

## **CIUDADANÍA COMUNICATIVA EN LA RADIO ESTATAL Reconocimiento y condiciones de ejercicio en Radio Nacional y Radio Universidad de Jujuy**

**Claudio Guillermo Avilés Rodilla**

Unidad Ejecutora en Red de Investigaciones Socio-  
históricas regionales, Universidad Nacional de Jujuy  
/ CONICET (Argentina)

### **Resumen**

Esta investigación tiene por objeto analizar las condiciones habilitadas para la participación y los elementos enunciativos de reconocimiento e interpelación de la audiencia para el ejercicio de sus derechos ciudadanos en el discurso de las radios estatales de San Salvador de Jujuy, en el período electoral de octubre de 2011. El trabajo se concentra en el análisis de la construcción y ejercicio de la ciudadanía comunicativa en el discurso radiofónico de las emisoras estatales Radio Nacional y Radio Universidad de Jujuy.

Las conclusiones del trabajo plantean un escenario en el que ambas emisoras evidencian limitaciones y presuntos controles que condicionan la participación y el ejercicio de los derechos de comunicación de sus audiencias. En el caso de Radio Nacional Jujuy se plantea un escenario regulado a partir de las condiciones habilitadas, pero también en función de la esporádica interpelación para el ejercicio de la participación. En cambio, Radio Universidad evidenció un reconocimiento explícito de la audiencia como ciudadanos con el derecho a la libre expresión y opinión, y el alto nivel de participación de la audiencia pudo explicarse por una interrelación de alternativas y expectativas que configura un marco de reconocimientos recíprocos que potencia el ejercicio de la ciudadanía comunicativa.

**Palabras clave:** ciudadanía comunicativa, radio estatal, audiencias, participación.

### **1. Introducción**

El presente informe de investigación se inscribe y transita por la articulación conceptual configurada entre comunicación y ciudadanía. A su vez, se consideró interesante situar la mirada analítica en las particularidades del rol contemporáneo de la radiofonía de propiedad estatal: sus debates, sus problemáticas y una dimensión que indaga en la relación entre radio estatal y ciudadanía, fundamentalmente en un período electoral. El interés analítico se concentra en dar cuenta y analizar el rol de este tipo de medio radiofónico en el noroeste argentino, sus prácticas discursivas y su vinculación con la audiencia en tanto sujetos de derecho en el campo mediático; un enfoque particular acerca de los medios estatales desatendido en el nivel académico en los estudios de comunicación de dicha región argentina.

En función de esta perspectiva, el objetivo de este trabajo de investigación es analizar las condiciones habilitadas para la participación y los elementos enunciativos de reconocimiento e interpelación de la audiencia para el ejercicio de sus derechos ciudadanos en el discurso de las radios estatales de San Salvador de Jujuy, en el período previo y posterior a las elecciones generales argentinas de octubre de 2011. En otros términos, el trabajo se concentra en el análisis de la construcción y el ejercicio de la ciudadanía comunicativa en el discurso radiofónico de las dos emisoras estatales de la ciudad capital de Jujuy: Radio Nacional y Radio Universidad de Jujuy.

## **2. Los medios como campo de construcción y ejercicio de la ciudadanía**

En primer lugar, para el abordaje conceptual del objetivo propuesto, resulta necesario precisar la noción de ciudadanía mediatizada. Este concepto supone reconocer los medios de comunicación como espacios de ejercicio y campo de construcción de ciudadanía en función de su legitimidad social para organizar discursivamente ámbitos de información y socialización relevantes para la vida cotidiana en las sociedades mediatizadas. Los ciudadanos en su relación con los medios configuran sus estilos y modos de comunicación, lo que los une y diferencia, los criterios de tolerancia o intransigencia, los valores de solidaridad; los climas colectivos de confianza o desconfianza económica, política, social, entre otras cuestiones (Alfaro Moreno, 2008). En este sentido, Manuel Garretón (1994) explica que, en la actualidad, se evidencian múltiples posibilidades e instrumentos con los que los ciudadanos se vinculan para constituirse como tales: la riqueza económica, el saber en sus distintas facetas, el poder, la expresividad de lo subjetivo y fundamentalmente la comunicación mediática.

Ahora bien, la democracia necesita de la información y de la comunicación para cumplir con sus objetivos; y a la vez la información y la comunicación mediática requieren, en la actualidad, de la vigencia de valores y formas democráticas para su realización como derecho básico y fundamental para todos los ciudadanos (Uranga, 2004). La comunicación se reconoce teóricamente como fundante de la ciudadanía, entendida como proceso de interacción que posibilita la colectivización de intereses, necesidades y propuestas; al tiempo que la comunicación mediatizada construye la existencia pública de los sujetos a partir de la visibilización y representación ante los otros (Mata, 2002).

La conceptualización de una ciudadanía mediatizada supone, por una parte, reconocer a los medios de comunicación como actores fundamentales en la construcción del campo de la ciudadanía, ya que a partir de la información mediática se conocen y se aprenden formas de realización de libertades, igualdades, derechos, reconocimientos y niveles de vida, que se tornarían inaccesibles sino a través de ellos (Garretón, 1994; Camacho Azurduy, 2003). Los medios de comunicación se estructuran como fuentes básicas de definiciones ciudadanas, democráticas y de poder. En este sentido, las diversas alternativas de consumo

mediático, que implican estar informados, acceder a los debates, entender facetas de los acontecimientos, pueden interpretarse como formas activas de participación, aunque de ellas no emerjan luego responsabilidades sociales y políticas evidentes (Alfaro Moreno, 2008).

Por otra parte, será necesario reconocer a los medios de comunicación como nuevo y específico ámbito de ejercicio de la ciudadanía, ya que mediante el manejo, el acceso o la participación en el discurso mediático se ejerce la libertad de expresión y se procura el reconocimiento en los espacios públicos.

Ahora bien, en relación con las consideraciones previas resulta necesario remarcar algunos aspectos ambivalentes. En primera instancia, pensar los medios como ámbito de ejercicio de la ciudadanía conlleva el riesgo de pensarlos como sustitución ilusoria de algún campo social o institucional de la ciudadanía al que los sujetos no tienen acceso o este resulta obstaculizado. Por un lado, si bien se reconoce que los medios realizan un importante aporte al expandir el campo de la ciudadanía hacia otros campos diversos a partir de la variedad informativa; por otro, muchas veces suelen limitar y controlar el acceso y la voz de los ciudadanos en su propio campo mediático. Gran parte del control se sustenta cuando la lógica de mercado se torna en criterio regulador de los medios, lo que impide cualquier tipo de control ciudadano sobre el campo mediático e incluso limita o condiciona notablemente la mera participación en él (Garretón, 1994; Villamayor y Lamas, 1998).

Desde dicha perspectiva, el análisis de los dispositivos de representación mediática de las prácticas políticas y ciudadanas y de los sujetos que las encarnan resulta una tarea insoslayable si se pretende comprender el modo en que dichas prácticas se inscriben en la definición de los sujetos, de la ciudadanía y los diversos modos de actuar y constituirse como tales. Pero, a su vez, resulta necesario analizar y debatir acerca del rol que ejercen aquellos medios de comunicación que transitan *a priori* por fuera de la lógica de mercado; entre ellos los adjudicatarios de la categoría de "públicos" o más precisamente aquellos medios dependientes directa o indirectamente del Estado.

### **3. Consideraciones teóricas y metodológicas para el análisis de la ciudadanía comunicativa en la radio estatal**

En el específico ámbito de la comunicación, los derechos ciudadanos engloban un conjunto de libertades y derechos civiles reconocidos jurídicamente por diversos instrumentos como la Constitución Nacional, leyes, decretos y disposiciones reglamentarias, tales como la libertad de expresión, el derecho a la información, la posibilidad de exigir el acceso y la publicación de la información pública, entre otros. Para hacer referencia a este conjunto de derechos específicos, en este trabajo se recuperó el concepto de "ciudadanía comunicativa" (Mata, 2006), que se define como el reconocimiento de la capacidad de ser sujeto de derecho y demanda en el campo de la comunicación en los espacios públicos, y el efectivo ejercicio de ese derecho

en la práctica. En específica referencia a los medios de comunicación, analizar la construcción y el ejercicio de la ciudadanía comunicativa involucra un grupo de dimensiones que permiten reconocer la condición de público, de audiencias, de los medios que tienen las personas en las sociedades mediatizadas (Mata, 2006): a) *ciudadanía comunicativa formal*, entendida como el conjunto de derechos jurídicamente reconocidos vinculados a la información y la comunicación; b) *ciudadanía comunicativa ideal*, que plantea aquellas utopías o metas alcanzables que aspiran a la democratización de la comunicación en las sociedades mediatizadas; c) *ciudadanía comunicativa reconocida*, entendida como la condición de quienes conocen tales derechos como inherentes a su calidad de integrantes de una comunidad política determinada; y d) *ciudadanía comunicativa ejercida*, condición de quienes desarrollan prácticas sociales reivindicatorias de dichos derechos, en pos de su vigencia o ampliación.

Resulta necesario precisar que el ejercicio de la ciudadanía comunicativa, en cualquiera de sus dimensiones, se encuentra directamente asociado a la existencia de un conjunto de condiciones, que necesariamente serán variables en función del medio o ámbito en el cual se ejerza la comunicación pública. Para el análisis de la construcción y ejercicio de la ciudadanía comunicativa en el discurso de las radios estatales de Jujuy, se optó por considerar las dimensiones vinculadas al reconocimiento y al ejercicio de derechos, pero fundamentalmente se buscó asociar dichas dimensiones con las condiciones que se propician desde cada emisora para tal efecto. En otras palabras, el análisis supone la determinación del desarrollo de las prácticas radiofónicas tendientes a garantizar los derechos en el campo específico de la comunicación mediatizada, sin ingresar en las implicancias jurídicas sino en las efectivas posibilidades de acción y participación de la audiencia.

Las herramientas metodológicas utilizadas para cumplir con los objetivos, implicaron una toma de registro sonoro del discurso de las dos emisoras estatales existentes en la ciudad de San Salvador de Jujuy: Radio Nacional Jujuy, AM 790 khz y Radio Universidad de Jujuy, FM 92.9 mhz. Dichas grabaciones se realizaron durante los meses de julio a noviembre de 2011, a partir de las emisiones de los programas radiofónicos matutinos de cada emisora, según un cronograma de grabación que alcanzó un total de 462 horas.

Para la sistematización y posterior análisis interpretativo del discurso radiofónico se trabajó a partir de las diferentes variables de la dimensión enunciativa del discurso (Mata y Scarafía, 1993) en las que se analizaron la presencia y modos de intervención de la audiencia empírica (Herrera Damas, 2003) con la pretensión de poder determinar qué sujetos / actores ciudadanos participan directa o indirectamente en el discurso radiofónico; como también los propósitos, formas, espacios y circunstancias de expresión. Asimismo, se contempló la presencia de la audiencia modelo, entendida como la representación que el sujeto productor del discurso radiofónico construye a partir de las supuestas facetas que puede llegar a tener la audiencia empírica.

#### 4. Condiciones y ejercicio de la ciudadanía comunicativa en Radio Universidad de Jujuy

Como se planteó anteriormente, analizar las condiciones propiciadas por Radio Universidad de Jujuy para el efectivo ejercicio de la ciudadanía comunicativa implica contemplar, por un lado, las condiciones habilitadas para la participación, y por otro lado, los elementos enunciativos de reconocimiento e interpelación de la audiencia para el ejercicio de sus derechos ciudadanos en el terreno de la comunicación radiofónica.

En este sentido, los recursos habilitados para la comunicación e intervención de la audiencia en el discurso enunciativo de los programas se reducen a dos alternativas indirectas: el llamado telefónico para dejar mensajes a un telefonista y el envío de mensajes de texto (sms) vía telefonía móvil.

Estas alternativas de participación indirectas suponen posibilidades de control y regulación de los contenidos por parte de la producción, previo a la selección y lectura de los mensajes al aire. Dicha revisión habilita la posibilidad de inclusión y exclusión de mensajes, como también la alternativa de recorte o edición de contenidos antes de la lectura, situaciones que quedan vedadas para la audiencia. Estas limitaciones inherentes a las condiciones de participación que habilita la emisora restringen, de alguna manera, la transparencia y la efectiva constatación de libertad de expresión habilitada por la radio, al margen de que los conductores insistan permanentemente en que los mensajes se lean en su totalidad y de manera completa.

Por su parte, desde el discurso enunciativo de Radio Universidad de Jujuy se evidenció un reconocimiento explícito de la audiencia como ciudadanos con el derecho a la libre expresión y opinión. Incluso en las reiteradas cuñas institucionales se recupera la noción republicana de ciudadanía (Hopenhayn, 2001) y se interpela a la audiencia a participar junto a la emisora de la "cosa pública", configurando un espacio de debate mediatizado, en el que se reconoce a la ciudadanía el derecho y el deber de la deliberación pública y el compromiso activo de construcción colectiva de una sociedad democrática. Con esta concepción no solo se insiste en la importancia que la radio le asigna a la participación de la audiencia, sino también se pretende dejar explícito el reconocimiento de una simetría entre los periodistas de la emisora y la audiencia en su condición de ciudadanos comunicativos: "La democracia funciona mejor cuando la gente participa, los medios tienen la responsabilidad de actuar para que esto suceda. Escuchá la 'U', 92.9, y participá junto a nosotros de las cosas públicas" (Cuña institucional de la emisora).

Sin embargo, el mero reconocimiento enunciativo por parte de la emisora no resulta condición suficiente para que la audiencia se reconozca a sí misma como ciudadanía comunicativa y ejerza efectivamente sus derechos de expresión e información en el espacio público radiofónico. Por ello, resulta necesario analizar qué tipo de estrategias de inclusión y participación de la audiencia se propician para el ejercicio de la ciudadanía comunicativa en las prácticas discursivas radiofónicas: ¿quiénes llaman a la radio?, ¿con qué propósitos lo hacen? y ¿qué lugar se les reconoce para su intervención?

Los resultados de dicho análisis permitieron evidenciar una activa interrelación entre Radio Universidad y su audiencia empírica, configurándose un escenario en el que la audiencia efectivamente reconoce sus derechos a la expresión y a la participación en el espacio público mediático y los ejerce según las condiciones habilitadas. Desde este punto de vista, puede plantearse una serie de tipologías que sintetizan los roles y propósitos asumidos por los integrantes de la audiencia empírica que, al ser reconocidos y legitimados desde la emisora universitaria, evidenciaron una activa y permanente participación en los distintos espacios habilitados en los programas:

a) *El ciudadano que indaga en las entrevistas y debate*: en el período preelectoral de esta investigación, la audiencia fue interpelada para integrarse en los segmentos de entrevistas electorales y efectivamente fue reconocida como un ciudadano comunicativo con derecho a formular preguntas a los candidatos en el mismo nivel que lo hacían los periodistas. También podían opinar y debatir en torno a las temáticas que se desarrollaban. Sin embargo, esta posibilidad no solo se implementó en los segmentos de entrevistas electorales, sino también en todas las entrevistas en vivo que se realizaron durante el período de la investigación. Un caso emblemático se dio durante la entrevista a la candidata Isolda Calsina, en la que la audiencia formuló una mayor cantidad de preguntas que la periodista entrevistadora:

Isolda, tenés varios mensajes, vamos con eso porque son los votantes los que mandan mensajes y quieren preguntar: (msje. 1) Isolda es una gran dirigente, pero ¿qué hace con los radicales? (msje. 2) Están quemando gomas en la plaza, por qué Calsina no se acerca a hablar con ellos. (msje. 3) ¿Por qué el intendente no hace algo con la basura? (msje. 4) Usted, ¿qué medidas concretas tomaría contra el atropello de las organizaciones sociales, ya que no dejan que uno vaya a trabajar?

Ahora bien, el rol de una suerte de “coentrevistadores” que fue reconocido y asumido por la audiencia, se complementó con la participación en debates y en la confrontación de ideas, tanto en el marco de entrevistas, en referencia a noticias, como también en las mesas que los periodistas organizaron para analizar diversas temáticas de actualidad. En muchos casos, los intercambios de ideas se concretaron entre los integrantes de la audiencia, como se puede advertir en el siguiente ejemplo, en el que luego de la referencia a una noticia sobre una protesta social por pedido de tierras a cargo de comunidades indígenas, se leyeron los siguientes mensajes:

(msje. 1) Quieren todo e hicieron mal en darles todo. Quieren todo gratis. No puede ser. (msje. 2) Cuidado con decir que quieren todo gratis. Hay que leer la Constitución, a los pueblos originarios les robaron sus tierras. (msje. 3) La tierra es de quien la trabaja, sea blanco, coya, italiano o aymara (fragmentos extraídos del programa La Calesita, del 12/10/2011).

b) *El ciudadano que opina*: la expresión de opiniones libres se evidenció como otra posibilidad de ejercicio de la ciudadanía comunicativa por parte de la audiencia de Radio Universidad de Jujuy. La práctica del ejercicio de la opinión se analiza como una forma en que la audiencia radiofónica satisface la necesidad de sentirse partícipe de los asuntos de interés público. De esta manera, ante los espacios cedidos por la emisora, los oyentes buscaron permanentemente poder expresar sus posturas, sancionar, criticar, congratular o dar un simple punto de vista; a la vez que exigieron que sus intervenciones fueran leídas por los conductores y se integraran en el discurso de la radio.

(msje. 1) Fue débil la oposición. Pero la gente no quiere orden ni complicaciones para lograr lo que ahora se consigue haciendo líos. Y no todos los partidos ven bueno el clientelismo. (msje. 2) Los que pegaron los afiches de Barrionuevo en postes y árboles tienen que ir a sacarlos ahora. (msje. 3) Esperemos que la oposición, ayudada por la derecha, deje de fogonear planes desestabilizadores. (msje. 4) El pueblo con sus impuestos pagan los sueldos a los funcionarios, es injusto que todos metan la mano. (msje. 5) Gerardo Morales debería aprender de Milagro Sala y hacer algo por el pueblo (Mensajes de la audiencia en el marco de la mesa de debate postelectoral del 15/08/11).

c) *El ciudadano que solicita información*: la audiencia que participó mediante pedidos de información específica a los conductores y periodistas de la radio se evidenció como otra práctica cotidiana en los programas matutinos. Los mensajes con solicitudes abordaron temáticas muy variadas, configuraron la radio como una fuente de consulta permanente sobre temas de actualidad periodística política y social, pero también sobre asuntos inherentes a la vida cotidiana de las personas: “¿Cómo se hierve una bolsita de ñoquis de esas que se compran en el súper? ¿Cuánto se tarda en llegar a Casabindo si viajo en auto? ¿Cuándo es el Día del Niño? ¿Ayer hubo un temblor?”. Es importante destacar que todas las consultas formuladas por la audiencia fueron respondidas inmediatamente por los conductores o periodistas de los programas, con información más o menos precisa según el conocimiento disponible sobre la temática, o bien las respuestas se proponían dilatadamente una vez que se realizaban las averiguaciones correspondientes. A modo de ejemplo, se transcribe a continuación un fragmento de la interrelación entre conductores y audiencia:

Lectura del mensaje: “Señor Coco, le pido que averigüe sobre los celulares para confeccionar multas sobre el tránsito. Mande a los reporteros y escuche al Director de Tránsito Montenegro”. Arturo, leemos tu mensaje pero no tenemos respuestas todavía. Ya estamos averiguando, enseguida nos han prometido desde la producción tocar el tema. Arturo, muchas gracias por tomarse el trabajo de escribir y tenga un poquito de paciencia.

- Respuesta: Bueno Arturo, atento. Vamos a dialogar con Fernando Frías, Inspector Mayor de la Dirección de Tránsito de la Municipalidad. Buen día, gracias por atendernos y responder a esta inquietud de un oyente. Por qué no nos cuenta, Frías, ¿de qué se trata esta incorporación de celulares para la confección de infracciones de tránsito? [...] Bueno, esta nota se la dedicamos a nuestro amigo Arturo, que fue quien nos llamó para pedirnos que averigüemos sobre este tema, cosa que agradecemos por esta inquietud (26/07/11).

d) *El ciudadano que denuncia y pide soluciones:* otro aspecto que demarca el ejercicio de la ciudadanía comunicativa resulta la expresión de quejas y denuncias. Los ciudadanos acuden a la emisora universitaria con la pretensión de comunicar problemas, irregularidades, actos de corrupción o situaciones similares con la intención de que dichas problemáticas adquieran “estado público” y las autoridades correspondientes las resuelvan. Ante estos casos la emisora habilita las condiciones para la expresión pública de demandas de cualquier índole, y los ciudadanos ejercen su derecho a protestar y denunciar. Sin embargo, como plantea Rosalía Winocur (2002), estos espacios generan una ilusión a la audiencia de poder participar directamente en el escenario de fiscalización y revisión, eliminando imaginariamente la cadena de delegaciones, mientras que la radio se configuraría ilusoriamente en un espacio de comunicación directa con el poder a través de la mediación del conductor o los periodistas.

- Cintia, hemos recibido tu mensaje de texto, dice: “En el barrio de ADEP, ATSA y aledaños estamos sin colectivos, debido a que la empresa Río Blanco no deja salir las unidades de la empresa El Urbano. Por favor que alguien haga algo” (08/08/11).

- Ayer se repartieron panfletos en los que se escrachaba a Gerardo Morales en plena veda electoral alrededor de la Escuela Santa Rosa, ahí también hubo gente que estaba bebiendo alcohol en un vehículo. La policía brilló por su ausencia, aunque sabía de esta situación. Todo vale en Jujuy, y nadie hace nada. Ayer también avisé a la radio (15/08/11).

Esta ilusión se configuraría, en parte, debido a la legitimidad adjudicada a la radio como representante del bien público, pero también por la imposibilidad real de los ciudadanos de establecer una relación con sus representantes elegidos mediante el voto. Sin embargo, la radio solo cumple con la función de replicar los pedidos de la audiencia y no se evidencia un registro o seguimiento de la resolución o la atención de las demandas de la ciudadanía.

e) *El ciudadano que aporta información periodística:* una última variante habilitada por Radio Universidad para el ejercicio de la ciudadanía comunicativa resulta el reconocimiento de la audiencia como un actor legitimado para cooperar con los periodistas en la producción informativa. De esta manera, la emisora universitaria incorpora a sus oyentes en la tarea periodística, recibe informaciones de primera mano,



muchas de ellas con carácter de “primicia”, y las comunica al aire. En otras oportunidades, la información suministrada por la audiencia es retomada y ampliada con coberturas realizadas por los periodistas a través de móviles de exteriores o comunicaciones telefónicas en vivo.

- Hola, buenos días, quería compartir la siguiente noticia: están tomando la Escuela Agrotécnica de Humahuaca. Fue la policía y no hizo nada. Mañana posiblemente se tomen otras escuelas. Dice Jorge. Bueno, gracias, vamos a recabar mayor información (15/08/11).
- [...] Coco, antes te interrumpo porque llegó un mensaje de un celular que termina en 569 y dice: “Están manifestando frente al Instituto de Viviendas de Jujuy y están quemando gomas”. Así que en un ratito estamos con el móvil por ahí para ver cómo está la situación y quiénes son los que están manifestando (22/09/11).

Con la inclusión de la audiencia en la tarea periodística de Radio Universidad, y sin desconocer las limitaciones impuestas por las condiciones de producción, la ciudadanía logra ejercer su derecho a la información no solo al recibirla por parte del medio, sino también al constituirse como un actor activo en el proceso de búsqueda y posterior difusión de noticias a través del medio radiofónico.

Ahora bien, la integración y el reconocimiento de la audiencia como ciudadanos comunicativos se evidenciaron como tendencia permanente durante el período de la investigación. Los espacios para la lectura de mensajes se incorporaron en la programación de Radio Universidad siguiendo dos criterios generales. En diversas oportunidades se leían casi inmediatamente luego de ser recibidos, fundamentalmente cuando tenían una directa relación con las temáticas abordadas en ese momento, cuando contenían preguntas en el marco de entrevistas en vivo, o bien cuando los mensajes aportaban informaciones relevantes que demandaban su inmediata comunicación según la jerarquización noticiosa interpretada por los conductores de la radio.

Sin embargo, el criterio más utilizado para la integración de los mensajes de la audiencia en la programación fue la asignación de segmentos exclusivos para su lectura al aire. Estos espacios resultaban variables en su horario y respondían exclusivamente a la dinámica de la participación. En cada segmento se juntaban varios mensajes, los conductores los leían textualmente y en aquellos casos en los que la audiencia formulaba alguna pregunta se procuraba responderla inmediatamente o bien se agendaba la consulta para una respuesta posterior en el mismo programa.

Es necesario explicitar que durante el período de la investigación, y al menos desde un análisis discursivo, pudo evidenciarse que la lectura al aire de los mensajes enviados por la audiencia no respondieron a un criterio concreto de selección o a una línea editorial que sugiriera una posición política o ideológica determinada. Por el contrario, las intervenciones de la audiencia evidenciaron la intencionalidad de la

emisora de hacer efectiva la construcción de un espacio de pluralidad y apertura, reconociendo a la audiencia como ciudadanos comunicativos de pleno derecho al ejercicio de la libre expresión y la opinión. Sin embargo, es preciso señalar que las limitaciones impuestas por las formas de participación determinan, por acción y omisión, que las condiciones de ejercicio de la ciudadanía comunicativa resulten aún desiguales y diferenciadas respecto de las posibilidades de expresión que tienen los conductores, periodistas o fuentes de información a las que se les habilita el micrófono abierto. Esta limitación implica un obstáculo que necesita ser superado para que la ciudadanía comunicativa ejercida en el espacio público específico de Radio Universidad de Jujuy pueda aspirar a un ejercicio de derechos que se acerque más al ideal prescripto por los derechos a la libre expresión y comunicación, como también a los principios básicos pensados para la construcción de genuinos medios públicos de comunicación.

#### **5. El caso de Radio Nacional Jujuy: tendencia hacia una ciudadanía comunicativa regulada**

El análisis de las prácticas radiofónicas tendientes a garantizar los derechos de la ciudadanía comunicativa, en el propio campo radiofónico de Radio Nacional Jujuy, pone en tensión la faceta de radio pública autorrepresentada por la emisora estatal, cuya implicancia supone un acceso irrestricto, abierto, de libre expresión para los ciudadanos en tanto públicos.

Sin embargo, desde el específico análisis discursivo, resulta posible determinar circunstancias y condiciones objetivas habilitadas para la participación de la audiencia empírica y, por consiguiente, determinar también los actores participantes, los propósitos y espacios reconocidos para su intervención. En función de dichas variables se puede plantear que en Radio Nacional Jujuy se propicia la configuración de una ciudadanía comunicativa regulada.

Dicho planteo se desprende de la interpretación de que en Radio Nacional Jujuy se construye un escenario para el ejercicio del derecho civil de expresión de la audiencia arbitrado en diversos sentidos: desde el establecimiento de condiciones objetivas, desde la interpelación para el efectivo ejercicio de la participación y desde el reconocimiento de la audiencia como ciudadanos comunicativos y su integración en la programación de contenidos.

En primer lugar, y en coincidencia con Radio Universidad de Jujuy, las condiciones que se ofrecen a la audiencia para la comunicación e intervención en el discurso enunciativo de los programas de Radio Nacional se reducen a dos posibilidades de participación indirectas: el llamado telefónico para dejar mensajes y el envío de sms vía telefonía móvil. La delimitación de estas posibilidades de participación se explicita discursivamente por los conductores radiofónicos, quienes reiteran los números telefónicos para establecer contacto con ellos entre una y tres veces durante la programación matutina:

Antes que nada le decimos a la gente nuestras dos líneas de comunicación: 155055337 para mandar mensajitos de texto y la línea tradicional 4222781. Allí pueden dejar los mensajes que ustedes quieran (Fragmento del programa *El show de la mañana*, 11/10/11).

Al margen de dichas referencias, durante el período de la investigación no se propuso ninguna otra alternativa de participación, como por ejemplo la posibilidad de visitar los estudios de la radio o aprovechar alguna herramienta de comunicación ligada a Internet como las redes sociales o el correo electrónico.

Ahora bien, como se explicó anteriormente en el caso de Radio Universidad, las dos alternativas de participación indirectas habilitadas suponen diversas posibilidades de regulación del ejercicio de la ciudadanía comunicativa. Asimismo, las formas expresivas y los recursos paralingüísticos que incorporan los conductores en el momento de la lectura pueden llegar a alterar el sentido de los mensajes originales.

Durante el proceso analítico desarrollado para este trabajo se pudo determinar una tendencia regular en la selección de contenidos de los mensajes que se leyeron al aire, en el espacio temporal asignado y en las condiciones de integración de dichos mensajes en la programación.

En primer lugar, las motivaciones que llevaron a la audiencia a intervenir en los programas de Radio Nacional Jujuy permiten determinar un perfil de ciudadanos comunicativos caracterizados como sujetos de demanda, indagación y opinión respecto de diversos ámbitos vinculados con su propia experiencia y relacionados con los contenidos informativos propuestos desde la emisora. Dichos ámbitos pueden ser categorizados en tres variables generales:

- a) *Problemáticas sociales que demandan atención política*: en torno a esta variable se agrupan un conjunto de mensajes de la audiencia que pretenden cuestionar, denunciar y opinar negativamente sobre diversas problemáticas de los barrios, de la ciudad en general y del transporte público cuyas soluciones o mejoras dependen principalmente de decisiones políticas ejecutivas. Entre los mensajes más representativos se pueden recuperar los siguientes:

(mje. del 10/8/11) Consulta por la situación conflictiva de la empresa de transporte público Río Blanco. (mje. del 18/08/11) Crítica a la Municipalidad de Palpalá por el estado de la calle San Pablo. (mje. del 22/9/11) Queja para el interno 779 de colectivos porque "lleva gente no animales" y nadie los controla. (mje. del 14/10/11) Consulta dónde se puede denunciar la presencia de alacranes para que la Municipalidad de la capital actúe. (mje. del 26/10/11) Crítica a los policías de tránsito de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy y por el no cumplimiento de las ordenanzas. (mje. del 26/10/11) Quejas por falta de recolección de residuos en el barrio Alto Comedero. (mje. del 26/10/11) Cuestionamientos a la Municipalidad de San Salvador de Jujuy por falta de control en el servicio de taxis.

El dato llamativo de los contenidos de estos mensajes es que el total de los cuestionamientos se reduce a dos distritos municipales en particular: San Salvador de Jujuy y Palpalá. El primero concentró la mayoría de los mensajes y el blanco de los cuestionamientos, directa o indirectamente, en la gestión del intendente radical Raúl Jorge, candidato a ser reelecto en las elecciones generales y principal competidor del candidato del oficialismo (Frente para la Victoria); por lo que resulta posible interpretar un uso político de la participación ciudadana. En este sentido, la interpretación que se desprende de los contenidos de los mensajes permite advertir una estrategia de resignificación de la participación ciudadana (Giglia y Winocur, 1996), a partir de la utilización indirecta de los mensajes de la audiencia con el fin de expresar contenidos, críticas o cuestionamientos sin asumir la responsabilidad directa de los conductores por lo dicho en primera persona.

- b) *Aspectos ligados al proceso electoral:* durante todo el período preelectoral se leyeron al aire solamente cinco mensajes de la audiencia que consultaban aspectos procedimentales inherentes a las elecciones o con cuestionamientos sobre las candidaturas y el accionar de campaña.

mje. 1 (15/8/11) Opinión sobre la falta de alternativas partidarias jujeñas para las elecciones generales. mje. 2 (18/8/11) Consulta sobre la fecha de internas jujeñas en el Partido Justicialista. mje. 3 (11/10/11) Queja por las pegatinas de afiches de los partidos políticos en campaña. mje. 4 (14/10/11) Consulta por lugares para consultar padrones electorales. mje. 5 (19/10/11) Consulta sobre procedimiento para votar con el DNI extraviado.

- c) *Información variada vinculada a la comunidad, a la cultura y el deporte:* finalmente, en torno a esta tercera variable se agrupa un conjunto de mensajes de la audiencia que participa con motivos de opinar, consultar o plantear alguna solicitud particular vinculada a eventos públicos, culturales, deportivos o bien sobre inquietudes y preocupaciones sociales y barriales.

mjes. 1 y 2 (16/8/11) Aporte de información sobre problemas causados por el viento norte. mje. 3 (18/8/11) Solicitud de información sobre la feria de comidas Los Hornitos. mje. 4 (19/8/11) Comentarios sobre recuerdos de juguetes en el marco del Día del Niño. mje. 5 (18/8/11) Saludo de cumpleaños a una persona. mje. 6 (18/8/11) Pedido de colaboración en la búsqueda de perros perdidos. mje. 7 (19/9/11) Consulta por la actividad bancaria por un asueto provincial. mje. 8 (11/10/11) Consulta por lugar y fecha de una conferencia sobre ovnis. mje. 9 (25/10/11) Consulta por la fecha del próximo partido de Gimnasia y Esgrima de Jujuy.

Se pudo advertir que la lectura de mensajes de la audiencia no resulta una práctica cotidiana de los conductores de Radio Nacional, a pesar de que estos hacen referencia a una constante "llegada de mensajes de oyentes". En muchas jornadas de los programas analizados no se leyó ningún mensaje al aire,

mientras que el día que se leyó la mayor cantidad, estos fueron cinco. Por otra parte, el tiempo dedicado a la lectura y posterior comentario de los mensajes telefónicos promedia entre uno y dos minutos como máximo.

Con relación a la integración de dichos mensajes en la programación, se puede destacar que se incluyen como participaciones aisladas de los contenidos de los programas. Salvo contadas excepciones, las opiniones, demandas y cuestionamientos propuestos por la audiencia no se articulan con otras temáticas, no se desprenden de noticias ni se aprovechan para la producción de contenidos futuros. En el caso de las consultas, se responden a partir de la reiteración de información ya referenciada en los programas y cuando no se cuenta con dicha información se promete una respuesta futura que posteriormente no se retoma.

Ahora bien, una segunda tendencia en Radio Nacional Jujuy ligada a la configuración de un escenario para el ejercicio regulado y en gran medida restringido de la ciudadanía comunicativa, se interpreta en función de las estrategias de reconocimiento discursivo de la audiencia y la interpelación para ejercer el derecho de expresión. En este sentido, desde el discurso de Radio Nacional Jujuy se hace referencia eventualmente a la accesibilidad con la que cuenta la audiencia para participar en los programas, y entre una y dos veces durante la programación de la mañana se reiteran las vías de comunicación. Sin embargo, en la propia iniciativa del llamado a la participación es posible advertir la carencia de estrategias potencializadoras o impulsoras de la participación ciudadana; como por ejemplo eventuales preguntas disparadoras de debates, consignas específicas para la intervención y el diálogo con los conductores u otros actores sociales. En este sentido, la participación se delega a iniciativas espontáneas de la audiencia.

## **Conclusiones**

Tanto Radio Universidad como Radio Nacional Jujuy, con mayores o menores divergencias, presentan limitaciones materiales y presuntos controles que condicionan la participación y el ejercicio de los derechos de expresión y comunicación de sus audiencias. La principal limitación para el ejercicio de la ciudadanía comunicativa de las audiencias se evidencia en las condiciones habilitadas para la participación, reducidas a dos alternativas de intervención indirectas: el llamado telefónico para dejar mensajes y el envío de sms (vía telefonía móvil). Ambas alternativas suponen posibilidades de regulación traducidas en la factibilidad de un control previo de contenidos por parte de la producción, la selección, inclusión o exclusión de los mensajes comunicados al aire, como también alternativas de edición de contenidos previos a su lectura. En ninguna de las emisoras analizadas, se habilitó a la audiencia a participar de manera directa y expresarse libremente en conversaciones abiertas y en vivo con los conductores o periodistas.

En el marco de las limitaciones propias de las condiciones impuestas por cada emisora, fue Radio Universidad de Jujuy la que propició mejores condiciones de reconocimiento y legitimidad para constituir un espacio más abierto y libre para el ejercicio de la ciudadanía comunicativa.

En el caso de Radio Nacional Jujuy, se puede plantear la configuración de un escenario regulado para el ejercicio de la ciudadanía comunicativa no solo a partir de las condiciones materiales habilitadas, sino también en función de la esporádica interpelación para el efectivo ejercicio de la participación, desde un endeble reconocimiento de la audiencia como ciudadanos comunicativos y una limitada integración en la programación de contenidos.

En este sentido, en Radio Nacional se evidenció que la lectura de mensajes no resulta una práctica cotidiana de los conductores radiofónicos y, a su vez, la integración de dichos mensajes en la programación generalmente responde a circunstancias aisladas de la agenda de contenidos. Los conductores y productores de los programas de Radio Nacional Jujuy no reconocen a la audiencia como sujetos de interlocución plenos y, por consiguiente, no se los interpela para el ejercicio efectivo de la expresión. Además, la audiencia queda excluida de la construcción informativa, de la participación en las entrevistas o debates, de las deliberaciones en torno a la contingencia política o de la construcción colectiva de proyectos sociales. Por el contrario, la audiencia es reconocida solamente como un sujeto colectivo destinatario de la oferta de contenidos de la emisora sin mayor articulación con las diferentes propuestas informativas y sin contemplarla como productora de información.

Radio Universidad de Jujuy evidenció un reconocimiento explícito de la audiencia como ciudadanos con el derecho a la libre expresión y opinión. Tanto desde la iniciativa de los conductores como desde las reiteradas cuñas institucionales se la interpeló a participar junto a la emisora de la "cosa pública". Sin embargo, el mero reconocimiento enunciativo por parte de la radio no resulta una condición suficiente para que la audiencia se reconozca a sí misma como ciudadanía comunicativa y ejerza efectivamente sus derechos de expresión e información en el espacio público radiofónico. Por ello, el alto nivel de participación de la audiencia de Radio Universidad puede explicarse por una interrelación de alternativas y expectativas que se configuran en el contrato mediático con la emisora. Esta interrelación configura un marco de reconocimientos recíprocos que se compatibilizan y redundan en prácticas comunicativas concretas.

Por un lado, Radio Universidad de Jujuy reconoce a su audiencia como ciudadanos comunicativos y habilita condiciones concretas para el ejercicio de derechos civiles de comunicación. La radio propone un espacio radiofónico abierto a la expresión y la participación, interpela a la audiencia para que haga uso de ese espacio para el ejercicio específico de derechos y responsabilidades ciudadanas. Y, si bien las libertades para el ejercicio de la ciudadanía comunicativas resultan limitadas en términos de recursos, es evidente que dichas libertades resultan mayores a las propiciadas por otras emisoras radiofónicas privadas e incluso por Radio Nacional Jujuy. Por otro, la audiencia de Radio Universidad reconoce en la emisora un espacio de posibilidades para la comunicación pública, para el debate, para la interacción con candidatos políticos, para

la propuesta de información de actualidad, para la expresión de reclamos y denuncias, entre otras posibilidades. Ante dicho campo de posibilidades expresivas la audiencia decide aprovechar el espacio y se autorreconoce como ciudadanía comunicativa buscando así ejercer sus derechos. Dicha interrelación de reconocimientos mutuos permite configurar un espacio público mediatizado dinámico y activo en el cual la audiencia interviene en el discurso público asumiendo diversos roles: pregunta en las entrevistas, debate en las mesas de análisis, expresa opiniones, denuncia y exige soluciones a las autoridades, solicita información a los periodistas de la radio o bien aporta información periodística.

Sin embargo, las limitaciones impuestas por las formas de participación determinan, por acción y omisión, que las condiciones de ejercicio de la ciudadanía comunicativa resulten aún desiguales y diferenciadas respecto de las posibilidades de expresión que detentan los conductores, periodistas o fuentes de información a las que se les habilita el micrófono abierto. Esta limitación implica un obstáculo que necesita ser superado para que la ciudadanía comunicativa ejercida en el espacio público específico de Radio Universidad de Jujuy y Radio Nacional pueda aspirar a un ejercicio de derechos que se acerque más al ideal prescripto por los derechos a la libre expresión y comunicación, como también a los principios básicos pensados para la construcción de genuinos medios públicos de comunicación.

## Bibliografía

- Alfaro Moreno, R. M. (2008), "Ciudadanos y culturas mediáticas: ocultos en la formalidad democrática", *Revista Mediaciones Sociales* N.º 3, pp. 351-391.
- Camacho Azurduy, C. (2003), "Propuesta de un modelo de comunicación masiva para la construcción de ciudadanía en América Latina", *Revista Razón y Palabra* N.º 35.
- Garretón, M. A. (1994), "Democracia, ciudadanía y medios de comunicación. Un marco general", en AA. VV., *Los medios, nuevas plazas para la democracia*, Lima, Asociación de Comunicadores Sociales Calandria.
- Giglia, A. y R. Winocur (1996), "Participación en la radio: entre inquietudes ciudadanas y estrategias mediáticas", *Revista Perfiles Latinoamericanos*, año 5 vol. 9, pp. 73-84.
- Herrera Damas, S. (2003), "Tipología de la participación de los oyentes en los programas de radio", *Revista Análisi* N.º 30, pp. 145-166.
- Hopenhayn, M. (2001), "Viejas y nuevas formas de la ciudadanía", *Revista de la Cepal* N.º 73, pp. 117-128.
- Mata, M. C. (2002), "Comunicación, ciudadanía y poder. Pistas para pensar su articulación", *Revista Diálogos de la Comunicación* N.º 64, pp. 65-76.
- Mata, M. C. (2006), "Comunicación y ciudadanía. Problemas teórico-políticos de su articulación", *Revista Fronteiras, estudos midiáticos*, Vol. 8, N.º 1, pp. 5-15.
- Mata, M. C. y S. Scarafía (1993), *Lo que dicen las radios*, Quito, Aler.

- Uranga, W. (2004), "Democracia y ciudadanía: desafíos a la comunicación y a los comunicadores", *Libro de Ponencias del Congreso de la Asociación Boliviana de Investigadores de la Comunicación (ABOIC)*, Cochabamba.
- Villamayor, C. y E. Lamas (1998), *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana*, Quito, Fundación Friedrich Ebert Stiftung.
- Winocur, R. (2002), *Ciudadanos mediáticos. La construcción de lo público en la radio*, Barcelona, Gedisa.

Artículo recibido el 20/04/15 - Evaluado entre el 24/04/15 y 29/05/15 - Publicado el 25/06/15