



La cultura del Riesgo a través de sus responsables (Estudio de caso en San Luis Potosí)

Claudia Ramírez Tristán

clau_tristan@hotmail.com

María A. Gabino Campos

mgabino7@hotmail.com

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Benoit Cordelier

cordelier.benoit@uqam.ca

Universidad de Quebec en Montreal

Resumen

La inseguridad es sobre todo un sentimiento; es una percepción subjetiva que caracteriza a la sociedad a través de sus diferentes representaciones. Si esta se apoya en una realidad, la situación se antepone a los sentimientos. En nuestras sociedades, la mayor fuente de inseguridad es la sensación de que las autoridades no operan con efectividad para proteger a los ciudadanos, a lo que se suma la ineficacia de la difusión de las políticas de seguridad.

Ante esta realidad, planteamos un acercamiento a los gestores de la cultura de la seguridad en San Luis Potosí, con un estudio interpretativo con alcance exploratorio a través de entrevistas focalizadas a dos representantes del cuidado de las situaciones de riesgo y su divulgación. Los primeros resultados confirman que si hay un interés por cumplir con los lineamientos gubernamentales, pero escasa apropiación por los ciudadanos de éstas.

Palabras claves: *Riesgo, Comunicación en crisis, Cultura de la prevención.*





Abstract

Insecurity is primarily a feeling; is a subjective perception that characterizes society through their different representations. If this is based on a reality, the situation takes precedence over feelings. In our societies, the largest source of uncertainty is the feeling that the authorities do not operate effectively to protect citizens, to which ineffective dissemination of security policies adds.

Given this reality, we propose an approach to the managers of the safety culture in San Luis Potosi, with an interpretative scope exploratory study through interviews two representatives focused care situations of risk and disclosure. The first results confirm that if there is an interest in complying with government guidelines, but weak ownership by citizens of these.

Key words: *Rish, Crisis Communication, Prevention Culture.*





La cultura del Riesgo a través de sus responsables (Estudio de caso en San Luis Potosí)

Claudia Ramírez Tristán

clau_tristan@hotmail.com

María A. Gabino Campos

mgabino7@hotmail.com

Benoit Cordelier

cordelier.benoit@uqam.ca

1. Introducción: Sociedad, riesgo y comunicación

El delito se percibe como un espectáculo en la sociedad moderna y por otra parte, los medios reducen o aumentan la percepción de inseguridad, es decir, la controlan.

Sin duda, cuando los atentados se rutinizaran y tienen como objetivo a personas que se caracterizan por algún rasgo determinado, el resto de la población que no se percibe como igual termina por no sentirse objetivo de la delincuencia, se sienten seguros pues los delincuentes actúan contra los otros.

La inseguridad es sobre todo un sentimiento; es una percepción subjetiva que caracteriza a la sociedad a partir de un “entramado de representaciones, discursos, emociones y acciones” (Kessler, 2009, p.35). Si esta se apoya en una realidad, la realidad se antepone a los sentimientos. La seguridad es una conducta pragmática mientras que la inseguridad es un efecto negativo del desarrollo.

La mayor fuente de inseguridad es la sensación de que las autoridades no operan con efectividad para proteger a los ciudadanos, a lo que se suma que para los medios la difusión de las políticas de seguridad, no es redituable económicamente.



Además, no se puede obviar que entre agentes que amplifican o atenúan riesgos, entre estos las autoridades y los medios. Los medios son fuentes en la amplificación social de la percepción de riesgo. El miedo juega una parte esencial en el entorno social ya que es considerado como un nuevo instrumento de disciplina social. Es así como los medios amplifican o atenúan, pero es claro que no causan el sentido de riesgo en la sociedad.

Es evidente que la proximidad o distanciamiento físico y social de lo considerado peligro es un factor importante de la sensación de inseguridad y por ello es esencial que se cuente socialmente una combinación de acciones elusivas y dispositivos defensivos que dependen del tipo de peligro a lo cual se denomina gestión de la inseguridad que proporcione a las personas una sensación de seguridad.

Así, desde la pequeña localidad de provincia donde “estas cosas no ocurren”; pasando por ciudades intermedias con mapas que delimitan con precisión zonas seguras e inseguras hasta la percepción marcada por la ubicuidad e imprevisibilidad del peligro de las grandes ciudades, la escala urbana nos ayuda a comprender variaciones del sentimiento de inseguridad.

Cuanto menor es la experiencia directa que las personas tienen sobre una cuestión; mayor será su dependencia de los medios de comunicación, no sólo para obtener información sino también marcos de interpretación correspondientes a esa área.

El surgimiento de Internet como un medio de comunicación nos expuso a un volumen mayor de información y su difusión, lo cual ha cambiado la manera en que ocurren y se atienden las situaciones especiales y de crisis.

La percepción de la opinión pública acerca de la inseguridad no sólo es consecuencia de la experiencia personal y de la comunicación interpersonal, también se ve moldeada por el tratamiento de la problemática que realizan los medios, tanto por el lugar que ocupan las noticias como por el encuadre que se les realiza: el “establecimiento de





agenda” o “tematización” que los medios producen para instalar los temas que concentrarán la atención y el debate de la opinión pública. (Scheufele, 2000)

El Risk Governance Council (IRGC) organiza los riesgos según el tipo de agente peligroso que los produce:

1. Riesgos sociocomunicativos:
2. Terrorismo y sabotajes
3. Violencia contra personas (actos criminales)
4. Humillaciones, mobbing, estigmas sobre individuos o grupos.
5. Experimentos con humanos
6. Histeria o pánico en masa
7. Síndromes psicósomáticos.

La sociedad de riesgo mundial presenta una serie de ironías que Beck (2006) generaliza afirmando que cuanto más se niega su existencia, mayores son las posibilidades de que se convierta en realidad, puesto que la ignorancia de la globalización del riesgo no hace más que incrementarlo.

Para el sociólogo, Frank Furedi (2002 en Gozalo y Farrè, 2011), es importante recordar que los medios amplifican o atenúan, pero no causan el sentido del riesgo en la sociedad. La preocupación de los medios hacia el riesgo es un síntoma del problema y no su causa. Sería del todo improbable asumir que un público seguro de sí mismo y relajado fuera influido por la manipulación mediática siendo empujado hacia un estado permanente de pánico.

Los medios se consideran los principales instrumentos en la construcción social del riesgo por sus mecanismos de selección, formatos de organización y presentación, por sus contenidos o por la configuración de los diferentes discursos sobre el riesgo. Una de las funciones de los medios radica en construir una imagen ajustada sobre el riesgo y estructurar de forma equilibrada el debate, basándose en fuentes científicas, políticas y económicas. Aunque, al mismo tiempo, uno de los problemas más recurrentes para los



profesionales de la información consiste en reducir la complejidad del lenguaje de los expertos para traducirlo en un mensaje comprensible y adaptado a sus rutinas de producción y a sus audiencias.

El lugar común de considerar los medios como los principales responsables de las visiones incorrectas y sesgadas sobre el riesgo, así como la ulterior distorsión de su percepción social, ignora el papel propositivo que en muchas ocasiones los medios ejercen en la puesta en circulación de los significados y las alertas alrededor de los riesgos (seguridad pública, medidas de protección, depuración de responsabilidades, etc.).

Una de las críticas más recurrentes obedece a que los medios descontextualizan los riesgos sin tener en cuenta que los públicos tienen la capacidad de evaluarlos dándoles un significado que rellene los vacíos.

El mayor impacto de los medios para modificar la percepción de riesgo de la población se fundamenta en la cantidad y vivacidad de las piezas informativas que se dedican a la temática en cuestión.

El discurso de los medios refleja la opinión pública pero también la crea y la modifica, lo que significa que los medios atesoran una lógica propia desde la que orientan sus procesos de mediatización, que no debe ni menospreciarse ni magnificarse.

Riesgo no significa amenaza o catástrofe, pero sí la anticipación de las mismas. Los riesgos como tales no son reales sino virtuales, aunque se encuentran en un permanente proceso de convertirse en reales por sus potenciales consecuencias.

La comunicación hace visible (o invisible) el riesgo, sirve para poner en común las diferentes definiciones y hace públicas las políticas y las decisiones tomadas. Más aún, las comunidades de riesgo han de poner el acento en comunicar sus intenciones, en explicarse para justificar sus acciones, y en intentar acercar la visión del resto de actores a la suya sobre la definición del riesgo, su aceptación y las medidas de control a





adoptar. La comunicación como eje vertebrador puede ser clave a la hora de entender los procesos de circulación de los discursos de las diferentes comunidades de riesgo.

La comunicación tiene un potencial transformador para formular un modelo propio que ofrezca respuesta a los problemas contemporáneos, resultantes de los cambios vertiginosos y profundos en las bases culturales, sociales e institucionales tradicionales, el aumento de la diversidad y la necesidad de intervenir en los procesos democráticos con el objetivo de mejorar nuestras sociedades. Por otro lado, el campo de la comunicación de riesgo cumple los requisitos para convertirse en una disciplina práctica por sí mismo (Littlejohn y Foss, 2008 en Gonzalo y Farrè, 2011).

La comunicación de riesgo aparece como una estrategia o instrumento necesario para corregir los errores o ideas equivocadas desencadenadas por una percepción desequilibrada del riesgo.

La comunicación de riesgo, se define como la difusión de información con el objetivo de que las audiencias la puedan situar en su contexto, tomen las decisiones apropiadas y adopten un nivel correcto de preocupación.

1.1 La comunicación de riesgo como norma

Las primeras acciones legislativas surgieron para dar respuesta a la necesidad de conocer (need to know) de la población, basada en ofrecer pautas a las comunidades o individuos para conocer los riesgos y adoptar medidas correctas para evitar o reducir sus efectos. El objetivo principal es modular la percepción pública del riesgo, aproximándola a los parámetros aceptados por los expertos, ya sea para mitigarla o para amplificarla.

Pero más adelante, la necesidad de recuperar la confianza perdida en el proceso regulador y de aumentar la aceptación de ciertas políticas sirvió de empuje a la puesta en marcha de leyes y normas destinadas a ampliar el derecho a conocer (right to





know). Su fundamento es de dotar a la población de información sobre las características y distribución de los riesgos, a la vez que sobre las responsabilidades o las medidas de gestión y control.

La gestión comunicativa del riesgo y la crisis se convierte en una manera de gestionar la confianza, la imagen y la legitimidad. Ante la imposibilidad de controlar el flujo informativo que se produce en las sociedades actuales, la actuación ante las posibles crisis se transforma en la oportunidad de demostrar la capacidad de respuesta y de responsabilidad de las empresas.

La comunicación de riesgo y de crisis pueden servir para construir, mantener y gestionar las relaciones con los diversos actores implicados a través de acceder a las diversas sensibilidades que existen alrededor del riesgo. Se convierte en una herramienta clave para mejorar y reforzar las relaciones con los públicos, así como para crear un diálogo que legitime la gestión y la toma de decisiones desde un punto de vista democrático amplio. (Palenchar y Wright, 2007, en Gonzalo y Farrè, 2011)

Las primeras aproximaciones a la comunicación de riesgo estuvieron centradas en conseguir que el público entendiera y aceptase las evaluaciones técnicas del riesgo, superando las visiones erróneas e, incluso irracionales. Ese planteamiento hizo que la práctica de la comunicación de riesgo, estuviera estrechamente vinculada a la investigación sobre percepción del riesgo. Los errores y conflictos se achacaban a los fallos en la comunicación y en la transmisión de la información. En un primer lugar porque se consideraba que la información no llegaba de la manera deseada y, en segundo, porque por alguna razón no llegaba a cumplir la función pedagógica que se le asignaba. Todo ello partiendo de la premisa de que una población más informada y mejor educada pasa a ser más racional y tolerante.

La comunicación de riesgo se preocupa principalmente de analizar como la capacidad cognitiva, la confianza o la percepción del riesgo de las audiencias influían sobre los diferentes formatos, técnicas, emisores o tecnologías de comunicación, y viceversa.





Por tanto, el problema fundamental era como comunicar y quién debía hacerlo para conseguir los objetivos estratégicos planteados de antemano. Pero estos primeros planteamientos no consiguieron disminuir los conflictos entre la percepción pública del riesgo y sus evaluaciones técnicas. A pesar de los esfuerzos para explicar la visión tecnocrática del riesgo a la sociedad, esta reaccionaba con desconfianza y confrontación.

El término “comunicación de riesgo” posiblemente se utilizó por primera vez en 1984. (Leiss en Gonzalo y Farrè, 2011)

La comunicación de riesgo está catalogada como una actividad comunicativa, la cual estudia, por ejemplo, como representan los medios de comunicación el riesgo, como implementar las mejores prácticas de persuasión, o como implicar o mejorar la participación del público.

Para Lundgren y McMakin (en Gonzalo y Farrè, 2011), la comunicación de crisis es una actividad que se produce a partir de un acontecimiento catastrófico repentino que necesita ser gestionado de forma eficaz para evitar consecuencias mayores.

Para Wright (en Gonzalo y Farrè, 2011), la comunicación de crisis es cuando una situación catastrófica que rompe la normalidad hace necesaria una información o medidas de respuesta inmediata.

La comunicación de riesgo es una práctica que se produce en un contexto de normalidad, se alarga en el tiempo y no necesita de un acontecimiento especial. Como hemos visto, se relaciona directamente en muchos casos con una estrategia comunicativa previamente diseñada, pero no siempre es así; más bien es un proceso comunicativo entendido de forma amplia no tan solo por los actores y prácticas implicados, sino por las implicaciones sociales que comporta.

La comunicación de riesgo es una práctica encaminada a dar respuesta al derecho a conocer del público, a promover y garantizar la libertad informativa y para que la sociedad esté preparada ante determinados riesgos o pueda responder de forma



efectiva ante una emergencia. En definitiva, la comunicación de riesgo es una actividad que mejora los derechos de los ciudadanos. Además también es utilizada para conseguir mejoras en la comprensión y aceptación de los discursos de los otros y en la calidad del conocimiento disponible y compartido.

El riesgo toma sentido simbólico y se convierte en parte de los valores y parámetros que conforman el mundo que conocemos a través de procesos sociales esencialmente comunicativos.

2. Teoría de Ampliación Social del Riesgo (Social Amplification of Risk Framework, SARF)

Esta teoría plantea el análisis de las señales comunicativas sobre el riesgo para entender cómo interactúan con el resto de factores sociales, culturales y económicos, y producen dinámicas de amplificación o mitigación, por tanto puede considerarse como un modelo sobre el mensaje del riesgo.

En el año 1988 aparecía el artículo considerado como uno de los fundamentos teóricos del modelo más ambicioso de aproximación a la comunicación de riesgo: *La Amplificación Social del Riesgo* (Kasperson, 1988). Este proyecto se inició en el año 1986 con una investigación sobre el impacto social, cultural y económico de situar un depósito de residuos radioactivos en el Estado de Nevada a través de la integración de marcos teóricos y analíticos como la investigación sobre los medios o las aproximaciones psicométrica y cultural de la percepción de riesgo.

El objetivo del estudio proponía analizar como los acontecimientos de riesgo y sus efectos materiales interactúan con un amplio rango de procesos psicológicos, sociales, institucionales y culturales que transforman las señales de riesgo, conformando la posición y el comportamiento del público en términos de amplificación o atenuación. De esta manera, la experiencia del riesgo no se refiere a riesgo físico, sino





que representa un proceso de interpretación del riesgo a través de diversos filtros sociales e individuales.

Las señales del riesgo se definen como mensajes sobre un peligro o un acontecimiento peligroso que afecta en la percepción del público sobre su seriedad o manejabilidad. La aparición y modificación de estos mensajes sobre el riesgo pueden producir desequilibrios en la percepción del riesgo.

A pesar de que el nombre utiliza el concepto de amplificación, debe entenderse como los procesos de mitigación o intensificación. Los sistemas de información pueden reducir la señal convirtiéndola en irrelevante o desapercibida o, al contrario, amplificarla sustancialmente provocando alarmas sociales inesperadas. Además, estas señales de riesgo se filtran subjetivamente a partir de la visión particular que los individuos o grupos tienen sobre el mismo, haciendo variar su importancia. El SARF asumía que estos procesos pueden ser previsibles, y en consecuencia, estudiados.

La intensificación o atenuación del riesgo se produce en el momento en que las señales del riesgo son procesadas socialmente y se filtran a través de las diferentes estaciones amplificadoras.

La amplificación social del riesgo hace referencia a las interpretaciones y transformaciones que las imágenes sobre el riesgo experimentan dentro de los procesos sociales entendidos como dinámicos e interactivos. Cada grupo o estación puede filtrar o defender diferentes aspectos del riesgo o de los acontecimientos relacionados. Pero en este marco teórico, las experiencias del riesgo solo pueden ser correctamente evaluadas mediante la interacción entre los riesgos físicos y los procesos sociales y culturales que intervienen interpretándolos según las consecuencias de estos sucesos.

Un concepto muy importante en el SARF es el de ondas o consecuencias secundarias y terciarias (ripple effects). Estas ondas se manifiestan como un efecto dominó de impactos económicos, políticos y sociales que pueden ir más allá en el tiempo o en el



espacio, y que pueden afectar a diferentes instituciones o comunidades que no están relacionadas directamente con los efectos iniciales. Entre las consecuencias generadas por la intensificación del riesgo nos encontramos con la creación de imágenes negativas asociadas a determinados lugares o personas a partir de características como la polución, la acumulación de residuos o las tecnologías peligrosas. Esta estigmatización puede tener una segunda oleada de consecuencias sociales y políticas muy significativas.

El SARF se centra en riesgos reales con características físicas que pueden hacerse visibles a través de determinadas señales (más o menos catastróficas) y que son estas las que se filtran y reconstruyen a través de los diferentes puntos de vista y de las características de las estaciones amplificadoras. Otro punto es que este modelo se centra principalmente en el estudio del papel de los medios de comunicación, otorgando un papel fundamental a sus supuestos efectos.

El modelo se ha aplicado específicamente para analizar la capacidad que los medios de comunicación tienen para amplificar o atenuar las señales de riesgo, abandonando su potencial restante. Se centra esencialmente en la manifestación objetiva de los riesgos y en el papel de los medios como principales estaciones amplificadoras, olvidando las complejas interacciones comunicativas y de poder, así como el gran número de actores e interpretaciones que intervienen en las controversias sobre el riesgo.





3. Metodología

La revisión documental y teórica permite trazar como premisa para el desarrollo de esta investigación que las empresas, organizaciones o instituciones en San Luis Potosí, México, no tienen una cultura de prevención y menos aún protocolos adecuados para la comunicación en riesgo.

Ante este planteamiento, se eligen como sujetos de estudios por conveniencia de investigación:

- El Centro de Inteligencia de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí, porque de esta instancia es de donde salen las medidas generales que la población debe tomar en cuenta ante una situación de crisis.
- Y el Departamento de Protección Civil Universitario de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, que nos permitiría conocer cómo se aplican los protocolos o medidas gubernamentales.

Estas dos instancias son el punto de partida para el desarrollo de una investigación más completa que implique un número representativo de empresas e instituciones de todo el Estado.

Se aborda la problemática desde un paradigma interpretativo porque se pretende describir e interpretar el fenómeno ya que a través de este es posible comprender la profundidad de su significado. Sin embargo en este primer momento, nuestra investigación tendrá un alcance exploratorio descriptivo en busca de una primera aproximación al fenómeno investigado.

El objeto de estudio se aborda en esta primera aproximación desde un enfoque cualitativo, a través de entrevistas focalizadas con los sujetos implicados y responsables: uno, por cada una de las instancias seleccionadas.



Para esta selección se tomó como criterio de inclusión, los encargados de los departamentos de comunicación o aquellos que se hayan encargado de la creación de protocolos de las instituciones seleccionadas. Mientras se excluyeron, personas que aun trabajando en las instituciones, no estén directamente relacionadas con la creación y/o difusión de los protocolos.

Las entrevistas focalizadas se elaboraron partiendo de las siguientes categorías y variables de análisis: Comunicación en general (Concepto, relación comunicación/empresa), comunicación organizacional (Departamento de Comunicación/Imagen Institucional), comunicación en crisis (Concepto y estrategias), inseguridad (Percepción y manejo) y protocolos (Manejo y desarrollo).

4. Resultados

La gestión de la comunicación en ambas entidades está a cargo del departamento de comunicación. Además, la consideran como esencial para lograr los objetivos planteados y mejorar la relación tanto laboral como con la población en general. A pesar que tienen una gran relevancia en ambas instituciones, el desempeño de la comunicación se cumple de manera satisfactoria, pero solo de manera interna en las dos instituciones.

Dentro de las actividades de los departamentos están la difusión de los protocolos de seguridad y cualquier actividad realizada, así como mantener buenas relaciones con los medios de comunicación.

Cuando se insta a la crisis, el concepto está mejor manejado por el Departamento de Protección Civil Universitaria, ya que el Centro de Inteligencia sólo se refiere a ello como “un estado de alerta” y se queda en esa conceptualización, mientras que Protección Civil lo construye como una situación que pese a sus esfuerzos se salió de control y por consecuencia puede generar terribles daños.



La creación de los protocolos en ambas dependencias está estructurada para saber que hacer antes, durante y después de una situación de riesgo, lo cual en ambas instancias existe una preocupación por una cultura de la prevención, sin embargo la difusión de estos es mínima, con lo cual no llega a la gran parte de la población.

Debido a que utilizan la conferencia de prensa como su medio más fuerte de difusión, y se olvidan de la creación de carteles, manejo en redes sociales, en televisión, folletos, páginas web informativas sobre los protocolos, entre otros, por lo cual no hay una correcta difusión y el esfuerzo por crear una Cultura de la Prevención es sesgado porque no hay una divulgación masiva.

La teoría de ampliación de riesgos funciona en este caso, ya que retomando la idea principal: “según el tipo y manera como se plasme la información puede influir en la opinión y en la concepción de riesgo que adopte la sociedad”, con lo cual al tener deficiencia en la divulgación de protocolos la incertidumbre de la población con respecto a cualquier situación es evidente que será elevada ya que desconocen cual serán los pasos que se tomarán.

Con respecto a la premisa de partida podemos confirmar que no existe una cultura de prevención y los riesgos de un desastre comunicacional en una situación de crisis es evidente.





Bibliografía consultada

- Albrecht, S. (1996). *Comunicación en programas de crisis*. En Jaime Fita (1999) España: Gestión 2000.
- Andrade, H. (1996) La comunicación positiva y el entorno organizacional: El papel de la cultura y la comunicación en las crisis organizacionales. *Razón y Palabra*, 4, 1. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n4/andrade.html>
- Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo*. Barcelona: Paidós.
Comunicación de riesgo y espirales del miedo, recuperado de http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/ppperiod/comsoc/pdf/3_2005/95-119.pdf
- Fernández Collado, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- González, J.L. y Farrè, J. (2011). *Teoría de la comunicación de riesgo*. Barcelona: UOC
- Kasperson, R. (1988). *The Social Contours of Risk: Publics, risk communication and the social Amplification of Risk*. USA: Earthscan.
- Kessler, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*. Buenos Aires: Editorial Siglo XXI.
- López, N. y Sandoval, I. (2006). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Sistema de Universidad Virtual, Universidad de Guadalajara.
- Luhmann, N. (2006). *Sociología del riesgo*. (3era edición). México: Universidad Iberoamericana.
- Lundgren, R. y McMakin, A. (2004). *Risk communication: A handbook for communicating environmental safety and health risks*. Columbus: Batelle Press.
- Martínez Solana, Y. (2003). *La Comunicación Institucional. Análisis de sus problemas y soluciones*. Fragua
- Masuda y Garvin (2006). *Teoría: Amplificación Social del Riesgo*. Recuperado de http://www.researchgate.net/publication/49613583_La_amplificacin_social_del_riesgo_evidencias_del_accidente_en_la_mina_Pasta_de_Conchos



- Pérez, J. (1996). La comunicación positiva y el entorno organizacional: Comunicación en caso de crisis; un juego de percepciones, no de realidades. *Razón y Palabra*, 4, 1. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n4/ferraez.html>
- Sandman, PM. (2003). Bioterrorism risk communication policy. *J Health Commun* 2003; 8 (suppl 1), 146-7.
- Tejeda, N. y Pérez-Floriano, L. (2011). La amplificación social del riesgo: evidencias del accidente en la mina Pasta de Conchos. *Comunicación y Sociedad*, núm. 15, pp. 71-99.

