



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Aruguete, Natalia

La representación del conflicto telefónico en el discurso periodístico : un estudio de la huelga de agosto-septiembre de 1990



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Aruguete, N. (2009). *La representación del conflicto telefónico en el discurso periodístico: un estudio de la huelga de agosto-septiembre de 1990*. *Revista de ciencias sociales*, 1(16), 251-272. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1280>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Natalia Aruguete

La representación del conflicto telefónico en el discurso periodístico

Un estudio de la huelga de agosto-septiembre de 1990

Introducción

La privatización de las empresas de servicios públicos en manos del Estado fue una de las principales reformas estructurales impulsadas durante la gestión del presidente Carlos Menem (1989-1999). Entre estas, la venta de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel) a dos consorcios liderados por compañías trasnacionales, Telefónica de Argentina y Telecom Argentina, se constituyó en un “mascarón de proa” que amplió el mercado doméstico de capitales y preparó el terreno para privatizaciones futuras (Khambato, 1998).

Un año antes del traspaso al capital privado, ENTel fue intervenida por el gobierno, que designó a la ingeniera María Julia Alsogaray a cargo de la empresa. La gestión de Alsogaray, durante la cual se delinearon las condiciones de la privati-

zación, derivó en un creciente deterioro de la prestación del servicio, un aumento exponencial del nivel de endeudamiento de la empresa (Celani, 1998), un incremento de la tarifa del 711% medida en dólares y una significativa reducción de la masa laboral (Aruguete y Duarte, 2006).

Un hecho clave durante ese período fue el “conflicto telefónico”,¹ que se produjo a partir de la huelga impulsada por los empleados de la empresa entre los meses de agosto y septiembre de 1990, en reclamo de una recomposición salarial y en oposición a la venta de la compañía. Dos aspectos caracterizan a esta cuestión y la vuelven relevante para su análisis.

Primero, la medida se dio en el marco del primer programa de “retiros voluntarios”, considerado un momento fundacional en el proceso de racional-

¹ Se utiliza el término “conflicto telefónico” en referencia a la denominación que le dieron los medios gráficos en sus coberturas noticiosas.

zación laboral impulsada en el sector de las telecomunicaciones (Duarte, 2002). Segundo, la medida de fuerza de los telefónicos derivó en un creciente enfrentamiento entre los gremios del sector y distintas instancias del Poder Ejecutivo (la intervención de ENTel, a cargo de la ingeniera María Julia Alsogaray, el Ministerio de Trabajo, dirigido por el funcionario de extracción sindical Jorge Triaca, y el propio presidente Carlos Menem). El saldo de esta controversia fue el triunfo rotundo del gobierno sobre los trabajadores y el consecuente debilitamiento del frente sindical.

El objetivo de esta investigación es conocer, por un lado, en qué medida varió la percepción que tuvieron los distintos medios gráficos de ciertos episodios ocurridos en el marco del “conflicto telefónico” y, por otro, cómo fueron representados los actores sociales involucrados en este proceso. El estudio está centrado en la información relativa a dicho conflicto² publicada los días 30 de agosto y 7 de septiembre de 1990, en cinco diarios de distribución nacional: *Ámbito Financiero*, *Clarín*, *Crónica*, *La Nación* y *Página/12*.

La base teórica del presente trabajo empírico es el análisis crítico del discurso (ACD), consistente en el estudio de las relaciones de poder practicadas y reproducidas en los textos. Particularmente, se hace foco en tres dimensiones de los acontecimientos de comunicación: los *actores*, sus *acciones* y sus *contextos* (Van Dijk, 1999). Se considera contexto a la estructura de las “propiedades de la situación social que son relevantes para

la producción y comprensión del discurso” (Duranti y Goodwin, 1992, citado en Van Dijk, 1999, p. 27).

El análisis que se realiza de estos aspectos procura comprender los “procesos ideológicos” (Trew, 1983) y la forma de representación de los actores de determinadas prácticas sociales (Van Leeuwen, 2008), presentes en el discurso periodístico. Se asume que los medios constituyen una de las instancias de control del discurso público por parte de las élites (Van Dijk, 1999).

1. Preguntas de investigación

Como lo muestran diversos estudios, el proceso denominado “reconversión cultural” en el sector de las telecomunicaciones (Davolos, 2001), que comenzó con la primera ola de “retiros voluntarios” impulsada durante la intervención de ENTel, supuso la reducción en forma ininterrumpida de la planta de personal. Se pasó de 45 mil trabajadores telefónicos en 1989 a 24 mil empleados en 2006,³ sumando las empresas Telefónica de Argentina y Telecom Argentina (Aruguete y Duarte, 2006).

Frente a este fenómeno interesa analizar cuál fue la percepción de los medios, fundamentalmente cinco diarios de distribución nacional con base en Buenos Aires, sobre el conflicto telefónico, hecho que fue considerado un punto de inflexión en la relación capital-trabajo que se instaló en este mercado.

² La huelga comenzó la primera semana de agosto de 1990 y terminó la segunda semana de septiembre, con consecuencias negativas para los gremios telefónicos, que no lograron imponer sus reivindicaciones.

³ Los datos surgen de información del Ministerio de Economía y Producción (2004), con excepción del período 2005-2006 cuyos datos se tomaron de informantes clave, dada la ausencia de información oficial.

Dos preocupaciones subyacen a este trabajo. La primera está relacionada con las diferencias que presentan los medios gráficos analizados en su mirada sobre esta cuestión. Esto es, qué sistemas de ideas y variaciones lingüísticas prevalecen en las coberturas a la hora de relatar “qué ocurrió” y “quién hizo qué a quién”. En términos de Halliday (Kress, 1976, citado en Trew, 1983), se procura vislumbrar cómo son tratados los procesos y participantes de los hechos relatados en el discurso informativo bajo estudio.

La segunda se vincula con el tipo de representación de los actores sociales vinculados a este conflicto a partir de las formas en que estos aparecen presentados en el discurso periodístico, el contexto en el que se los incluye en el texto y la manera en que se los denomina y clasifica.

De tales inquietudes se desprende una serie de preguntas de investigación que guiarán el análisis de las notas:

1. ¿Qué tipo de representación predomina en la forma de percibir los hechos relativos al conflicto telefónico por parte de la prensa argentina?

2. Atendiendo al perfil editorial, la ideología y el *target* de lectores, ¿qué diferencias se vislumbran en los discursos periodísticos de cada uno de los diarios con respecto a su percepción de las acciones sociales enmarcadas en el enfrentamiento entre el gobierno y los trabajadores telefónicos entre agosto y septiembre de 1990?

3. ¿Cómo son representados los actores sociales involucrados en este fenómeno: trabajadores de ENTel, presidente Carlos Menem, interventora de ENTel María Julia Alsogaray, ministro de Trabajo Jorge Triaca y consorcios privados?

4. ¿Varía la representación de los actores mencionados entre el momento en que el sector sindical radicalizó la medida de fuerza, al declarar un paro por tiempo indeterminado a fines de agosto, y el día en que el gobierno recrudesció su postura, interviniendo la Central Internacional de ENTel (CIBA I) el 6 de septiembre?

2. Marco teórico

Fairclough y Woodak (1994) definen el análisis crítico del discurso (ACD) como una perspectiva teórica que focaliza su análisis en los problemas sociales, bajo el supuesto de que las relaciones de poder son discursivas. Por su parte, el discurso –un producto histórico que constituye la sociedad y la cultura– hace un trabajo ideológico. Asimismo, estos investigadores plantean que el vínculo entre el texto y la sociedad es mediato. Como consecuencia, los estudios realizados en el marco del ACD son interpretativos y explicativos, deviniendo –en definitiva– una forma de acción social. En palabras de Van Dijk (1999), “el ACD se centra en aquellas propiedades de las situaciones sociales y en sus efectos sobre los modelos preferenciales de contexto, que contribuyen al control ilegítimo de la mente” (p. 31).

Las diferencias de pensamiento pueden describirse lingüísticamente aunque a veces uno se enfrenta a casos sutiles integrados a sistemas de pensamientos comprensivos y universales donde dichas divergencias son difíciles de observar. Tales contrastes pueden percibirse más claramente cuando el análisis focaliza discursos sobre “procesos sociales con conflicto (donde) los sistemas de

ideas son bastante comprensivos, articulados y claramente diferenciados” (Trew, 1983, p. 160).

En el caso de los procesos sociales con conflicto, un ámbito para mostrar diversidades ideológicas es en el tratamiento noticioso de la información. En su función de “tematización” (término acuñado por el investigador Niklas Luhmann), los medios instalan un puñado de temas como universales con la consecuente simplificación de la complejidad de una realidad inabarcable para la mente humana.

Según Luhmann (1973), se necesitan mecanismos que reduzcan la complejidad de las sociedades actuales, evidenciada en la heterogeneidad existente en las preocupaciones de los individuos. En esa dinámica, la opinión pública –estructura temática de la comunicación colectiva– reconoce una serie de asuntos que los medios de comunicación seleccionan y proponen como universales, necesarios y actuales.

Desde la perspectiva del ACD, en la instancia de elaboración de las noticias se ponen de manifiesto y se reproducen las relaciones de poder existentes en una sociedad, donde los grupos minoritarios suelen ser caracterizados como poco noticiables, “salvo si son percibidos como causas de un problema” (Van Dijk, 1999, p. 34).

El acceso de los diversos actores sociales a la agenda de los medios depende del tipo de actor de que se trate, de su nivel político, sociocultural y mercantil y de su cercanía al poder oficial. Sin embargo, cuando los acontecimientos relatados por los medios son más polémicos

y controvertidos, la aparición de actores en el discurso periodístico es más diversa, dado que las instituciones oficiales pierden legitimidad para imponer su mirada sobre el asunto en cuestión.

Ahora bien, describir la mera frecuencia de aparición de los diferentes actores sociales en la agenda de los medios no resulta suficiente para dar cuenta de su capacidad de acceder a la prensa y expresar la profundidad de sus reivindicaciones. Es fundamental indagar, en particular, cómo son representados dichos actores –fundamentalmente, los más vulnerables y menos institucionalizados– y en qué contextos o “estructuras mentalmente representadas” (Van Dijk, 1999, p. 27) se da dicha aparición.

En el marco de asuntos polémicos, los acontecimientos que suponen poner en tela de juicio la legitimidad de las instituciones oficiales dan lugar a una “respuesta” de los medios, donde es posible vislumbrar formas específicas y diferenciables de percepción de la realidad. Según Trew (1983),

[...] los procesos ideológicos⁴ (dan) forma a informaciones “en el lugar de los hechos” conectando noticias y comentarios, extendiéndose sobre varios temas y cuestiones y trabajando acumulativamente para conectar acontecimientos de varias clases bajo los mismos estereotipos y encabezados y para expresar las percepciones como pertenecientes a fuerzas o agrupamientos sociales específicos (p. 160).

En este sentido, conocer la forma en que la prensa gráfica –y los medios en gene-

⁴ Con el término “procesos ideológicos”, Trew se refiere a un “sistema de conceptos y de imágenes que son una manera de ver y de aprehender las cosas, y de interpretar lo que se ve o se oye o se lee” (1983, p. 128).

ral— presenta acciones y actores sociales desde el ACD es un camino elocuente para vislumbrar cómo operan dichos procesos ideológicos en las noticias. Ello permite analizar las diferencias de estos cinco medios gráficos en su percepción de lo que sucede, no ya en términos de lo que informan⁵ sino en la forma en que tratan dichos acontecimientos “noticiales”.

Trew (1983) analizó los sistemas de ideas del discurso periodístico, abstrayendo las categorías semiótico-discursivas “procesos y participantes” en los textos, que tienen un correlato sintáctico-semántico como puede verse en Ghio y Fernández (2005). A partir de ello, vislumbró la “distribución de referencias a participantes como agentes o como afectados, como activos o pasivos⁶ en los procesos de transacción causal” (1983, p. 166).

Recurriendo a Halliday, Kress (1976, citado en Trew, 1983) explica que el término proceso “cubre todos los fenómenos a los que va ligada una especificación de tiempo, lo mismo si son acontecimientos o si son relaciones o estados” (p. 166). Aquí cabe una digresión respecto de la noción de tiempo. Benveniste (1974) diferencia los tiempos físico y crónico del tiempo lingüístico, que se define y ordena a partir del discurso. Es decir, es en la instancia del discurso donde se organiza el tiempo, dando lugar no solo a un ordenamiento de los acontecimientos, sino además a la distribución que

tendrán los participantes involucrados en los procesos.

La noción de participante apunta a las “entidades implicadas en procesos, no sometidas ellas mismas a las mismas modificaciones de tiempo”, en tanto no presentan forma verbal (Trew, 1983, pp. 166 y 167).

Van Leeuwen desarrolló un “inventario sociosemántico” (2008, p. 23) de las formas en que pueden ser representados los actores sociales. Dentro de dicho registro, una categoría fundamental —remarca el autor— es la noción de “agencia”. Esto es, presentar a los participantes de los procesos como agentes o pacientes. Posteriormente, se propuso responder a la pregunta: ¿cómo se representan las acciones sociales?, mediante la identificación de dichas marcas en dispositivos gramaticales y retóricos específicos presentes en los textos.

Ambos acercamientos a este tipo de sistemas lingüísticos, el de Trew y el de Van Leeuwen, son una referencia clave para el presente análisis, ya que aportan herramientas teórico-metodológicas para conocer cómo son percibidos los procesos de transacción causal en la información publicada por la prensa sobre el conflicto telefónicos y en qué contextos son presentados los actores involucrados en este conflicto, en función de su vinculación con el poder, fundamentalmente el poder oficial.

En palabras de Trew, “para establecer cuál es la distribución y para analizarla, necesitamos una manera segura de [...]”

⁵ De hecho, aquello sobre lo que se informa, es decir, la agenda temática de los medios suele coincidir en función del efecto “*intermedia agenda setting*”, un término definido en el marco de la teoría de la *Agenda-Setting* como la influencia de unos medios sobre otros al momento de construir la agenda de temas (McCombs, 2006).

⁶ En este trabajo se recurre al término “afectado”, también utilizado por Trew (1983), ya que se lo considera más apropiado en el marco del objeto bajo estudio.

aplicar sistemáticamente [...] las cláusulas en cuanto al modo de presentar al agente y la transacción” (1983, p. 166).

3. Metodología

Corpus

El material que será objeto de análisis está integrado por los artículos pertenecientes al formato noticia⁷ aparecidos en los diarios *Ámbito Financiero*, *Clarín*, *Crónica*, *La Nación* y *Página/12* los días 30 de agosto y 7 de septiembre, que cubrieron hechos relativos al conflicto telefónico. Quedan excluidos formatos periodísticos tales como entrevistas, notas de investigación, notas de opinión y/o análisis, columnas y editoriales.

La decisión de elegir el 30 de agosto y el 7 de septiembre de 1990 para el análisis responde a que los días previos a dichas fechas ocurrieron acontecimientos fundamentales que amerita mencionar.

Por un lado, los empleados telefónicos declararon un paro por tiempo indeterminado el 29 de agosto. La decisión fue tomada pocos días después de que el gobierno dictara la conciliación obligatoria y declarara “ilegal” la huelga. Los diarios *Página/12* y *La Nación* no publicaron información sobre el conflicto telefónico el día 30 de agosto. Solo *La Nación* publicó una noticia relativa al paro de los telefónicos el 28 de agosto, pero esta no será incluida en la muestra.

Por otro lado, personal de las Fuerzas Armadas intervinieron la Central

Internacional de ENTel (CIBA 1) el 6 de septiembre, por decisión de la interventora de ENTel María Julia Alsogaray y el presidente Carlos Menem, cuando los empleados telefónicos cumplían su sexto día de huelga. Ese mismo día, los diputados nacionales deliberaron durante una controvertida sesión sobre los pasos a seguir, en un intento por reestablecer el diálogo entre los trabajadores de la empresa y el gobierno. Hubo una concurren- cia de trabajadores telefónicos que observaban la sesión desde la galería de la Cámara baja.

Dado el objetivo principal de este trabajo –conocer las diferencias, aparecidas en distintos medios y en distintos momentos de un proceso, en la percepción de los acontecimientos y la representación de los actores sociales involucrados en estos–, el análisis se focalizará en las volantas, los títulos y las bajadas de las notas seleccionadas para su análisis. Cabe aclarar que no se busca analizar una noticia en profundidad para establecer los dispositivos discursivos que aparecen en ella, sino describir los cambios que se dieron a lo largo del período en función del tipo de acontecimiento de que se trata. Por ello, se seleccionan solo los títulos y las bajadas de las notas, que representan de manera resumida el acontecimiento principal narrado en la información.

Se eligen estos cinco diarios con el objeto de maximizar la representatividad de la cobertura noticiosa en función del objetivo central de este estudio: realizar un análisis comparativo que dé

⁷ En prensa gráfica, una noticia es el relato del hecho novedoso ocurrido dentro de las 24 horas previas a la publicación de la información. En teoría, este formato supone la descripción del acontecimiento noticioso, despojada de opiniones y análisis por parte del periodista. Esta definición servirá de referencia (y contraste) en la instancia de análisis de este trabajo.

cuenta de las diferencias y similitudes en el discurso periodístico de medios que se inscriben en tendencias ideológicas diferentes y —en algunos casos— hasta contrapuestas. Por ello, se seleccionan medios de Capital Federal con una distribución de alcance nacional.

La representatividad de los diarios escogidos tiene un objetivo geográfico, en función de su gravitación relativa en términos de tiraje, y social, ya que son periódicos dirigidos a distinto *target* de lectores que, coherente con ello, mantienen líneas editoriales que se identifican con diversos sectores sociales, económicos y políticos.

Los diarios

Clarín fue creado en 1945 por el estanciero fundador del Socialismo Independiente, Roberto Noble. Es un tabloide que, pese a caracterizarse por la prudencia en gobiernos militares y democráticos por igual, ha tenido una fuerte influencia en las decisiones de los poderes de turno, gracias —en parte— a su gran nivel de tirada (Ulanovsky, 1997). “No solo es el diario que más vende, sino también el que tiene sectores más amplios de lectores”.⁸ Ser un producto *multitarget* es una de las características que se autoatribuye el grupo Clarín en su presentación institucional, donde también menciona poseer “un modo de enfocar la realidad afín a sus públicos, [tener un] lenguaje claro y directo, permitiendo a sus lectores un fácil acceso a

las distintas secciones y temáticas abordadas”.⁹

La Nación, creado por Bartolomé Mitre (presidente de la nación entre 1862-1868), es uno de los diarios más antiguos del país. En sus comienzos, el objetivo fue “difundir los principios de la nacionalidad y de las garantías institucionales” (Blanco y Germano, 2005, p. 55) y erigirse como “Tribuna de doctrina” del pensamiento político argentino. A lo largo de los años, este matutino de formato sábana construyó su línea editorial entre la postura ideológica y la conveniencia empresaria (Sidicaro, 1997; Sirvén, 1998). “En tanto empresa con fines de lucro, las amenazas de clausura por parte de los gobiernos y la oportunidad de negocios que podía ofrecerle el Estado eran factores que, quizá, incidían en sus ideas” (Sidicaro, 1997, p. 82). Con todo, *La Nación* se constituyó en referencia de solidez informativa y opinión fundamentada. “Era un diario cuyas definiciones tenían un valor casi de sentencia”.¹⁰

Ámbito Financiero nació el 9 de diciembre de 1976, pocos meses después del inicio del gobierno del último golpe militar en Argentina (1976-1983), en un contexto de crecimiento de la información económica producto de la desregulación de la economía y la ebullición financiera.¹¹ El matutino generó una revolución en el mercado periodístico a partir de la capacidad de su creador, Julio Ramos, de flexibilizar la información bursátil y proyectarla a la calle. “El país ofrecía plata

⁸ Declaraciones del periodista de *Clarín*, Julio Blanck, citado en Amadeo (1999, p. 217).

⁹ Sitio <grupoclarin.com>, citado en Miceli y Belinche (2002, p. 19).

¹⁰ Declaraciones del periodista de *La Nación*, Fernando Lascano, citado en Amadeo (1999, p. 218).

¹¹ En esa época, se pasó de 140 entidades financieras a poco más de 550 entre bancos, financieras y mesas de dinero.

dulce y *Ámbito* nació para decir dónde y cómo obtenerla” (Ruiz, 2005, p. 22).¹² El diario se compone de una tapa y contratapa con un alto contenido informativo e interpretativo.¹³ En sus páginas interiores abundan las notas y recuadros incisivos, muchas veces acompañados con dibujos de las caras de los actores involucrados en el hecho noticioso. Este recurso, tomado del *Wall Street Journal*, le permite desprenderse del compromiso editorial e ideológico que puede generar la fotografía que acompañe una nota.

Página/12 nació en 1987 a partir de la iniciativa del periodista Jorge Lanata y el aporte financiero del empresario Fernando Sokolowics, con el objetivo de ser un diario de contrainformación. Salió a la calle un 25 de mayo con dieciséis páginas —cuatro veces más que la idea original de un boletín contrainformativo, pero pocas para un diario convencional— y se distribuyó en la ciudad de Buenos Aires. Tal espíritu crítico buscó desde un principio plasmarse en el formato de su tapa —un único tema ocupa dos tercios de la portada— tomado del diario francés *Libération*. La originalidad del nuevo periódico no depende solo del contenido sino, además, de la manera de presentar la información a través de títulos compuestos por oraciones incompletas —un sustantivo y adjetivo—, frases polisémicas y un enfoque interpretativo de la información (Pedrazzini, 2007).

Crónica fue creado el 29 de julio de 1963 por Héctor Ricardo García, fotó-

grafo de origen y periodista por vocación (García, 1993). Optó por las noticias nacionales, deportivas y policiales y las ubicó en lugares destacados en la tapa. En palabras de su creador, “hacía falta un diario estridente, con grandes letras en la primera página, con titulares muy fuertes al estilo de los diarios centroamericanos, porque los nuestros eran todos demasiado tranquilos” (Ulanovsky, 1997, p. 152). Desde sus comienzos, el objetivo fue que el diario estuviera dirigido a la clase popular, a través de una cobertura sensacionalista y un tratamiento de la información que privilegió “el drama humano del pueblo, la suerte que corran semejantes cercanos”.¹⁴

Categorías de análisis

Este trabajo se propone analizar una serie de categorías aplicadas en las investigaciones de Trew y Van Leeuwen, en base a las definiciones reformuladas de Halliday, y teniendo como referencia a Ghio y Fernández (2005) para el análisis gramatical. En este apartado se hace una breve descripción de tales categorías para su búsqueda en los textos.

Análisis de las acciones sociales. Van Leeuwen (2008) explica que las acciones sociales pueden ser presentadas como acciones o reacciones, que suelen ser atribuidas en forma diferencial a los diversos actores involucrados en una cuestión. A su vez, es posible diferenciar entre acciones materiales y semióticas

¹² En este trabajo, utilizamos indistintamente *Ámbito Financiero* y *Ámbito* para referirnos al diario fundado por el empresario Julio Ramos.

¹³ En la contratapa del diario aparece desde siempre una sección llamada “Diálogos” (inicialmente “Diálogos en la City”) inspirada en los “Dialoguitos en el Fútbol” publicados por el diario *La Razón*. Al comienzo, esa página recogía la información obtenida en el Banco Central de la República Argentina (BCRA), el Ministerio de Economía, las mesas de dinero y la Bolsa de Comercio.

¹⁴ Declaraciones del creador de *Crónica*, Héctor García, citado en Ulanovsky (1997, p. 153).

(Halliday, 1985 citado en Van Leeuwen, 2008). En el caso de las primeras, las cláusulas pueden ser transactivas cuando el proceso implica dos participantes: uno como causante activo y otro como meramente implicado o receptor de la acción, o no transactivas cuando implican solo un participante y ninguna transacción causal (Trew, 1983).

Las acciones y reacciones sociales pueden ser activadas –representadas dinámicamente– o desactivadas –representadas estáticamente. Entre las desactivadas, funcionan esencialmente dos procesos: la “objetivación” supone presentar los procesos mediante nominalizaciones en las que cumplen la función de sujetos u objetos de la oración o forman parte de frases preposicionales, mientras que la “descriptivización” suele presentar dichas acciones o reacciones como cualidades permanentes de los actores sociales. En algunos casos, el proceso de objetivación de acciones o reacciones puede derivar en una degradación de la representación dando prioridad a otra cosa o en una clasificación de una acción social (Van Leeuwen, 2008, pp. 64 y 65).

La “agencialización” representa una acción como siendo dada por la acción de una persona. En caso contrario, los dispositivos discursivos que se ponen en funcionamiento pueden mostrar los procesos como inconscientes o movidos por fuerzas naturales.

Dos últimas distinciones forman parte del inventario presentado en el trabajo de Van Leeuwen sobre la representación de acciones sociales. Por un lado, la “generalización” –en contraposición a la “concretización”– está asociada a procesos de legitimación o deslegitimación de una acción o reacción. Por otro lado, la “sobredeterminación” es una repre-

sentación simbólica de actores sociales, en tanto los presenta vinculados a más de una práctica social.

Análisis de los actores sociales. La inclusión o exclusión de los actores sociales en la descripción de un acontecimiento puede constituirse en un rasgo clave a la hora de analizar los procesos que relatan acciones sociales. Cabe aclarar que el análisis de la exclusión de los actores juega un papel fundamental en el marco de una comparación de distintas formas de representar la misma práctica social, pero puede no constituirse en un rasgo susceptible de interpretación si es estudiado en forma independiente (Van Leeuwen, 2008).

Si los actores aparecen incluidos en un proceso de transacción causal, estos pueden ser presentados como agentes o como afectados por el proceso, es decir, como activos o pasivos. En este sentido, presentar a los actores sociales mediante referencias genéricas o a partir de una identificación individual de los mismos, es un mecanismo que permite obtener interpretaciones sobre la percepción discursiva de tales actores y de sus acciones.

Van Leeuwen expone dos dispositivos relacionados a esta diferenciación. Se trata de la representación anónima de los miembros de un grupo, sector, clase o su contraparte: la “determinación”, es decir, la especificación de su identidad. En el caso en que el proceso de “indeterminación” de un actor lo hace aparecer como anónimo, “el escritor trata su identidad como irrelevante para el lector” (Van Leeuwen, 2008, p. 40).

Por último, un actor social puede ser representado mediante la “funcionalización” o la “identificación”. En el primer caso, la percepción de este en el texto está asociada a su actividad o a algo que

haya hecho. En ese segundo caso, los actores son definidos por lo que son.

En suma, las distinciones descriptas en este apartado, que hacen a la forma de representar las acciones sociales y a los actores que participan de ellas, no son meramente gramaticales. Están vinculadas con procesos ideológicos que se expresan en una determinada manera de percibir las cuestiones y tienen efectos en la mente de las personas, que acceden de manera marginal y pasiva a los discursos públicos, en general, y a los discursos mediáticos, en particular.

4. Análisis

El análisis empírico de este estudio consiste en dos instancias. Por un lado, observar las diferencias en la manera de informar de los distintos diarios respecto del mismo hecho. Por otro, vislumbrar las variaciones que se dan en las percepciones de los medios a lo largo de una etapa en el marco de un proceso social con conflicto, como fue el enfrentamiento entre los trabajadores telefónicos (fundamentalmente los nucleados en Foetra-Sindicato Buenos Aires), por un lado, y las autoridades de ENTel y el gobierno nacional, por el otro. Cabe recordar que, en función de lo que se procura estudiar en este ensayo, el análisis apunta a las volantas, los títulos y las bajadas de las notas publicadas sobre el conflicto telefónico, en los cinco diarios mencionados, en los días 30 de agosto de 1990 y 7 de septiembre de 1990.

Interesa observar aquí si, por tratarse de coberturas que se dan en el marco de procesos sociales con conflicto, las diferencias ideológicas de estas instituciones informativas se ponen más claramente

de manifiesto que en contextos normales. En otras palabras, cómo los diarios representaron el conflicto telefónico y los actores involucrados en dicho asunto.

Análisis de los titulares del 30 de agosto de 1990

Intimación empresarial y continuidad de las medidas de fuerza

El miércoles 29 de agosto de 1990, los empleados telefónicos afiliados a Foetra-Sindicato Buenos Aires ratificaron, en el marco de una asamblea realizada en la Federación de Box (Capital Federal), continuar con el paro de brazos caídos. Por la noche, sin embargo, la conducción nacional de la Federación, a cargo del sindicalista de extracción menemista Rogelio Rodríguez, resolvió acatar la conciliación obligatoria dispuesta, días atrás, por el Ministerio de Trabajo.

Antes de la decisión de la Federación, las autoridades de ENTel –intervenida por el gobierno, a cargo de la ingeniera María Julia Alsogaray– habían intimado a los trabajadores a dejar sin efecto las medidas de fuerza desde el primer minuto del día 30 de agosto, “bajo apercibimiento de aplicar las sanciones correspondientes, incluso cesantías”. Según su argumento, la cartera laboral había declarado ilegal la huelga por considerar que la medida se estaba llevando a cabo en el marco de la conciliación obligatoria.

En base a lo sucedido, se procura realizar un análisis del discurso periodístico de tales hechos, aparecido en las noticias publicadas en la prensa gráfica argentina de alcance nacional –*Ámbito Financiero*, *Clarín*, *Crónica*, *La Nación* y *Página/12*– el día 30 de agosto de 1990.

Como puede observarse en la información del 30 de agosto, la decisión de Foetra-Sindicato Buenos Aires como de Foetra nacional no obtuvieron el mismo nivel de importancia por parte de los medios bajo estudio. De los cinco diarios analizados, el hecho fue cubierto por *Ámbito Financiero*, *Clarín* y *Crónica*. Y solo en los dos últimos, la noticia fue anunciada en tapa y desarrollada en las páginas interiores.

Sumado a ello, es posible ver que la información publicada se contradice de un diario al otro. Por un lado, *Ámbito* y *Clarín* hacen hincapié en la decisión de Foetra Capital de continuar con el paro pese a la intimación del Ministerio de Trabajo y de las autoridades de ENTEL. Por otro, *Crónica* publica la decisión de la Federación nacional de acatar la conciliación dictada por el gobierno. Sin embargo, en el cuerpo de la nota se puede observar cierto paralelismo en la información proporcionada, con la diferencia del dato adicional que aporta *Crónica* sobre la decisión de Foetra de acatar la conciliación, una medida que según este diario pareciera haberse tomado la noche anterior.

Ahora bien, más allá de la información, los títulos de las notas publicadas sobre este hecho muestran un contraste ideológico significativo respecto de la distribución de las referencias a los procesos y, sobre todo, a los participantes como agentes o implicados en los procesos de transacción causal. Ello queda de mani-

fiesto en el hecho de que ambos diarios dan prioridad no solo a acciones distintas, sino a actores diferentes.

Ámbito Financiero:

La empresa intimó a trabajadores a retomar tareas.

TELEFÓNICOS SIGUEN PARO DESAFIANDO AL GOBIERNO¹⁵

Clarín:

DESAFÍAN LOS TELEFÓNICOS LA ILEGALIDAD DEL PARO

No levantan la medida de fuerza¹⁶

Clarín:

CONTINÚA EL PARO TELEFÓNICO; AMENAZAN DESPEDIR A LOS HUELGUISTAS¹⁷

Crónica:

TELEFÓNICOS: ACATARON CONCILIACIÓN¹⁸

Crónica:

FOETRA LEVANTÓ LAS MEDIDAS DE FUERZA

Acató sin titubeos la conciliación obligatoria¹⁹

Por lo que puede observarse en estos encabezados, en todos los títulos predominan los procesos transitivos²⁰ —aquellos que se extienden para afectar a otro participante, también llamado “meta” (Ghio y Fernández, 2005)— y los participantes activos. Sin embargo, existen cla-

¹⁵ *Ámbito Financiero*, 30 de agosto de 1990, p. 7.

¹⁶ *Clarín*, 30 de agosto de 1990, tapa.

¹⁷ *Clarín*, 30 de agosto de 1990, pp. 4 y 5.

¹⁸ *Crónica*, 30 de agosto de 1990, tapa.

¹⁹ *Crónica*, 30 de agosto de 1990, p. 2.

²⁰ Para el análisis se utilizan categorías gramaticales propuestas para el español por Ghio y Fernández (2005), en el marco de la lingüística sistémico-funcional de Hallyday.

ras diferencias entre la percepción del hecho por parte de *Ámbito* y *Clarín*, por un lado, y de *Crónica*, por el otro.

En principio, el foco está concentrado en los telefónicos como agentes y responsables de reacciones claramente negativas. Un conteo de frecuencias muestra que de un total de 51 palabras en los encabezados analizados, 10 son participantes (19,6%) y, dentro de estos, cinco son agentes (casi el 10%).

Si bien se trata de un conflicto en el que estaban fuertemente enfrentados las autoridades de ENTel y el gobierno, por un lado, y los telefónicos nucleados en Foetra Capital, por el otro, en las notas publicadas el 30 de agosto los telefónicos aparecen mencionados en cuatro de las cinco oportunidades en que se referencia explícitamente a los participantes activos. Paralelamente, solo una vez se menciona a la empresa como agente de una transacción en la volanta de un titular (*Ámbito Financiero*) y ninguna al gobierno; este sólo aparece una vez pero como afectado por la acción activada por los telefónicos (“Telefónicos siguen paro desafiando al gobierno”).

Los diarios *Ámbito Financiero* y *Crónica* son los que tienen una mayor frecuencia de participantes (28,5% y 20%, respectivamente), mientras que en *Clarín* el nivel de apariciones alcanza el 13,6%. La tendencia se mantiene si se atiende a la participación activa de los actores en el marco de un significativo porcentaje de cláusulas transactivas en los encabezados de los tres diarios: *Ámbito* sigue aportando el nivel más alto de agentes por cantidad de palabras (14,2%) frente al 13,3% de *Crónica* y el 9,1% de *Clarín*.

A su vez, resulta elocuente que en los títulos de *Ámbito Financiero* y *Clarín* aparezca el término “desafiar” como una

transacción causal activada por los telefónicos, aunque con una leve diferencia. En el primer caso, el término aparece modalizado como un gerundio que complementa otro proceso no transactivo: “siguen paro”. Mientras que en el título de *Clarín*, el término “desafiar” no está modalizado y además es la primera palabra de la oración. El hecho de ubicar el verbo antes del sujeto, denominado “orden marcado información nueva-información conocida” (sintácticamente verbo-sujeto), supone un énfasis en la primera palabra, que está dada como real. En palabras de Silva-Corvalán: “La función pragmática marcada que cumple el orden marcado es la de indicar que el elemento inicial es un centro de atención, ya sea porque es contrario a lo esperado [...] o porque es foco de contraste” (2001, p. 172).

Hay otros dos aspectos que pueden mencionarse respecto de la percepción del hecho que tiene *Ámbito Financiero*. Visto en relación con la volanta de este titular, la acción de los telefónicos de continuar con el paro es representada como una reacción a una acción previa de la empresa: intimarlos a retomar las tareas. La representación de los procesos como reacciones supone una legitimación de la acción que inicia o provoca tal respuesta. En efecto, la intimación de la empresa se encuadra en la conciliación obligatoria dictada por el Ministerio de Trabajo y la amenaza de esa cartera de declarar ilegal el paro. En otras palabras, el proceso activado por esta repartición del Estado está incluida en un contexto —o “estructura mental representada” (Van Dijk, 1999)— de mayor formalidad y legalidad.

La representación de los participantes también muestra rasgos distintivos. La “empresa”, intimando a los telefóni-

cos a retomar las tareas, aparece en la volanta cuya lectura se presenta como previa –y menos importante– al título. Pero además de que la intimación hecha por las autoridades de ENTel es una acción previa a la decisión de Foetra, el agente “la empresa” aparece nombrado de manera explícita. Es decir, tiene una identidad clara e institucional. Pero al mismo tiempo, hay una indeterminación, dado que no se registra a ningún responsable individual de la acción de intimar. Esto puede interpretarse como una disminución de la responsabilidad de las autoridades de ENTel sobre sus acciones en el marco del conflicto.

En contraposición a ello, en el caso de los telefónicos hay una clara focalización de ellos como participantes activos de una transacción relacional negativa, “desafiar”, con un destinatario implicado por el proceso –en este caso, sí– claramente identificado aunque referenciado en términos institucionales: no se trata de las autoridades gubernamentales ni de un ministro. Se trata de que los telefónicos desafíen al gobierno.

Por otra parte, hay un mecanismo lingüístico de impersonalización de los empleados telefónicos, en el sentido de que solo se los identifica con el término genérico “telefónicos”, pero no se los referencia en su calidad de afiliados de Foetra, por caso. Dos observaciones de Van Leeuwen amerita recoger aquí. Por un lado, la “generalización”, en contraposición a la “concretización”, está asociada a procesos de deslegitimación de una acción o reacción. Por otro, el proceso de “indeterminación” de un actor lo hace aparecer como anónimo, su identidad aparece como “irrelevante para el lector” (Van Leeuwen, 2008, p. 40).

Esta observación puede complementarse con algunos aspectos del título de *Clarín* respecto de la representación de los telefónicos. No solo describe a estos actores con un término impersonal y utiliza el término “desafían” al comienzo de la oración, sino que además lo que desafían los trabajadores de ENTel es la propia “ilegalidad” del paro. De esta forma, *Clarín* asume como una *verdad* que el paro es ilegal, eludiendo la mención de que un actor determinado fue agente de tal declaración de ilegalidad.

La agencia otorgada a los telefónicos disminuye en el titular del interior del diario. Mientras en la primera parte del título hace referencia a los telefónicos a partir del paro, y no de mencionarlos como agentes activos, en la segunda cláusula (“Amenazan despedir a los huelguistas”) este mecanismo se ve más marcado, dado que queda elidido el agente de la transacción causal.

Lo contrario sucede con los empleados de ENTel. Aquí puede verse que el participante “huelguistas”, más allá de ser afectado por la acción, tiene un grado de agencia que lo distingue. En otras palabras, se observa un recurso discursivo de “descriptivización” donde los trabajadores telefónicos son representados a partir de una acción circunstancial que, sin embargo, aparece como una cualidad permanente de tales actores. Según Van Leeuwen, el proceso de objetivación de acciones o reacciones puede derivar en una degradación de la representación dando prioridad a otra cosa o en una clasificación de una acción social (2008, pp. 64 y 65).

Esto es, la amenaza recae sobre aquellos que hacen huelga, lo que supone un mecanismo de funcionalización en la representación de estos actores: los huel-

guistas son tales porque hacen huelga y es eso lo que los hace pasibles de amenaza de despido.

En vistas del titular de *Clarín*, es dable afirmar que con la sola lectura de los dos titulares de este diario no es posible saber frente a la acción de quién estarían actuando –o reaccionando– los telefónicos, dado que en ninguna instancia de estos encabezados se menciona a las autoridades de la empresa, que intimaron a los trabajadores a retomar las tareas, ni a funcionarios del Ministerio de Trabajo, que declararon la ilegalidad del paro. Ello quiere decir que los agentes de las transacciones causales que ubicarían a los telefónicos como participantes pasivos en el discurso periodístico de *Clarín* están omitidos en sus titulares.

Los titulares del diario *Crónica* presentan una distinción que desborda la información proporcionada y abarca formas más permanentes de la postura ideológica del medio. En ambos titulares (“Telefónicos: acataron conciliación” y “Foetra levantó las medidas de fuerza. Acató sin titubeos la conciliación obligatoria”) se puede ver que las dos categorías de los participantes activos –nuevamente los únicos que aparecen mencionados– están relacionadas con procesos activados, lo que les otorgaría agencialización, pero que tienen una connotación no confrontativa. Según la Real Academia Española, acatar significa “aceptar con sumisión una autoridad o unas normas legales” (énfasis propio). A esto se agrega que el proceso del segundo título (“levantó”) afecta a un participante que es una entidad abstracta genérica (“las medidas de fuerza”). Es decir que *Crónica* no define las acciones de los empleados de ENTel como huelga o paro sino como medidas de fuerza.

Análisis de los titulares del 7 de septiembre de 1990

El 6 de septiembre, por decisión del presidente Carlos Menem y de la interventora de ENTel Alsogaray, las Fuerzas Armadas ingresaron a la Central Internacional de ENTel, para operar los equipos mientras los trabajadores cumplían el sexto día de huelga. La intervención del CIBA I fue una demostración de poder por parte del gobierno, en medio del conflicto con los empleados de ENTel. Es a partir del punto de inflexión marcado por este episodio que interesa analizar la respuesta de los medios y su percepción sobre *quién hizo qué a quién* y, en ese marco, vislumbrar los posibles cambios en la representación de los actores y sus acciones respecto de la cobertura del 30 de agosto.

Al ingreso de las Fuerzas Armadas a ENTel, el 6 de septiembre, se suma otro hecho el mismo día: una sesión en la Cámara de Diputados en la que se procuraba tratar el conflicto telefónico, pero por falta de quórum no se pudo concretar. La intención de los legisladores era considerar un proyecto de resolución que proponía retrotraer la situación al 31 de agosto –fecha en la que comenzaron las cesantías de trabajadores en huelga– y reclamaba la remoción de la interventora de ENTel, María Julia Alsogaray. La sesión fue seguida por los empleados nucleados en Foetra Capital (aproximadamente unos trescientos delegados, según información de *La Nación*) desde las galerías de la Cámara baja.

Las FFAA ingresan a ENTel

Una mirada a los encabezados de *Clarín* respecto del primero de los hechos, la

intervención de la empresa por parte de personal militar, permite hacer algunas afirmaciones sobre la percepción que este medio tuvo de los procesos y participantes.

Clarín:

ENTRENAN A MILITARES PARA OPERAR EN ENTEL²¹

Clarín:

CONVOCARON A PERSONAL MILITAR Y ANUNCIARON MÁS DESPIDOS²²

Por un lado, se observa una omisión del agente (participante activo) en ambos titulares. La única referencia a un “ellos” indeterminado e inespecífico está dada por la conjugación del verbo. A ello se agrega la disminución del proceso en dos sentidos. Por un lado, en el segundo título se trata de procesos verbales (convocar y anunciar), menos contundentes que los procesos materiales. Lo mismo ocurre con el primer título, aparecido en tapa. En este caso, la degradación de la importancia de la acción es posible notarla en el contraste con la misma información, publicada en el diario *Página/12*.

Página/12:

LOS MILITARES ENTRARON A ENTEL²³

Página/12:

Fuerzas Armadas en lugar de huelguistas. HAY UN SARGENTO EN LA LÍNEA²⁴

Nótese la diferencia, no solo lingüística sino respecto de la información brindada. *Página/12* remarca que “los militares” –un agente claramente identificado por su pertenencia a un grupo– “entraron” –una transacción material y, por tanto, una acción intencional–, dándoles a estos actores un alto nivel de agentividad y de responsabilidad sobre su acción. Mientras que en *Clarín* no es posible ver, a través de la información proporcionada en el título, quién es responsable de los procesos mencionados, lo que llevaría a inferir que los militares son “obligados” a llevar a cabo la acción. Asimismo, es interesante ver que en *Clarín* se dice que “entrenan a militares para operar en ENTEL” y se omite informar –tanto en el titular de tapa como en el del interior del diario– que los militares *efectivamente* ingresaron al CIBA 1. En su lugar, se habla de una “convocatoria”, un verbo semiótico que disminuye significativamente la acción, esto es, el ingreso a ENTEL por parte de personal del Ejército, la Marina y la Aeronáutica.

En el caso de la cobertura del diario *La Nación* también hay un mecanismo discursivo que quita agentividad a los participantes que activan el proceso. Aquí, la degradación de la acción realizada por las Fuerzas Armadas está dada por el tipo de proceso en cuestión.

La Nación:

INTERVIENEN LAS FFAA EN EL PLEITO DE ENTEL²⁵

²¹ *Clarín*, 7 de septiembre de 1990, tapa.

²² *Clarín*, 7 de septiembre de 1990, pp. 6 y 8.

²³ *Página/12*, 7 de septiembre de 1990, tapa.

²⁴ *Página/12*, 7 de septiembre de 1990, pp. 4 y 5.

²⁵ *La Nación*, 7 de septiembre de 1990, tapa.

La Nación:

UNA CENTRAL TELEFÓNICA EN MANOS MILITARES²⁶

En el primer título, el agente “interviene” (en calidad de mediador) en un “pleito” que no le es propio. Además, tal intervención no está acompañada por ningún tipo de precisión que aclare en qué consiste dicha acción.

En el segundo título se confirma el sistema de ideas plasmado en el discurso de este diario. Por un lado, queda elidida la acción que llevó a que la central telefónica quedara “en manos militares”. Pero por otro lado, el que una central quede “en manos” de los militares otorga cierto grado de poder a este participante.

Al igual que en los discursos anteriores, el encabezado de *Crónica* (“TRECE UNIFORMADOS AL HABLA. Personal militar tomó ‘clase de comunicaciones’”²⁷) nominaliza el proceso, con lo que degrada la acción. Sin embargo, es más preciso en su referencia a los participantes activos, en tanto menciona la cantidad de uniformados y, de esta forma, los individualiza e identifica. No obstante, el término “uniformados” no permite identificar a qué institución pertenecen estos 13 individuos. Según Van Leeuwen, “elegir entre una referencia genérica y una específica es otro factor importante en la representación de los actores sociales” (2008, p. 35).

Finalmente, respecto de la cobertura de este acontecimiento, cabe destacar que el diario *Ámbito Financiero* no dedicó ninguna nota a este asunto, simple-

mente lo mencionó en el epígrafe de una fotografía que muestra a miembros de las Fuerzas Armadas en CIBA 1 operando los equipos.

Sesión en la Cámara de Diputados

Otro acontecimiento sobre el que interesa analizar la percepción de los medios es el relativo a la sesión de la Cámara de Diputados –finalmente levantada por falta de quórum–, un asunto que fue cubierto solo por los diarios *La Nación*, *Página/12* y *Ámbito Financiero*.

En principio, es posible ver que la distribución de los procesos y participantes no se diferencia significativamente en los titulares de *La Nación* y *Página/12*.

La Nación:

AGITADA SESIÓN EN DIPUTADOS²⁸

Página/12:

GRITOS Y SILBIDOS EN EL CONGRESO²⁹

Si bien se trata de una connotación fuertemente negativa, los participantes que activan la acción no están mencionados, con lo que no es fácil de identificar cuál/cuáles de todos los actores que participaron de la sesión es/son responsable/s de los gritos, los silbidos y el agite producidos. Sobre todo si se tiene en cuenta que en *La Nación*, en el cuerpo de la nota, se menciona que los aplausos “provenían de la barra y de las bancas”.³⁰

Además, “gritos y silbidos” son procesos que están nominalizados, lo que

²⁶ *La Nación*, 7 de septiembre de 1990, p. 4.

²⁷ *Crónica*, 7 de septiembre de 1990, p. 3.

²⁸ *La Nación*, 7 de septiembre de 1990, tapa.

²⁹ *Página/12*, 7 de septiembre de 1990, p. 4.

³⁰ *La Nación*, 7 de septiembre de 1990, tapa.

rebaja en cierta medida el grado de agentividad de dicha acción. Por otra parte, en ambos discursos, “en el Congreso” actúa como circunstancia que contextualiza el proceso, y no cómo afectado por la acción. Una referencia que se diferencia del encabezado de *Ámbito Financiero*.

Ámbito Financiero:

RABIOSOS ACTIVISTAS CONVIRTIERON A DIPUTADOS EN UN REÑIDERO³¹

La percepción de este matutino económico se distancia de los otros dos diarios en varios sentidos. Por un lado, se trata de un proceso activo que define una interacción entre grupos (los telefónicos –“rabiosos activistas”– y la Cámara de Diputados, que parece como participante afectado). Ello otorga un mayor nivel de responsabilidad al causante activo del proceso transactivo: nuevamente los telefónicos. Además, este mecanismo se ve reforzado por el hecho de que los agentes son representados por una especificación de su identidad, pero en términos de funcionalización (Van Leeuwen, 2008). Es decir, por lo que hicieron y no por lo que son: empleados telefónicos afiliados a Foetra-Sindicato Buenos Aires.

Por último, que la adjetivación negativa utilizada para nombrarlos refuerza el recurso discursivo utilizado para referirse a participantes que causan una transacción negativa.

En este punto, cabe incluir una particularidad del discurso de este diario que se diferencia de los analizados previamente. El término “Diputados”

no aparece como la circunstancia o el contexto en el que se da el proceso, sino que es presentado como un participante afectado por un proceso transactivo donde los trabajadores telefónicos son los agentes, y cuya identidad está especificada en función de la actividad negativa que realizaron.

Conclusiones

A partir del análisis del discurso periodístico de algunos casos, tomados de cinco diarios argentinos de alcance nacional sobre el llamado “conflicto telefónico”, en este apartado se procura sistematizar las conclusiones a las que se arribó en función de las preguntas de investigación que guiaron este análisis.

Representación mediática del conflicto telefónico. En los hechos, los dos momentos seleccionados para el análisis –la continuidad del paro y el ingreso de las Fuerzas Armadas a ENTel– se diferencian radicalmente. En el primer caso, la decisión de los telefónicos de continuar con el paro frente a la declaración de ilegalidad del mismo supone un fortalecimiento del rol que jugaron los trabajadores afiliados a Foetra Capital, en el marco del enfrentamiento con el gobierno. En contraposición a ello, la decisión del entonces presidente Carlos Menem de intervenir en CIBA 1 revirtió radicalmente la situación, ya que esta demostración de poder por parte del gobierno se constituyó en un momento fundacional del quiebre de la resistencia sindical, que culminó a mediados de

³¹ *Ámbito Financiero*, 7 de septiembre de 1990, p. 9.

septiembre con el abandono total de las medidas de fuerza.

En este sentido, la representación mediática de este proceso estuvo dominada por el conflicto y la polémica. Es decir, que los diarios bajo estudio percibieron los acontecimientos que cubrieron en términos de reacción y confrontación y, en ese marco, los participantes activos de tales procesos fueron predominantemente los empleados telefónicos.

Diferencias entre los discursos periodísticos de los medios. También es posible ver algunas variaciones lingüísticas en los titulares, a la hora de relatar qué ocurrió y qué hizo qué a quién.

Clarín, autodefinido como un diario *multitarget*, suele ser medido en sus discursos. Ello puede verse en la baja frecuencia de procesos y participantes que mostró en su cobertura del 30 de agosto en relación con los matutinos *Ámbito Financiero* y *Crónica*. Aunque no escapó a la tendencia generalizada del discurso periodístico de ese día al ubicar a los “telefónicos” como los actores que activaron los procesos y, por ende, los responsables –casi exclusivos– de la forma que tomaron los acontecimientos.

La pretensión de pseudoimparcialidad de *Clarín* también vuelve a quedar de manifiesto en la cobertura del 7 de septiembre. En los titulares de ese día, “el gran diario argentino” omite nombrar al participante activo de los procesos. Este aspecto es elocuente, ya que permite vislumbrar ciertos rasgos de la postura ideológica del diario en este tema. Claramente, la forma de representar a

los actores cambia entre los titulares de una fecha y la otra.

Por un lado, el 30 de agosto, donde los agentes fueron los empleados telefónicos, los participantes quedaron referenciados explícitamente, aunque con variaciones lingüísticas de impersonalización y generalización. En efecto, este diario nunca hizo referencia a la afiliación gremial de los trabajadores de ENTel, lo que los habría dotado de una representación más institucional y, por ende, más legítima.³² Tal mecanismo es significativo, dado que Foetra como institución –Foetra-Sindicato Buenos Aires, en particular– tuvo un rol muy importante en el marco del proceso de privatización por su intensa actividad en oposición a la privatización del servicio. En ese sentido, es clave remarcar que un efecto discursivo relevante de la impersonalización es llevar a segundo plano la identidad o rol social de los actores referenciados.

Por otro lado, el 7 de septiembre, fecha en que los agentes fueron las Fuerzas Armadas, el gobierno y las autoridades de ENTel, *Clarín* no mencionó en ninguno de sus títulos a los participantes activos. Más aun, a lo largo de todo el proceso bajo estudio, casi no mencionó a los actores vinculados a las instituciones oficiales ni como activos ni como implicados.

El diario *La Nación* presenta una cobertura similar a la de *Clarín*, tal vez más reservada en la representación de estas acciones sociales en términos de conflicto. Por empezar, no cubre la iniciativa de Foetra de continuar con el paro el 30 de agosto. En segundo término, es más moderada en su percepción del

³² Como se ha mencionado, tal contraste se puede observar con el encabezado del diario *Crónica*: “Foetra levantó las medidas de fuerza”, 30 de agosto de 1990, p.2.

ingreso de las Fuerzas Armadas a ENTel al mostrar tales acciones como una mera “intervención” en el “pleito”, dando un nivel de abstracción máximo al proceso activado por las fuerzas militares.

Página/12 tampoco cubrió la respuesta de los telefónicos frente a la declaración de ilegalidad del paro por parte del gobierno, pero dio mucho énfasis a la cobertura del ingreso de las Fuerzas Armadas en ENTel. No solo lo cubrió con más cantidad de notas que el resto de los diarios, sino que usó la ironía como una forma de rechazo a la intervención (“No diga hola, diga afirmativo”)³³ y fue muy explícito con la utilización de determinados recursos discursivos en la representación de lo que sucedió y de quién hizo qué a quien. En efecto, “los militares entraron a ENTel” atribuye una alta responsabilidad al participante activo, a quienes le asignó una acción material, y ubicó a ENTel como participante afectado por dicho proceso.

Por su parte, *Crónica* fue el medio que mayor nivel de legitimidad le otorgó a los trabajadores de la empresa telefónica estatal, en tanto los vinculó a acciones conciliadoras (“Telefónicos: acataron conciliación”), dando una información que no apareció en las otras coberturas del mismo día. Ello permite afirmar que los procesos de tematización consisten no solo en poner un asunto en el orden del día, sino enfatizar ciertos aspectos del mismo durante el plazo que dura la cobertura mediática.

Asimismo, este diario representó a los telefónicos en función de su perte-

nencia gremial, identificándolos a partir de lo que son. Consecuentemente, les otorgó un mayor nivel de institucionalidad y legitimidad.

El mismo tipo de recurso discursivo se pudo observar en su alusión a los “13 uniformados” que ingresaron a ENTel. Según Van Leeuwen, en las referencias específicas a los actores, en que son identificados individualmente, lo que se expresa es un flujo de experiencias, integrado por un “mundo específico y concreto, poblado por gente, lugares, cosas y acciones específicas” (2008, p. 35).

Este autor ubica este tipo de especificación discursiva en los periódicos dirigidos a la clase trabajadora, donde la gente común es frecuentemente referenciada en términos específicos y sus acciones también.³⁴ Ello es coherente con el objetivo que *Crónica* se planteó desde su nacimiento: dirigirse a la clase popular, a través de un tratamiento de la información que privilegió “el drama humano del pueblo, la suerte que corran semejantes cercanos”.

En la vereda opuesta se encuentra la postura ideológica de *Ámbito Financiero*. Varios rasgos de su discurso permiten tener una idea de la respuesta que el diario económico creado por Julio Ramos dio al conflicto. Es el único diario que hizo referencia explícita a los participantes implicados (“Telefónicos siguen paro desafiando al Gobierno”) y, al igual que otros medios, vinculó a los telefónicos con procesos que tienen una connotación negativa. Pero tal tendencia quedó más que demostrada con

³³ *Página/12*, 7 de septiembre de 1990, p. 4.

³⁴ Un ejemplo elocuente lo aporta el título de este matutino: “Delegada denunció ‘guerra de nervios’”, *Crónica*, 7 de septiembre de 1990, p. 3.

³⁵ *Clarín*, *La Nación* y *Página/12* publicaron el tema en tapa.