

INVISIBILIZACIÓN E HIPERVILIZACIÓN MEDIÁTICA DE LOS SECTORES POBRES EN PUERTO RICO: UN RETO PARA EL TRABAJO SOCIAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SIGLO XXI

Yalitzá Navedo Román¹

Resumen

En la denominada Sociedad de la Información² el fenómeno de la invisibilización en los medios de difusión masiva, ha sido calificado como un problema social que amerita atención debido a que afecta a sectores en desventaja social y económica

¹ Estudiante Programa Doctoral Escuela Graduada de Trabajo Social, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

² Cobo (2009), describe las sociedades de la información de la siguiente manera: "Vivimos en tiempos en que se presta una atención extraordinaria a una serie de dispositivos que ayudan al intercambio de información y la comunicación entre las personas. Cada día más habitantes del planeta parecieran necesitar de estos aparatos. Casi en todo orden de cosas el acceso a estos dispositivos parece esencial, ya no sólo para permitir la interacción a distancia entre individuos, sino que también para facilitar el comercio, la ciencia, el entretenimiento, la educación, y un sinnúmero de actividades relacionadas con la vida moderna del siglo XXI. Tan es así que, incluso, el Banco Mundial ha definido el acceso que los países tienen a las *tecnologías de información y comunicación* (TIC) como uno de los cuatro pilares para medir su grado de avance en el marco de la economía del conocimiento (*World Bank Institute*, 2008)" (p. 297). De otra parte, nos llama la atención el siguiente planteamiento de Moragas (1997): "El uso de expresiones como "sociedad de la información" –en su día "sociedad de masas" o "sociedad industrial"– presentan el inconveniente de facilitar el equívoco de que la sociedad moderna es una sociedad homogénea, cuando de lo que realmente se trata es de un conjunto de sociedades diversas con múltiples diferencias y desequilibrios, especialmente en sus sistemas de información" (p. 1). A nuestro juicio, la problemática de la invisibilización-hipervisibilización es una muestra de estos desequilibrios. Desde la perspectiva de las ciencias sociales, las expresiones *sociedad de la información* o *sociedad de la comunicación* son utilizadas para calificar las sociedades industriales y postindustriales contemporáneas con su fuerte dependencia de los medios de comunicación de masas y de las tecnologías de la información de la información y comunicación y las redes sociales.

(Echevarría, 2008; EN.FA.SIS, 2004; Morales Lara, 2009; Mujica, 1969; Reguillo, 2000; Torres, 2010). Con el propósito de que profesionales de Trabajo Social profundicen sobre este tema, nuestro artículo propone —teniendo como base un estudio exploratorio realizado por la autora— una teoría que explica el porqué de este fenómeno, y a la vez, presenta alternativas que podrían insertarse en la agenda de trabajo de nuestra profesión mediante la creación e implementación de políticas o programas sociales que redunden en la inserción de los sectores pobres en los medios de comunicación masiva del País.

[**Descriptor:** invisibilización-hipervisibilización mediática, sectores pobres en los medios, medios de comunicación masiva, políticas sociales, Trabajo Social].

Abstract

In the so-called Information Society, invisibilization in mass media is considered a social problem that merits attention, because it affects socially and economically disadvantaged groups (Echevarría, 2008; EN.FA.SIS, 2004; Morales Lara, 2009; Mujica, 1969; Reguillo, 2000; Torres, 2010). With the intention that Social Work professionals delve into this subject, this article —based on an exploratory study carried out by the author— proposes a theory to explain the reasons for this phenomenon and offers alternatives that could be included in our profession's agenda by creating and implementing social policies or programs that help include the poor in our Country's mass media.

[**Keywords:** media invisibility-hipervisibility, the poor in the media, mass media, social policies and Social Work].

Introducción

Es de conocimiento general y validado tanto en Puerto Rico, como en otras partes del mundo, el hecho de que en los medios de comunicación masiva se manifiesta la invisibilización³, término utilizado para describir el proceso en el que se silencian las voces de los sectores en desventaja social y económica. Por

³ La invisibilización es un concepto ampliamente utilizado en las ciencias sociales para designar una serie de mecanismos culturales que llevan a omitir la presencia de determinado grupo social. Los procesos de invisibilización afectan particularmente a grupos sociales sujetos a relaciones de dominación como las mujeres, las minorías, los pueblos no europeos, las personas que no tienen la piel clara y los grupos sociales que componen, etc.

tal razón, en el *XI Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social*, celebrado en Puerto Rico en octubre de 2003, teóricos y estudiosos de Europa, Latinoamérica y Estados Unidos insistieron en la necesidad de la integración de la sociedad civil —especialmente de sectores pobres o marginados— en los medios de difusión masiva. Por ejemplo, Bustamente, Carrasquillo, Corral y Roncagliolo (2003) dejaron entrever en el *XI Encuentro* la necesidad de la comunicación participativa como paradigma para una democracia radical.

En Puerto Rico, sectores pobres como los residenciales públicos y las llamadas comunidades especiales, son representados, generalmente, de forma negativa en los medios de comunicación masiva. Sepúlveda, García de Jesús, Escalante Rengifo y Toro Adorno (2002) sostienen:

En esa combinación de silencios y visibilidades se hipertrofia la violencia como cotidianidad irrefrenable en la ciudad y se invisibilizan las prácticas de ciudadanía y los comportamientos de paz. Ciertamente no la paz de los sepulcros —expresada y, en muchos sentidos, auspiciada en la cobertura amplia de los sucesos de sangre en los sitios de pobreza—, sino la paz que surge de una construcción de todos los ciudadanos que conviven en la ciudad (pp. xiii-xiv).

De hecho, diversos grupos, personalidades y teóricos como Correa (2011), Dussel (2007), Echevarría (2008), EN.FA.SIS (2004), Mujica (1969), Noelle-Neumann (1984), Pehl (2004), Reguillo (2000), Sepúlveda, et al. (2002), Suro (2004) y Torres (2010) han alertado sobre la problemática de la invisibilización-hipervisibilización mediática.

Este artículo, que postula que el fenómeno de la invisibilización-hipervisibilización mediática (desde ahora I-H) es un problema social que afecta negativamente a sectores pobres de la sociedad, consta de seis apartados: *Trabajo Social en la Sociedad de la Información*; *Representación de los sectores pobres en los medios*; *Diseño metodológico*; *Análisis de Discursos desde la Teoría Emergente*; *Teoría del Cuchillo de Doble Filo: explicación gráfica al problema de la I-H mediática* y *A modo de reflexión: alternativas a la problemática*. Entendemos que el profesional social del siglo 21 debe jugar un rol protagónico en la búsqueda de alternativas para esta problemática.

Trabajo Social en la sociedad de la información

Durante la Revolución Industrial de fines de siglo 18 y en la creación del Estado de bienestar, surge el Trabajo Social como disciplina encargada de atender problemas sociales producidos por el sistema capitalista (Centeno en Burgos & Benítez, Eds., 2007; Fernández & Rozas, 1990; Guardiola Ortiz, 2005). Es por esto que Guardiola Ortiz (2005) sostiene que la política social y el Trabajo Social tienen como antecedentes la lucha contra la pobreza y los efectos derivados del proceso de la industrialización. Desde estos orígenes, se visualiza al profesional social como un intermediario entre las necesidades sociales y el Estado. Como puntualiza Centeno (2007): "El Trabajo Social ha tenido la particularidad de situarse entre el Estado y las necesidades sociales que han sido objeto de políticas sociales" (en Burgos & Benítez, Eds., p. 327).

En el caso específico de Puerto Rico, desde que este país fue cedido por España a Estados Unidos en la Guerra Hispano-Americana en el 1898, la relación económico-política ha sido una de dependencia y subordinación. La profesión de Trabajo Social en este país emergió en el contexto colonial en la década de 1920 con la modalidad de la acción comunitaria en las áreas rurales donde vivía la mayor parte de la población (Burgos Ortiz, 1998). A lo expuesto, en el siglo XXI, hay que sumar que en el contexto de la sociedad neoliberal-capitalista, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se han traducido en cambios, que no sólo han traído grandes avances y una gran difusión de la información, sino también una mayor precariedad laboral y el aumento de la marginación y la exclusión social de diversos sectores de la sociedad. Orfila Barreto (en Cotté Morales, Orfila Barreto, Pizarro Claudio, Quiñones Sierra, Seda Rodríguez, & Vega Rodríguez, 2012) elabora este cuadro en nuestro país:

En Puerto Rico de principios del siglo 21, segunda década, se manifiesta concretamente la transformación hacia el neoliberalismo económico cultural, el cual ve al ser humano como una mercancía más en la economía de mercado y crea grandes desigualdades, produciendo a enajenación, marginación, pobreza y deshumanización (p. 109).

Ante este panorama, podemos cuestionarnos si los profesionales de trabajo social serán capaces de aplicar los avances científicos

y tecnológicos para construir un mundo más justo. Pizarro Claudio (en Cotté Morales et al., 2012) parece responder cuando expresa:

El trabajo social en el escenario comunitario, o desde otros enfoques (familias, administración, ocupacional, etc.) puede aportar al cambio de las políticas sociales y contribuir a transformaciones a nivel macro estructural, trascendiendo el síntoma inmediato, yendo a las raíces del problema, a la cuestión social (p. 37).

A nuestro juicio, el profesional de Trabajo Social no debe dejar de lado, en su labor por el bienestar del pueblo, a los medios de difusión masiva. Esto porque las representaciones en los medios y las nuevas tecnologías repercuten a nivel individual, familiar y colectivo debido a que las comunicaciones son vitales en el desarrollo de las relaciones en la sociedad (Cobo, 2009; EN.FA.SIS, 2004; Fuster, 1998; Kisnerman, 1969; Richmond, 1993). Stephens (2003) sostiene que estos medios influyen en la vida cotidiana ya que el intercambio de información se convierte en la base a partir de la cual se crea comunidad y se conforman las relaciones humanas. Desde nuestra perspectiva, la comunicación —incluyendo la que se concretiza en los medios— es una necesidad básica y un derecho, por esta razón, sectores que por décadas han sido invisibilizados, deberían contar con mecanismos que les colaboren a incursionar en prensa, radio y televisión. Entendemos que la herramienta de la política social podría aportar en esta dirección pues, como sostienen Fernández y Rozas (1990), Guendel (2007) y Titmuss (1974), las políticas sociales han sido instrumentos de justicia social históricamente. En este sentido, la figura del profesional de Trabajo Social podría contribuir en esta dirección por su conexión con las políticas sociales y su experiencia laborando con los sectores en desventaja económica y en múltiples formas de exclusión social.

Ya en los años noventa esta demanda de inserción de sectores marginados en los medios se proclamaba como un derecho impostergable. Por ejemplo, en el Foro Internacional sobre *Comunicación y Ciudadanía* celebrado en el otoño de 1998 en San Salvador, se discutieron en conferencias magistrales, talleres y grupos de discusión, problemas tales como: el derecho a la comunicación, la democratización de la comunicación y los derechos humanos. Una de las ponencias más interesantes fue la del Obispo Federico Pagura, oriundo de la provincia argentina de Rosario, quien disertó sobre comunicación y espiritualidad.

Este comunicador social planteó la necesidad de atender la exclusión del 70% de los pobres de América Latina por las políticas neoliberales y la invisibilización mediática de la inmensa masa de los pobres. En Puerto Rico, según el Censo-2010, más de la mitad de la población vive en condiciones de pobreza. Este sector no tiene el debido acceso a los medios de comunicación masiva. Generalmente, se invisibiliza su gesta positiva y se hipervisibiliza su gesta negativa.

Murillo (2007) distingue diversos tipos de pobrezas y desigualdades: carencia de libertades, déficit de vivienda, alimento y otras necesidades básicas, discrimen, falta de acceso a servicios, entre otros. Al abordar el tema de la pobreza, Colón Reyes (2011) trae a colación unos datos que arrojan luz sobre la relación entre pobreza e invisibilización-hipervisibilización mediática. La autora sostiene que la pobreza y la desigualdad social conllevan diversas formas de segregación social y racial. Esto, precisamente, es lo que se observa en los medios de comunicación masiva del País, como veremos más adelante.

El profesional de Trabajo Social, inserto en la actual sociedad de la información, debe lograr un entendimiento del fenómeno de la I-H a fines de que dirija esfuerzos y prácticas en la concretización de una justicia mediática para todos y todas porque, como sostiene Díaz Argueta (en Burgos & Benítez, Eds., 2007): “El trabajador y la trabajadora social deben asumir un compromiso político a partir del conocimiento de la realidad, convertirse en un sujeto social proactivo con propuestas coherentes que respondan a las necesidades de los pueblos...” (p. 45). Para lograr lo expuesto —en cuanto a la falta de acceso a los medios— los profesionales sociales deben adentrarse en este tema. Es por esto que en la próxima sección se presenta el marco conceptual de este trabajo. Este marco se enfoca en las representaciones sociales en los medios de comunicación masiva debido a que son éstas las que reflejan la I-H de los sectores pobres en los medios. Asimismo, son estas representaciones sociales las que deben ser el foco de atención de los profesionales de trabajo social que quieran denunciar y trabajar con este fenómeno social.

Representación de los sectores pobres en los medios

Según Moscovici (1979), la representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas con las cuales los seres humanos entienden la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de

intercambios. Mora (2002) explica: "...es el conocimiento de sentido común que tiene como objetivo, estar al día y sentirse dentro del ambiente social, y que se origina en el intercambio de comunicaciones del grupo social" (p. 7). Añade Mora que la representación social tiene dos caras —la figurativa y la simbólica— pues es posible atribuir a toda figura un sentido y a todo sentido una figura. Jodelet (1984) puntualiza que el campo de representación designa al saber de sentido común.

Farr (1984), define las representaciones sociales como sistemas cognoscitivos con lógica y lenguaje propios que representan ramas del conocimiento con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. Por su parte Araya (2001), explica que las representaciones sociales se constituyen, a su vez, como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que definen la llamada conciencia colectiva. Añade Araya que, funcionalmente, las representaciones sociales clasifican a los objetos sociales, los explican y los evalúan a partir del discurso y de las creencias de sentido común, y es este conocimiento el elemento base de la interacción. Más aún, Araya sostiene: "las representaciones sociales se constituyen en realidad social en tanto conforman y se apoyan en fenómenos recurrentes y considerados colectivamente como reales" (p. 165). Aquí estriba la importancia de los medios de difusión masiva. Mediante los aparatos mediáticos recibimos representaciones de los diferentes sectores de la sociedad y de ellos mismos, como objetos de poder y de clase.

En este punto, aflora el cuestionamiento, ¿cuál es el imaginario de la representación social de las comunidades pobres que se desprende de los medios de comunicación masiva del País? Una ojeada a los periódicos y a otros medios de comunicación de Puerto Rico nos permite observar que, generalmente, se representa a estos sectores de forma negativa: violencia, drogas, asesinatos...son temas que emergen. Es decir, se hipervisibilizan los eventos de violencia en esas comunidades. Toro Adorno (en Sepúlveda et al., 2002), alega: "En los medios de comunicación el espacio para presentar la violencia en los residenciales suele estar disponible, mientras que para presentar la paz se esfuma" (p. 64). Lo expuesto por Toro Adorno, concurre con los resultados de nuestro estudio exploratorio. Por ejemplo, en la entrevista a fondo que se le realizó a un líder comunitario

residente de una comunidad especial de Guaynabo (Navedo Román, 2013), se puede observar esta representación en los medios cuando expresa: "...si en una comunidad se salvan diez, tal vez la prensa no va a resaltar que se salvaron diez pero si matan diez va toda la prensa porque hay que resaltar que hubo una masacre". Además añade:

Porque en Puerto Rico hay un, tenemos un problema grave que 'to' estos sectores los han etiquetado, los han estigmatizado y solamente recogen la parte mala [...] Y entonces, eh, nos ponen una etiqueta meramente por el aspecto [...] No, no, no hay un balance y, entonces, pues claro cuando hay crimen, cuando hay problemas sociales, se activa la policía y va contra estos sectores y atropellan a estos sectores [...] (Entrevista-Participante 1, 19 de enero de 2013).

Las expresiones de teóricos y habitantes de comunidades en desventaja social y económica dejan entrever el tipo de representación que predomina en torno a los sectores pobres en los medios de comunicación masiva del País. La representación objetivada y anclada mediante la construcción selectiva de los productos mediáticos es una en la que predomina un "retrato negativo" de estos sectores. Es decir, en la representación social de los sectores pobres en los medios, se pueden observar:

1. Construcción selectiva – En el caso de los sectores en desventaja social y económica, los medios difunden, generalmente, sus eventos negativos. Esta pseudo-representación trae como consecuencia una construcción selectiva de la realidad de las comunidades pobres. De hecho, en una encuesta realizada por la autora en el 2004 entre cien residentes de comunidades especiales y residenciales públicos, el 77% puntualizó que los medios representan negativamente a estos sectores. Asimismo un 75% afirmó que los medios no presentan sus actividades positivas.
2. Esquema figurativo – La imagen nuclear concentrada que captura la esencia de la comunidad pobre en los medios de comunicación masiva de Puerto Rico es una de violencia. Como deja entrever Sepúlveda et al. (2002), se observa diariamente en los medios imágenes (fotos y vídeos), sonidos y letras que transmiten la representación social de la violencia. Muertos, personas adictas,

situaciones de violencia son una especie de esquema figurativo de las comunidades pobres en los aparatos mediáticos. En una encuesta realizada por la autora en noviembre de 2013, habitantes de residenciales públicos y comunidades especiales enfatizaron que la imagen mediática sobre los sectores pobres es una de violencia (80%).

3. Naturalización – Equivale a que las imágenes sustituyen la realidad y, de esta manera, la imagen pierde su carácter simbólico y se convierte en una realidad con existencia autónoma. Lo que se percibe no son ya las informaciones sobre los objetos, sino la imagen que reemplaza de forma natural lo percibido. Este punto es abarcado por Sepúlveda et al. (2002), quien señala que “parecería que para los medios masivos de comunicación en Puerto Rico la vida cotidiana del residencial público transcurre sólo entre la violencia, el crimen y la droga” (pp. 91-92). Como consecuencia de esta situación, añade Sepúlveda, las personas que no viven en los residenciales públicos identifican a residentes de los sectores pobres por lo que escuchan, ven o leen en los medios de comunicación. Un ejemplo de este tipo de naturalización lo trajo a colación el Participante 1 en la entrevista: “Un Edwin Mundo, eh personas como esas que decían que para él era bochornoso vivir detrás de una comunidad con un letrero de esos que decía *Comunidad Especial* porque él decía que eso representaba prostitución, drogadicción y un montón de cosas...” (Navedo Román, 2013).

Como se puede observar, la I-H —de entrada, una antinomia, o relación contradictoria, al decir de Mattelart, 1994— es una situación que traspasa la pantalla del televisor, las ondas radiales y las páginas del periódico porque la representación que se concretiza en los medios sobre los sectores pobres se ha convertido, hasta cierto punto, en una realidad verbalizada y vivida que lleva a prejuicio, discriminación y estigmatización. Como trabajadora social en formación, oriunda de residencial público y profesional de las comunicaciones, entiendo que es vital estudiar esta problemática a fines de entenderla y presentar posibles alternativas. Más adelante se profundiza sobre esta temática desde las voces de sectores pobres y profesionales de los medios.

Diseño metodológico

Nuestro estudio exploratorio fue una especie de híbrido metodológico crítico-emergente y cualitativo-cuantitativo que utilizó las técnicas de la entrevista en profundidad (Guerrero, 2001) y la encuesta interpersonal (Fink, 2006) a fines de desarrollar una teoría que explique el porqué del fenómeno de la I-H en los medios y, presentar posibles alternativas a la problemática.

Las entrevistas en profundidad —contenidas en una guía que consta de 42 preguntas abiertas sobre el tema de los medios de comunicación—, actualizan los datos arrojados en la encuesta del 2004. Estas entrevistas se realizaron a dos líderes comunitarios residentes de comunidades especiales (un hombre de 58, entrevistado el 19 de enero de 2013 en el Centro para Puerto Rico en Río Piedras y una mujer de 62, entrevistada el 18 de marzo de 2013 en la oficina del Proyecto Caño Martín Peña) y a una trabajadora social escolar (de 45 años de edad, entrevistada el 21 de enero de 2013 en la Escuela Graduada de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras) que fue residente en su niñez y adolescencia de dos residenciales públicos. A estos datos incorporamos las voces de los sectores desventajados que se recopilaron mediante dos encuestas realizadas por la investigadora a oriundos de sectores pobres en Puerto Rico: la primera, en junio de 2004 a cien residentes de comunidades especiales y de residenciales públicos de San Juan y la segunda, en noviembre de 2013 a 30 personas (de residencial y comunidad especial) usuarias de la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA) de Río Piedras. De otra parte, a fines de comparar las posturas de los sectores pobres con las de los profesionales de los medios, se utilizó una encuesta realizada a 36 profesionales de las comunicaciones⁴ durante el período de diciembre de 2011 a marzo de 2012, validada con la revisión de literatura sobre el tema de la I-H.

En resumen, teniendo como base los datos recopilados mediante las entrevistas en profundidad (2013), las encuestas

⁴ Al igual que con la encuesta a residentes de comunidades especiales y residenciales públicos (2004), se repartieron 100 encuestas (2011-2012) entre profesionales de las comunicaciones (radio, periódico, televisión e internet) y, se recibió respuesta de 36 periodistas, jefes/as de redacción, locutores/as, moderadores/as de programas, redactores/as, editores/as, entre otros profesionales mediáticos.

(2004, 2013 y 2011-2012), la revisión de literatura y, utilizando la combinación del *Análisis Crítico del Discurso* (desde ahora ACD) y la *Teoría Emergente* (desde ahora TE), se desarrolló la *Teoría del Cuchillo de Doble Filo* (desde ahora TCDF) para explicar el porqué de este fenómeno social de la I-H desde las voces de sectores pobres, una trabajadora social que fue habitante de residencial público en su niñez y adolescencia y profesionales de los medios de comunicación masiva de Puerto Rico. Además, se sustrajeron posibles alternativas.

La combinación del ACD de Van Dijk (1993, 1999) y Gee (2011) —que sostiene que el análisis de discurso intenta descubrir los aspectos ocultos del discurso— con el enfoque de la TE el cual, como puntualizan Bryant y Charmaz (2007) y muestran Birks y Mill (2012), permitió el desarrollo de una teoría que explica el fenómeno social de la I-H. Esta metodología híbrida de ACD y TE fue útil para profundizar en los discursos del entrevistado, las entrevistadas y las personas participantes en las encuestas. Esto permitió generar una teoría que, en palabras de Creswell (2005), explica en un nivel conceptual amplio, el proceso social, acción o interacción de la I-H que se manifiesta en los medios de difusión masiva de Puerto Rico.

El análisis comparativo —de contrastes y similitudes en las posturas— de las entrevistas, las encuestas y la revisión de literatura sirvió para identificar patrones en los discursos y, a la vez, construir categorías que explican la I-H. Mediante estas categorías se puede observar cómo los informantes participantes del estudio verbalizan su experiencia con los medios de comunicación como empresas que “cortan” informaciones. La TCDF —categoría que emergió directamente de las entrevistas en profundidad—, se concretizó en este proceso de categorización. De otra parte, con el examen de literatura se identificaron también categorías que se relacionan con lo encontrado en las entrevistas en profundidad y las encuestas. La categoría principal en este nivel teórico fue Invisibilización-Hipervisibilización⁵, palabras que se asemejan a lo expuesto en las entrevistas y las encuestas.

⁵ Es importante aclarar que, en años anteriores en el proceso de estudio, la investigadora ha estado expuesta al tema de la invisibilización. Desde su tesis de maestría abordó este asunto en torno al tema de la pornografía en el periódico *El Nuevo Día*. De otra parte, al trabajar el tema de la invisibilización de los sectores pobres en los medios de comunicación masiva en la clase de opresión a nivel doctoral, la Dra. Esterla Barreto, profesora de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, trajo a colación el término *hipervisibilización* para describir la proyección exagerada de lo negativo en los medios sobre los sectores pobres, marginados y desventajados.

En el caso específico de las entrevistas en profundidad, mediante el programa NVIVO, se construyeron 13 códigos⁶ que representan patrones que se repiten en las voces de las personas entrevistadas y, al comparar con las encuestas y la revisión de literatura, se observó que la categoría del *Cuchillo de Doble Filo* explica de forma amplia el porqué del proceso de I-H en los espacios mediáticos

Análisis de discursos desde la teoría emergente

De acuerdo con Ayala (1986) el discurso es la cadena hablada que puede utilizarse en relación con cualquier sistema de signos y “es una unidad esencialmente unida al proceso de comunicación. Es superior a la frase no en extensión propiamente sino en que constituye un producto cultural” (p. 67). Desde esta perspectiva, la cadena hablada por los participantes de nuestro estudio exploratorio —tres personas entrevistadas, 100 encuestadas en comunidades pobres, 30 encuestadas en la Autoridad Metropolitana de Autobuses de Río Piedras y 36 encuestadas en medios de comunicación masiva— se considera un producto cultural que refleja:

1. El discurso de un sector que no es privilegiado por los medios
2. El discurso de profesionales de los medios de comunicación masiva de Puerto Rico

En estos discursos, por ejemplo, llama la atención el uso —por parte de los sectores en desventaja mediática— de la metáfora del “cuchillo de doble filo” para expresar su percepción sobre los medios de comunicación masiva. A continuación, porciones de las entrevistas⁷

⁶ Los trece códigos construidos en el proceso fueron: 1) *Alternativas*, 2) *Comunidad/es*, 3) *Estigma en los medios*, 4) *Familia*, 5) *Trabajo comunitario*, 6) *Invisibilización-hipervisibilización*, 7) *Medios de comunicación masiva*, 8) *Metáfora o comparación*, 9) *Municipio*, 10) *Pobreza versus progreso*, 11) *Preparación académica*, 12) *Expropiación* y 13) *Programa de Comunidades Especiales*. Es importante mencionar que la categoría *Cuchillo de Doble Filo*, una vez se avanzó en la investigación, se reconoció como la categoría principal en las entrevistas en profundidad. Ésta se ubicó dentro de la categoría *Metáfora o Comparación* porque con ésta las personas entrevistadas comparan a los medios con un arma-cuchillo.

⁷ Las porciones fueron sustraídas mediante el programado NVIVO —seleccionadas mediante el uso de la herramienta 11 que identifica temas-tópicos y la

Participante 1: *Los medios...es un cuchillo de doble filo. Si no lo sabes usar te corta. Te corta porque es es es, una, es naturaleza, es lo que es.*

Participante 3: *[...] como siempre hablamos cuando nos reunimos eh los compañeros y eso, compañeros líderes, esto, la prensa es un arma de doble filo [...] Y pues muchas veces nos ayudan como otras veces, pues esto, también nos puede hacer daño (p. 9).*

En la revisión de literatura también se dejó entrever “el cuchillo de doble filo”. De León Alicea y Vargas Avilés (2004) puntualizan que la relación con los medios es fundamental en la labor que desempeña el líder y administrador de servicios sociales, pues “es un arma poderosa que puede favorecer o perjudicar el trabajo que se realiza en las agencias sociales” (p. 104).

El Análisis Crítico del Discurso (Van Dijk, 1993, 1999 y Gee, 2011) de las expresiones de las tres personas entrevistadas ofrece la posibilidad de “sacar a la luz” la ideología de un grupo dominado sobre los medios de comunicación masiva. Este sector percibe a los medios de comunicación como un negocio en el que muchas veces no tienen acceso a participar —o sea, parte de su experiencia es *cortada* de la realidad mediática—. Una porción de la entrevista con la Participante 3, en torno a su relación con los medios, nos permite observar esta visión de los medios como un negocio que excluye a ciertos sectores:

Entrevistadora: *Me llama la atención que usted dice que depende de quién los llame y me habla de una actividad en el Caribe Hilton que ellos fueron. ¿En qué estriba esa diferencia? ¿Si es una organización pudiente la que los llama pueden acercarse más...?*

Participante 3: *Pudiente o reconocida, o reconocida, o reconocida.*

Entrevistadora: *Que el acercamiento de los medios depende del dinero que tenga la persona o el reconocimiento, ¿Eso me está diciendo?*

Participante 3: *Yo entiendo que sí, yo entiendo que sí.*

Esta porción de la entrevista en profundidad con la Participante 3 le añade otro elemento a la cuestión del medio como un

herramienta 17 que observa la construcción de las relaciones de Gee (2011). En el caso de nuestro estudio, nos enfocamos en el tema de los medios de comunicación masiva y su relación con los sectores pobres.

negocio. Desde la perspectiva de la entrevistada, los medios hacen diferenciación por cuestión de estatus económico y reconocimiento social. Esta verbalización, nos brindó “el pie forzado” para concretizar, utilizando el enfoque emergente de Bryant y Charmaz (2007) y Birks y Mills (2012); la TCDF para explicar el fenómeno de la I-H y sustraer qué específicamente era lo “cortado” por los medios y el por qué en el proceso de I-H.

Estos discursos de las entrevistas en profundidad concurren con lo recopilado en las encuestas. Por ejemplo, una joven de 28 años de edad del Residencial El Prado en Río Piedras manifestó: “Hay mucha gente que tiene miedo a los caseríos porque la gente que se presenta en los medios es la mala, hay un sello...es tiempo de que se presente la gente buena” (Encuesta 47, 2004). Esta postura es congruente a la de los encuestados en noviembre de 2013. Por ejemplo, en la pregunta número seis de la encuesta: ¿Cómo describiría la imagen que se presenta de los sectores pobres en los medios de comunicación masiva (radio, prensa y televisión)?, la mayoría de los encuestados recreó una imagen negativa. A continuación, algunas respuestas:

“Matanza, robo, violencia, amenaza” (Encuesta 2).

“Bastante negativa, relacionan los delitos...” (Encuesta 10).

“Violencia, ahí tú no ves nada bueno. Dondequiera ven matanza” (Encuesta 11).

Para esta situación de marginación-discriminación mediática se enarbola como explicación la realidad de los medios como empresas lucrativas. Aún los profesionales de los medios en Puerto Rico participantes en una encuesta realizada por la autora durante período de diciembre de 2011 a marzo 2012, así explican:

“Por intereses comerciales detrás de los medios comerciales” (Encuesta 8).

“Intereses de ciertos grupos de poder impiden la divulgación de información. La censura existe” (Encuesta 11).

“El control y acceso a la información está bajo el dominio de los grandes intereses económicos y políticos” (Encuesta 12).

A lo expuesto hay que sumar el asunto de la “verticalidad del mensaje” pues, según Sepúlveda (2012), la cobertura mediática va a favor del poder, siempre o la mayoría de las veces.

Esto porque el punto de partida de la noticia o la información que se difunde es siempre de las estructuras oficiales y casi nunca de la gente común y corriente, ni mucho menos los pobres del País. Esta postura es afín con la de los profesionales de las comunicaciones participantes en la encuesta. Uno de los encuestados indicó: “Los medios tienden a ser oficialistas y, por tanto, a primar y favorecer la información que proviene de las instituciones, lo que inevitablemente margina a los marginados, valga la redundancia (Navedo Román, 2012, Encuesta 31). Correa (2011), Dussel (2007), Echevarría (2008), EN.FA.SIS (2004), Mujica (1969), Noelle-Neumann (1984), Pehl (2004), Reguillo (2000), Sepúlveda et al. (2002), Suro (2004) y Torres (2010) concurren con lo manifestado por entrevistados y encuestados. La TCDF se percibe detrás de los discursos de las personas entrevistadas y encuestadas en torno a la problemática de la I-H de los sectores pobres en los medios. El análisis de los discursos “saca a la luz” la realidad de que los medios se perciben como cuchillos que “cortan” informaciones y grupos que carecen de valor desde la perspectiva mediática empresarial. Esto, precisamente, es lo que plasma la TCDF.

Teoría del Cuchillo de Doble Filo: explicación gráfica del fenómeno de la I-H mediática

Ilustración 1: Teoría del Cuchillo de Doble Filo (TCDF)



La ilustración 1 muestra en forma gráfica cuáles son los sectores e informaciones que tienen luz verde en los espacios mediáticos versus cuáles son los sectores que sufren censura ubicados en la zona roja, pues son cortados de los medios de comunicación masiva. Recursos económicos y reconocimiento social son elementos que aportan a tener luz verde en estas empresas mediáticas. Por el contrario, carecer de estos elementos puede redundar en caer en una zona roja que es invisible a los medios. Estos sectores rojos tienen posibilidad de entrar a los medios cuando sus historias pueden ser parte del espectáculo mediático pues tratan de sangre, sexo o informaciones raras. Cabe destacar que en la encuesta realizada en noviembre de 2013 entre treinta usuarios de transportación pública habitantes de residenciales y comunidades especiales, emergió esta realidad. Al preguntarles, ¿Por qué usted entiende que los sectores pobres no tienen acceso constante en los medios de difusión masiva?, el porcentaje de las respuestas fueron: Censura (33.3%); Intereses económicos (50%) y Falta de Reconocimiento social (43.3%).

La TCDF permite entender el porqué del fenómeno de I-H de los sectores pobres en los medios. Esta población, generalmente, cumple con las características para ser ubicada en la zona roja: Pobreza (falta de recursos económicos) y falta de reconocimiento social. Esta teoría permite comprender (no justificar) el por qué se visibilizan en los medios sectores que representan “un buen negocio” para la empresa y, se invisibilizan aquellos que no lo son pues el acceso a los medios está supeditado al renglón económico por la “hipercomercialización”, como lo denomina Coss (2002). Las posturas de Berg (1972), Correa (2011), Coss (2002), Dussel (2007), Ekström (2008), Gollmitzer (2008), Larson (2005), Morales Lara (2009), Mujica (1969), Pehl (2004), Suro (2004) y Torres (2010) tienen puntos de encuentro con lo hallado en nuestro estudio exploratorio. Sepúlveda (2012) lo apalabra de forma clara cuando sostiene que la función principal de las comunicaciones en un país capitalista es la de vender, no educar.

A pesar de lo expuesto, tenemos que puntualizar que la relación de los medios de comunicación masiva con los sectores en desventaja social es una dinámica que podría romper con el esquema propuesto; sin embargo, las entrevistas, las encuestas y la revisión de literatura, apuntan a que esta es la relación que, regularmente, se concretiza en los espacios mediáticos

del País. De esta forma, el profesional de trabajo social debe comprometerse en la atención de este fenómeno social que afecta a un gran segmento de la población.

A modo de reflexión y cierre: alternativas a la situación

Teniendo como base *Consciousness-in-Action* del Dr. Raúl Quiñones Rosado (2007) entendemos que la invisibilización-hipervisibilización funge como un sistema de opresión mediática en la denominada Sociedad de la Información. Este autor trae a colación la siguiente fórmula: **PREJUICIO + PODER = OPRESIÓN**. Si se examina con detenimiento, es esto, precisamente, lo que acontece, generalmente, con los sectores marginados en los medios de comunicación masiva de Puerto Rico. La diferenciación en la cobertura mediática (zona roja/zona verde), es un indicio de prejuicio por parte del llamado cuarto poder⁸ en contra de los sectores que carecen de recursos económicos y reconocimiento social. Es aquí donde se manifiesta la opresión, pues, en los medios se observa una desigualdad sistemática en la cobertura y, como expresó la Lcda. Amárilys Pagán del Proyecto MATRIA en el *Tercer Encuentro de Investigación y Acción Comunitaria* (2012): “la desigualdad es una barrera que nos priva de acceso al ejercicio de nuestros derechos.” En una sociedad democrática esto representa un problema social que amerita ser atendido.

Para la posible solución de esta situación opresiva, las personas entrevistadas y encuestadas destacaron las siguientes alternativas: abrir espacios mediáticos para estos sectores; legislar para mejorar la relación de los sectores pobres con los medios de difusión masiva; crear un organismo u oficina que represente a las poblaciones invisibilizadas-hipervisibilizadas ante los medios y, capacitar a estos sectores para que aprendan a manejar los medios de comunicación masiva a fines de que tengan una participación activa en los mismos. De hecho, en la encuesta exploratoria de noviembre de 2013 se reafirman estas alternativas. Al solicitarles que marcarán posibles alternativas

⁸ *Cuarto poder* es la expresión con la cual solía designarse a la prensa, en alusión a la extraordinaria influencia que ésta ejercía en los años previos a la Revolución francesa, hasta la llegada de los todavía más poderosos medios de comunicación: Televisión, Radio, Internet, etc. Su creación es atribuida al escritor, orador y político anglo-irlandés, muy famoso e influyente en su época, Edmund Burke (1729-1797), dando con ella una prueba casi profética de perspicacia política, ya que en aquel momento la prensa no había logrado el avance y poder actual.

para solucionar la falta de acceso a los medios, los resultados fueron: Oficina de servicios de comunicaciones para sectores pobres (50%); Ampliación del servicio público en los medios (46.7%); Código de ética que les exija responsabilidad social y equidad en la cobertura a los profesionales de los medios (40%) y Organismo que represente a los sectores pobres ante los medios de comunicación masiva (36.7%). Estas recomendaciones se dejan entrever cuando Morales Lara (2009) expone:

...se ha reconocido en diversos países y foros la necesidad de importantes cambios que estén relacionados con nuevas estrategias de intervención, como la regulación de los medios masivos de comunicación tendiente a su manejo ético y formador de valores positivos (Bachman, 2007; Funes, 2008), y la educación de comunidades y grupos sobre el uso y la generación de conciencia sobre los diversos medios masivos (Bevort, 2008; Borges, 2008; Méndez, 2008) (p. 105).

A nuestro juicio, esta problemática debe insertarse en la agenda de la profesión de Trabajo Social del siglo 21 pues concurrimos con lo expresado en el Código de Ética de la Profesión (2011) cuando establece que el profesional del Trabajo Social en Puerto Rico debe involucrarse en la solución de problemas sociales de la actualidad. Además, es nuestra apreciación que tanto los medios de comunicación como los sectores invisibilizados, incluyendo los profesionales de trabajo social, deben asumir responsabilidad en lograr la visibilización mediática de los sectores marginados. Kovach y Rosenstiel (2003) insisten en cuán importante es darse cuenta de que en la actualidad no existe un órgano que proteja el interés ciudadano ante los medios. Puntualizan que el paso esencial es que los periodistas comiencen a percatarse de su responsabilidad hacia los ciudadanos, a articularla y a emprender las acciones necesarias para protegerla. Añaden un punto fundamental:

Tan importante como eso es que el ciudadano comprenda lo que se juega y exija el reconocimiento de sus intereses democráticos no sólo a los periodistas sino también a los directivos ante quienes ahora los periodistas han de responder. Si esto no ocurre, el periodismo que es independiente a los intereses empresariales

desaparecerá (p. 91).

Por último, aunque entendemos que este debe ser el primer paso en la agenda hacia la visibilización mediática, así como el cuchillo de los medios es de doble filo, debe concretizarse una doble concienciación:

1. Los profesionales y representantes de los medios deben asumir su responsabilidad social. Con la sola aceptación de que hay censura en el medio no aportan nada. De hecho, en nuestra encuesta a profesionales de los medios, 24 de 36 participantes afirmaron que hay voces silenciadas en los medios. La aceptación es importante pero, debe concretizarse una acción a beneficio de los sectores invisibilizados. Sus agendas noticiosas deben insertar, intencionalmente, a la gente pobre y que carece de reconocimiento social si se quiere practicar un periodismo realmente inclusivo y que sea voz del pueblo. Las informaciones de índole positiva de estos sectores también son noticias. La invisibilización de la gesta positiva e hipervisibilización de la gesta negativa denota una diferenciación en la cobertura que deja entrever prejuicio por parte del cuarto poder. Esto, en una sociedad que se precia de ser democrática, es contraproducente tanto para los sectores pobres como para el ejercicio de la profesión periodística. Como sostiene Ortiz Menchaca (2013), recalando la necesidad de un periodismo que aporte al ciudadano y a su educación política, social y cultural: “Para lograr su función, el periodista debe reflexionar sobre la razón de su profesión: el interés público o colectivo” (p. 7).
2. Los sectores invisibilizados-hipervisibilizados –aunque han auto gestionado valiosas iniciativas como la ya desaparecida red de periódicos *Prensa Comunitaria* que, a nuestro juicio, no han redundado en una visibilización mediática masiva pues se concentra en sus propias comunidades y no logran una circulación nacional como los medios comerciales– deben cobrar una mayor conciencia de que su participación activa en los medios de comunicación masiva es vital para su lucha comunitaria y su trabajo social. La escasa participación en los medios atenta contra la libertad de expresión de estos sectores. Por tal razón, debe haber una movilización hacia la

capacitación en el manejo de los medios, una organización que junte a diversos sectores a fines de demandar inserción en los espacios mediáticos del País y una participación que, intencionalmente, muestre su gesta positiva.

A modo de cierre, la *Teoría del Cuchillo de Doble Filo* –emergida de los datos recopilados mediante las entrevistas en profundidad (2013), las encuestas (2004, 2011-2012 y 2013) y la revisión de literatura– nos permite entender el fenómeno social de la invisibilización e hipervisibilización mediática desde las voces de sectores pobres y profesionales de los medios de comunicación masiva. Con esta teoría se puede observar gráficamente que sin recursos económicos y sin reconocimiento social, la ruta para incursionar en los medios es casi como “pasar el Niágara en bicicleta”. Los resultados de nuestro estudio demuestran que las representaciones que se proyectan en los medios de comunicación masiva repercuten en la vida en sociedad pues la acción comunicativa, como la llamaría Habermas (1987), es la base a partir de la cual se establecen las relaciones sociales. Emerge, entonces, un reto para trabajadores y trabajadoras sociales: Hacer visible en sus agendas de trabajo el fenómeno de la invisibilización-hipervisibilización mediática con el objetivo de atender un problema social que afecta a un gran segmento de la población del País. La TCDF, como sostiene Frederickson (2003) en torno a la utilidad de la *teoría*, primordialmente, permite elaborar un cuadro comprensivo que se puede utilizar en el desarrollo e implementación de políticas públicas. La teoría propuesta apunta a que es necesario elaborar e implementar una política social que aporte para que los sectores ubicados en la zona roja sean movilizados a la zona verde en los medios de difusión masiva. Van Wormer (2007) recomendaría una política social anti-opresiva y pluralista dirigida a dar acceso en los medios de comunicación⁹.

⁹ Cabe señalar que el 27 de febrero de 2013, el representante Luis Raúl Torres radicó el P. de la C. 879 ante la Cámara de Representantes de Puerto Rico a fines de crear la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas de los Grupos Comunitarios de Puerto Rico. Aunque la propuesta abriría un espacio semanal en el canal público de la Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública, más allá de abrir espacios mediáticos en los medios de comunicación masiva del País, este proyecto de ley persigue que la población tenga acceso a participar de las decisiones del Gobierno y participar en la solución de los problemas graves de la sociedad. A nuestro juicio, esta iniciativa es importante para

Referencias

- Araya Umaña, Sandra. (2001). Cambian los discursos: ¿cambios en la práctica? *La Ventana*, 2 (14), 159-201. Universidad de Guadalajara.
- Ayala, Elena. (1986). *El periódico El Mundo ante la puertorriqueñidad: análisis del discurso editorial* (Tesis de maestría no publicada). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Berg, David. (1972). Rhetoric, reality and mass media. *Quarterly Journal of Speech*, 58(3), 255.
- Birks, Melanie, & Jane Mills. (2012). *Grounded Theory: a practical guide*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bryant, A., & Charmaz, K. (Eds.). (2007). *The sage handbook of Grounded Theory*. Los Ángeles, CA: SAGE Publication.
- Burgos Ortiz, Nilsa M., & Jorge Benítez Nazario (Eds.). (2007). Política social y trabajo social: comunidades y políticas sociales entre la academia y la práctica cotidiana. *Serie Atlantea*, Núm. 4. Universidad de Puerto Rico.
- Burgos Ortiz, Nilsa M. (1998). *Pioneras de la profesión de trabajo social en Puerto Rico*. San Juan, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Bustamante, Enrique. (2003). Comunicación y Democracia. XI Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. San Juan, Puerto Rico. 5-8 de octubre.
- Carrasquillo, Alfredo. (2003). La democracia radical: La comunicación participativa como paradigma. Ponencia presentada en el XI Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. San Juan, Puerto Rico. 5-8 de octubre.
- Cobo Romani, Juan Cristóbal. (2009). El concepto de tecnologías de la información: Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer*. Vol. 14. Núm. 27. ISSN: 1137-1102. pp. 295-318.
- Colegio de Trabajadores Sociales. (2011). *Código de Ética del Trabajador Social de Puerto Rico*. Recuperado de http://ctspr.org/pdf/codigo_etica.pdf
- Colón Reyes, Linda (2011). *Sobrevivencia, pobreza y "mantengo", La política asistencialista estadounidense en Puerto Rico: El PAN y el TANF*. Ediciones Callejón: San Juan, Puerto Rico.
- Corral, Javier. (2003). Comunicación y Democracia. XI Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. San Juan, Puerto Rico. 5-8 de octubre.

concretizar la participación ciudadana pero, entendemos, que la problemática de la invisibilización-hipervisibilización no está siendo contemplada en la pieza legislativa. Pretendemos analizar este proyecto de ley en nuestra disertación doctoral.

- Correa, Rafael. (2 de diciembre 2011). Apertura Cumbre de la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños. Venezuela. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=97kOi6h0wD4>
- Coss, Luis. (Diciembre, 2002). De la libertad de prensa a la responsabilidad social de los medios. Ponencia presentada en la *Cumbre Libertad de Prensa en El Caribe*. Escuela de Comunicación, Universidad de Puerto Rico.
- Cotté Morales, Alejandro, Orfila Barreto, Magda, Pizarro Claudio, Doris, Quiñones Sierra Wilfredo, Seda Rodríguez, Raquel M., & Vega Rodríguez, Luz A. (2012). *Trabajo comunitario y descolonización*. Colombia: Fundación Francisco Manrique Cabrera.
- Creswell, John W. (2005). *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*, 2nd. Ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Cresswell, John W., & Plano Clark, Vicki L. (2007). *Designing and Conducting*. California: Sage Publication.
- De León Alicea, Carmen, & Vargas Avilés, Elizabeth Merari. (2004) **¡Que no te coma el cuco!**: estudio de la percepción de los líderes de organizaciones de servicios sociales y la prensa sobre el manejo de los medios de comunicación en el área metropolitana a mayo de 2004 (Tesis de maestría no publicada). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Dussel, Enrique (2007). *Política de la liberación, Vol. I: Historia mundial y crítica*, Vol. 1. Madrid: Editorial Trotta.
- Echevarría Victoria, Martín. (2008). Representaciones de la pobreza en el Diario de Yucatán. *Codice*. 1(1). México.
- Ekström, Mats. (2008). Research on media and democracy: Reflections on changes and challenges. *NORDICOM Review*, 29(2), 45-52.
- EN.FA.SIS. (2004). *Tendiendo puentes: Estudio para fortalecer la relación entre los medios de comunicación y las comunidades en Puerto Rico*. Proyecto de Comunicación TUTV-Canal 6 de Puerto Rico.
- Farr, Robert M. (1984). Las representaciones sociales. En Serge Moscovici (compilador). *Psicología Social II*. Barcelona: Paidós.
- Fernández, Arturo, & Rozas, Margarita. (1990). *Políticas Sociales y Trabajo Social*. 4ta Ed. Buenos Aires: Hvmantitas.
- Fink, Arlene. (2006). *How to conduct surveys: A step-by-step guide*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Flick, Uwe. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. 2da. Ed. Madrid: Ediciones Morata.
- Frederickson, George, & Smith, Kevin. (2003). *The public administration theory Primer*. Cambridge: Westview Press, Perseus Books Group .
- Fuster, Jaime B. (S/F). *Derechos fundamentales y deberes cívicos de las personas*. Comisión de Derechos Civiles de Puerto Rico.

- Gee, James P. (2011). *How to Discourse Analysis: a toolkit*. New York, NY: Routledge. Argentina: Editorial Espacio. (pp. 119-263).
- Gollmitzer, Mirjam. (2008). Industry versus democracy: The new audiovisual media Services Directive' as a site of ideological struggle. *International Journal of Media & Cultural Politics*, 4(3), 331-348.
- Guardiola Ortiz, Dagmar (2005). Trabajo Social y las políticas sociales en el Caribe Hispano Antillano: Implicaciones de la práctica profesional y la formación académica. En *Política Social y Trabajo Social*. Número 4. San Juan, Puerto Rico: Proyecto Atlantea. (p. 89-109).
- Guendel, Ludwig (2007). *La encrucijada del enfoque de derechos: pensando y haciendo la política pública de otra manera*. Ponencia presentada en el VIII Seminario de Formación en DESC, "Unas miras a las políticas públicas desde los derechos humanos. 2 de julio.
- Guerrero, Luz. M. (2001). *La entrevista en el método cualitativo*. Recuperado de <http://rehue.csociales.uchile.cl/genetica/cg04.htm>
- Habermas, Jürgen. (1989). The public sphere. En Steven Seidman (Ed.), *Jürgen Habermas on Society and politics. A reader* (pp. 231 – 236). Boston: Beacon Press.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, María del Pilar.(2010). *Metodología de la investigación* (5ta. Edición). México: Mac Graw Hill.
- Jodelet, Denise. (1984). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Serge Moscovici (compilador). *Psicología Social II*. Barcelona: Paidós.
- Kisnerman, Natalio. (1969). *Servicio social de grupo*. Buenos Aires: Editorial Hvmánitas.
- Kovach, Bill, & y Rosenstiel, Tom. (2003). *Los elementos del periodismo*. New York: Ediciones El País.
- Larson, Stephanie Greco. (2005). *Media and minorities: The politics of race in news and entertainment*. New York, NY: Rowman & Littlefield.
- Lucca Irizarry, Nydia, & Berríos Rivera, Reinaldo (2009). *Investigación cualitativa: Fundamentos, diseños y estrategias*. Puerto Rico: Ediciones SM.
- Mattelart, Armand. (1994). *La cultura como empresa multinacional*. México: Editorial ERA.
- Moragas Spa, Miguel de. (1997). Las ciencias de la comunicación en la sociedad de la información. En *Diálogos de la comunicación*. octubre.
- Mora, Martín (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*: Núm. 2. En <http://blues.uab.es/athenea/num2/mora.pdf>
- Morales Lara, Emilia. (2009). Trabajo Social y modificación de la política

- social en el campo de la comunicación masiva: El aporte del constructivismo. *Revista ANÁLISIS*, X (1), 101-120.
- Moscovici, Serge (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemil.
- Mujica, Héctor, & Díaz Ranger, Eleazar. (1969). *Los medios empresariales y libertad de prensa*. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Periodismo, Caracas.
- Murillo, Susana. (2007). Naturalización de la pobreza y la desigualdad: efectos políticos y subjetivos de las estrategias del Banco Mundial. *La revista del CCC* [en línea]. (7) Recuperado de <http://www.centrocultural.coop/revista/articulo/10/ISSN1851-3263>
- Negociado del Censo Federal. (2010). *Censo de población de Puerto Rico*. Washington: United States Department of Census.
- Noelle-Neumann, Elisabeth. (1984). *The spiral of silence*. Chicago: University of Chicago.
- Ortiz Menchaca, Jerohim. (2013). ¿Democracia o mediocracia? *Paréntesis*. Año 10, Edición 21, abril-mayo.
- Pagán, Amárrillys. (2012). Panel 2: Propuesta desde los sectores de la sociedad civil en el Tercer Encuentro de Investigación, Propuestas socioeconómicas para Puerto Rico: voces de la sociedad civil. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, 14 de septiembre.
- Pagura, Federico. (9-11 de septiembre de 1998). *Comunicación y espiritualidad*. *Foro internacional: Comunicación y ciudadanía*. San Salvador. Recuperado de http://www.ecuanex.net.ec/foro-comunicacion/pon13_esp.html
- Pehl, Jamie. (2004). *Latinos in the USA Media* [Manuscript]. Recuperado en www.teachingliterature.org/.../pdf/multi/latinos_media_pehl.pdf
- Quiñones Rosado, Raúl (2007). *Consciousness-in-Action: Toward an integral Psychology of liberation & transformation*. Caguas: Ediciones Ilé.
- Reguillo, Rosanna. (2000). Identidades culturales y espacio público: Un mapa de los silencios. En *Diálogos de la comunicación*. Guadalajara: ITESO.
- Richmond, Mary. (1993). *Caso Social Individual*. 3ra Edición. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Roncagliolo, Rafael. (2003). Comunicación y democracia. XI Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. San Juan, Puerto Rico. 5-8 de octubre.
- Rosario Albert, Luis. (2009). *La televisión pública en Puerto Rico: Informe sobre la televisión pública digital*. Junta de Directores de la Corporación de Directores de la Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública.

- Sepúlveda, Héctor L. (2012). *Suaves dominaciones*. (2da. ed). Charleston: Amazon.
- Sepúlveda, Héctor L. (Coord.), Yomarie García de Jesús, Guadalupe Escalante Rengifo, Yolanda Toro Adorno, (2002). *Bajo asedio: Comunicación y exclusión en Residenciales Públicos de San Juan*. Editorial Tal Cual: Puerto Rico.
- Stephens, Mitchell (2003). *A History of news from the drum to the satellite*. New York, USA: Viking.
- Suro, Roberto. (2004). *Changing channels and crisscrossing cultures: A survey of Latinos on the news media*. Washington, D.C.: Pew Hispanic Center.
- Titmuss, Richard M. (1974). *Social Policy: An Introduction*. NY: Random House.
- Torres, Myriam. (2010). Latinos(as) in the eye of the media storm: Critical media literacy for Latino parents. *Cuaderno de investigación en la educación*. 25, 91-114. Universidad de Puerto Rico.
- Van Dijk, Teun (1993). Principles of Discourse Analysis. *Discourse and Society*, 4 (2): 249-283.
- Van Dijk, Teun (1999). El análisis crítico del discurso. *Anthropos*. Barcelona, septiembre-octubre 1999, pp. 23-36.
- Van Wormer, Katherine (2007). *Confronting Oppression, Restoring Justice From Policy Analysis to Social Action*. Alexandria, VA: Council of Social Work Education.

Entrevistas

Navedo Román, Yalitzá. (2013). Entrevista a profundidad a un líder comunitario sobre la relación de los medios con los sectores pobres. 19 de enero.

Navedo Román, Yalitzá. (2013). Entrevista a profundidad a una trabajadora social escolar sobre la relación de los medios con los sectores pobres. 21 de enero.

Navedo Román, Yalitzá. (2013). Entrevista a profundidad a una líder comunitaria sobre la relación de los medios con los sectores pobres. 18 de marzo.

Encuestas

Navedo Román, Yalitzá. (2004). Encuesta a habitantes de residenciales públicos y comunidades especiales en torno a su perspectiva sobre los medios. Junio.

Navedo Román, Yalitzá. (2012). Encuesta a profesionales de los medios de comunicación: Medios y Trabajo Social. Diciembre 2011 a marzo 2012.

Navedo Román, Yalitzá. (2013). Encuesta a habitantes de residenciales públicos y comunidades especiales usuarios de la AMA sobre la relación de los medios con los sectores pobres. Noviembre.