (2), pp. 93-109.
- TAN, A., FUJIOKA, Y., LUCHT, N. (1997): “Native American stereotypes, TV portrayals, and Personal Contact”, *Journalism and Mass Communication Quarterly*, num. 74 (2), pp. 265-284.
- WOLF, M. (1991): *La investigación de la comunicación de masas*, Buenos Aires: Paidós.