

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Comunicación

Programa de Maestría en Comunicación

**Familia contemporánea y televisión: recepción del talk
show “Caso Cerrado”**

Diego Hernán Melo

2012

Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de magíster de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la Universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o de parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

Diego Melo Pérez

Quito, 13 de enero de 2012

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Comunicación

Programa de Maestría en Comunicación

**Familia contemporánea y televisión: Recepción del talk
show “Caso Cerrado”**

Diego Hernán Melo

Tutor: Fernando Checa

Quito 2012

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un estudio de recepción del talk show *Caso Cerrado* en tres familias de la ciudad de Quito. Dentro de esta búsqueda se trazaron los parámetros para definir la imagen de la familia que se crea en el espacio mediático en función de la recepción del talk show seleccionado. A partir de esta imagen, así como de la estructura que cada familia estudiada posee y de las características individuales de quienes la conforman, se estableció el grado de identificación o de rechazo que esta imagen mediática genera en la rutina de consumo y re-significación de los discursos emitidos. Por otro lado, se indagó en los usos que se hace de estos contenidos en el ámbito cotidiano-familiar.

Para llegar a esta meta se elaboró una guía metodológica y conceptual que aborda la construcción de las mediaciones como la base de la relación entre las audiencias y la televisión. El glosario de conceptos claves, que incluye el melodrama, el talk show, la televerdad y las audiencias, permite consolidar un espacio de discusión en el que gira la investigación y el requerimiento de los datos que después se recopilaron.

Además se realizó un análisis de contenido de *Caso Cerrado*. Fue necesario fragmentar la estructura del talk show para utilizar elementos puntuales el momento de generar la relación entre las familias y el producto mediático.

El análisis comparativo fue el cierre de una investigación que recopiló datos que se construyeron en la rutina de consumo y recepción de estas tres familias, cuyos espacios son diferentes y cuyos integrantes configuran mediaciones en relación con su individualidad y las instituciones a las que pertenecen.

Dedicatoria

A mi abuelito, el ausente, el que convivía con mis accidentes y mis triunfos. A mis hermanos, Edwin y Andrés, a quienes siempre quisiera ver más y a quienes adoro.

A las mujeres (como dice Silvio) que me estremecieron. Las que no son mujeres que la historia anotó entre laureles, pero sí esas desconocidas, gigantes, que no hay libros que las aguanten. A mi madre, incansable luchadora de esta vida que siempre dijo estar feliz por tenerme como hijo sin saber que realmente el orgulloso era yo por tenerla como ejemplo. A mi abuelita constructora de la unión y el desafío. A mi esposa, compañera de pelea, amiga, consejera y amante. Y a mis hijas, la creación más hermosa. Para ellas que son el amor más grande al que pude acceder.

Agradecimientos

A Fernando Checa, mi tutor, por su paciencia y comprensión. Sin él no hubiese podido iniciar ni terminar el camino.

TABLA DE CONTENIDOS

+INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	13
1.1 La Investigación	13
1.2 Metodología.....	15
1.3 Conceptos clave.....	18
1.3.1 Cultura popular	18
1.3.2 Talk show	19
1.3.3 Televerdad	20
1.3.4 Melodrama.....	22
1.3.5 Audiencias	24
1.3.6 Recepción	26
1.3.7 Mediaciones.....	27
CAPÍTULO II: CASO CERRADO, EL TALK SHOW DE LA “JUSTICIA”	31
2.1 Descripción.....	31
2.2 Estructura melodramática.....	33
2.3 La familia puesta en escena.....	39
2.4 Visibilización desde lo abyecto, grotesco y carnavalesco.....	40
2.5 El ámbito de la divinidad.....	43
2.6 El deseo de ver y ser visto	47
CAPITULO III: LA RECEPCIÓN.....	51
3.1 Las familias y el proceso de estudio.....	51
3.1.1 La familia como espacio de recepción	52
3.1.2 La familia como creación mediática.....	53
3.1.3 La familia como objeto de estudio	54
3.2 La imagen de la jueza y los estereotipos	56

3.3 La construcción de las familias en el talk show: mediaciones	61
3.4 Dos tipos de lecturas	67
3.4.1 La lectura orgullosa	69
3.4.2 La lectura vergonzante.....	71
3.5 Usos y particularidades.....	74
CONCLUSIONES	84
La legalidad y la legitimidad	84
Del drama y el melodrama.....	84
Espacio de diferencias	85
Construcción de familias carentes	86
¿Desde dónde se mira? ¿Cómo se mira?	86
El ser escopofílico	87
¿Democratización de los medios?	87
BIBLIOGRAFÍA	89

INTRODUCCIÓN

Ver y ser visto se ha convertido en una práctica ligada a la composición de los espacios televisivos: el deseo voyerista que genera rating y que eleva la producción del talk show. Programas como *Cristina*, *Laura en América* y *Maritere* han fundado una estructura en la que la posibilidad de mirar gente común y corriente es posible. Con ello, parecería quebrarse la idea de exclusividad de aparición en los medios que contaban solo con “celebridades” dentro de los personajes que acudían como sus actores.

La creación de héroes pasa de las historietas al set de televisión. Una mujer que personifica la salvadora de los damnificados. La justicia legal y legítima que se edifica en un programa. La Dra. Polo y sus decisiones; ella y su poder frente a quienes reclaman ayuda. Es una heroína moderna, pero de algún modo también una restauración de la imagen divina de occidente que encuentra en la confesión una posibilidad de liberación.

En medio de la estructura del talk show está la familia. Este es un elemento en torno al cual giran los relatos y la crítica, en vista de que la explotación de la intimidad es un tema recurrente. La cotidianidad mediatizada se ha planteado como una explicación al éxito obtenido por estas producciones. Es la familia el objeto en el que giran las historias más diversas. Así, el talk show *Caso Cerrado* incluye al llamado “núcleo de la sociedad” como elemento ineludible de disputas sorprendentes.

Es desde ahí que se constituye una estructura que cuenta con elementos melodramáticos. El salto de la risa al miedo, en medio de situaciones tiernas o terribles, con personajes que tienen sus roles definidos y que, aunque no poseen un guión rígido y preestablecido, responden a las exigencias de la producción mediática. Lo grotesco y lo abyecto es expuesto en relación a lo que Anibal Ford llama la tribu televisiva: esta es determinada por la conformación política de la familia y hasta de la sociedad, que se da

en torno al aparato de televisión, la caja negra que determina el espacio ‘publico’ donde ahora se deciden la política, el poder, los valores que antes se disputaban en la plaza o en la calle.

Un talk show tiene su audiencia, sus audiencias: una relación en la que “gracias a la distancia espacio-temporal generada por los media, los individuos pueden recibir y responder a acciones y acontecimientos que tienen lugar en zonas distantes”.¹ Distantes pero cercanas. Paradoja que se resuelve en la construcción de la televerdad, que permite una trasgresión de la lógica de los espacios informativos. Es en esta instancia cuando, en lugar de llevar las cámaras al lugar de los hechos, se llevan los hechos hacia las cámaras de un set de televisión.

Se estructuran, en este contexto, diferentes lecturas de la producción mediática. Las mediaciones atraviesan el proceso de recepción, en una actividad estructurante que permite re-significar el discurso que se consume. En relación con los personajes del talk show se establece un YO. Este “yo penetra también de otra manera en la psicología y la sociología, en conexión con la observación de que la persona tiene una imagen de sí misma, importante para ella; que se esfuerza a fin de que aparezca bajo una luz favorable a los ojos de quienes están en contacto con ella y también estando a solas.”² Por ello, el grado de identificación y rechazo que se evidencia en la recepción de los integrantes de las audiencias.

Lo popular atraviesa esta relación: esa cultura popular que, según Barbero señaló, “no puede definirse en ningún sentido, ni como aquella que producen ni como aquella que consumen o de la que se alimentan las clases populares, por fuera de los procesos de dominación y los conflictos, las contradicciones que esa dominación moviliza. La cultura ‘culto’ tiene una acendrada vocación a pensarse como La Cultura.

¹ John B. Thompson, *Los media y la modernidad*, Barcelona: Ediciones Paidós, 1998, p 147.

² Charles Taylor, *Fuentes del yo la construcción de la identidad moderna*, Barcelona, Ediciones Paidós, 2006, p 60

La popular en cambio "no puede ser nombrada sin nombrar a la vez aquella que la niega y frente a la que se afirma a través de una lucha desigual y con frecuencia ambigua"³.

El presente trabajo pretende hacer evidente la relación que existe entre los y las televidentes y el talk show. Mostrar las mediaciones que en el proceso de recepción se desarrollan y realizar un análisis comparativo de los datos que se recopilaron por medio del trabajo etnográfico. Tres familias entraron en juego; las tres con características diversas pero con un solo requisito: mirar *Caso Cerrado*. Se planteó la posibilidad de conseguir un registro de las prácticas cotidianas que atraviesan el consumo de este talk show, considerando que la re-significación del discurso constituye el desenlace de la relación audiencia-TV y que son las características individuales y las relaciones colectivas las que efectivamente configuran el proceso de recepción.

El trabajo de campo se lo realizó sobre la base de tres herramientas metodológicas: en primer lugar, un cuestionario que pretendió establecer los datos generales de las familias y sus integrantes. Se consiguieron así los primeros datos de la relación individual con el talk show, datos que fueron ampliados posteriormente. El diario de campo fue el siguiente paso. Los integrantes de las familias miraron 25 programas que fueron emitidos por la señal del canal RTS entre marzo de 2010 y marzo de 2011. Durante estas emisiones se consiguió un registro del consumo cotidiano del talk show pues se pidió que se registraran ciertos pormenores mientras se miraba *Caso Cerrado*. Esta herramienta permitió complementar los primeros datos obtenidos y generar entrevistas a profundidad que cerraran el círculo de investigación. Estas entrevistas se construyeron desde el análisis del diario de campo que realizó cada

³Jesús Marín Barbero, "Cultura popular y comunicación de masas consultado el 11 de febrero de 2011, en

<http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rubinich/biblioteca/web/abarbe.html>

integrante de la familia y fueron desarrolladas en diferentes sesiones, siempre con la posibilidad de ser ampliadas gracias a nuevos elementos que iban siendo proporcionados por quienes conforman la audiencia.

Una trama compleja pero descriptora: un programa que utiliza a la familia como base de su relato; que construye un tipo de familia a su medida; una conductora transformada en heroína; un juego de estereotipos, complacencias voyeristas, tratamientos terapéuticos, confesiones sanadoras y resoluciones desde el poder. Marco relacionado con tres familias y sus integrantes que compartieron experiencias y motivaron análisis en medio de recepciones, usos y mediaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

“Cualquier vida, la que sea, oculta misterios, y esos misterios, en tiempo de negociación voluntaria de la privacidad, ansían ser dichos en voz alta. Ya no es hora de ocultamientos”⁴

La recepción de los productos mediáticos es una rutina que se establece en las prácticas que los individuos realizamos en nuestra cotidianidad. Este proceso no es pasivo, por el contrario, posibilita desplegar varias operaciones creativas, que permiten a los televidentes dar sentido a las producciones mediáticas. Y esta significación varía acorde a las características del individuo: condición social, contexto familiar, capital cultural, etc.

Es importante entender la comunicación como un espacio en el cual los sujetos sociales establecen una relación con los medios gracias a las mediaciones que se construyen en el proceso. “Mediación es entendida aquí, no como un filtro, sino como un proceso estructurante que configura y orienta la interacción de la audiencias y cuyo resultado es el otorgamiento de sentido por parte de éstas a los referentes mediáticos con los que interactúan”⁵. Es así que realizan una resignificación del discurso mass-mediático, en este caso del talk show.

1.1 La Investigación

El talk show ingresa en el plano de lo que autores como Casetti y González Requena han denominado la televerdad. Programas que implican una puesta en escena

⁴ Carlos Mosiváis, *Aires de familia. Cultura y sociedad en América Latina*, Barcelona, Editorial Anagrama, 2000, p. 237

⁵ Guillermo Orozco, *Televisión, audiencia y educación*, Colombia, Grupo editorial Norma, 2001, p. 23

de acontecimientos públicos y/o privados que son expuestos en medio de una actividad confesional y que se desarrollan en medio del debate.

Son estas características las que buscan 'acabar' con la distancia que existe entre el medio y sus espectadores. Pese a que las audiencias no desconocen el plano mediático en el que se desenvuelven estos programas, no es menos cierto que el grado de identificación y empatía que los televidentes sientan ante lo que ven, aumenta o disminuye la capacidad de influencia del medio.

La televerdad busca

... que la audiencia se vea concernida por algún aspecto del producto que se difunde (...) En especial ocurre esto con los sujetos anónimos que se introducen en la vorágine mediática, los cuales se constituyen en modelos positivos o negativos de conducta social. Así, como modelo positivo con el que identificarse, para aspirar a un logro, o en que cabe encontrar pautas de conducta a seguir. O bien como modelo negativo con el que identificarse para relativizar el propio fracaso, o con el que diferenciarse, porque en él cabe hallar un contra-ejemplo⁶.

Este juego está inmerso en relaciones de clase que permiten definir un sentido de pertenencia o rechazo respecto de los individuos que la audiencia mira en los talk shows. Es en ese instante, cuando la visibilización de lo popular constituye una referencia para acercarse o apartarse de las situaciones observadas, determinando así una postura receptiva que definirá la re-significación del producto mediático.

Es por ello que esta investigación propone estudiar la recepción del talk show como parte de la televerdad en la familia contemporánea. Esto nos llevará a comprender los procesos que se establecen el momento del consumo, los diferentes tipos de (re)apropiación que se realizan de estos productos mediáticos, y el grado de influencia y sugestión que las formas de identificación o diferenciación con los modelos o

⁶ Edisa Mondelo, Juan Antonio Gaitán, La función social de la televerdad, consultado el 10 de mayo de 2009, en http://www.sindominio.net/afe/dos_mediactivismo/Televerdad.pdf

experiencias que se exhiben tienen dentro de la estructura (comportamiento) de la familia contemporánea.

1.2 Metodología

El campo de estudio será la recepción; se desarrollará una investigación principalmente cualitativa con la finalidad de analizar los procesos de consumo del talk show *Caso Cerrado* en familias de diferente estrato y con diferentes composiciones en cuanto a sus integrantes. El propósito es realizar un análisis comparativo de la información obtenida de las tres familias.

En la investigación se examinarán los procesos de interpretación, apropiación y usos por parte de las audiencias. Esto incluye los tradicionales estudios de recepción y consumo de los medios masivos, además del tema de las mediaciones; pero también el análisis de los procesos de uso y significación de la comunicación.

Para ello se utilizará el método etnográfico. Lull dice sobre éste

... que está organizado sobre la base de la observación participante, el uso de informantes y profundas entrevistas, puede ser utilizado por investigador social como un medio de integración para comprender el mundo diario de los grupos sociales, sus patrones de comunicación interpersonal y los usos que ellos le dan a los medios masivos. El propósito de la etnografía de la comunicación de masas es permitirle al investigador descubrir y comprender, lo más completamente posible y con un mínimo de distracciones 'la perspectiva de los nativos' en cuanto a materias comunicativas y socioculturales que le sean pertinentes a él o a ella⁷.

Al ser la familia el núcleo de la investigación, es importante recalcar que la etnografía de la comunicación masiva implica el estudio minucioso de las

⁷ James Lull, *Los usos sociales de la televisión*, publicado originalmente en Human Communication Research, consultado el 12 agosto de 2009, en <http://www.jameslull.com/losusos.html>

comunicaciones interaccionales que relacionan a los individuos con la televisión y a un individuo con otro.

Las familias

Para el estudio se realizó la elección de tres familias. Se buscó que difirieran en su estratificación social y en su composición. El único requisito común fue el de haber tenido contacto con el talk show y el estar dispuestos a colaborar con la investigación. La diversificación en las características de las familias se buscó con el fin de poder comparar resultados dentro del proceso de análisis de recepción.

La primera es la familia C. Tiene una conformación tradicional: padre (Jorge C.) madre (Elena D.) e hija (Pamela C.). Viven en una casa de dos pisos al norte de Quito y pertenecen a un estrato medio alto.

La segunda es la familia A. La conforman padre (Freddy A.), madre (Lucía D.) y dos hijas (Andrea y Katerine). Viven en una casa de su propiedad en el Valle de Los Chillos y su estrato es medio.

La tercera es la familia C-Z. Conformada por esposo (Xavier C.), esposa (Ximena Z.) esta es la segunda relación de ella, la hija (Michel C.) producto de la primera relación de Ximena y un nieto. Viven en un departamento pequeño en el centro-sur de Quito y pertenecen a un estrato medio-bajo.

Herramientas

Se utilizaron tres herramientas para acceder a la información dentro de la investigación. Se buscó que se complementaran y, en el desarrollo del proceso investigativo, éstas se fueron adecuando a las circunstancias en las que el estudio tenía lugar ya que tanto escenarios como acontecimientos sufrieron variaciones.

Como lo hemos señalado en la introducción, la primera herramienta fue el cuestionario. Las preguntas que lo conformaron buscaron generar datos sobre el tipo de viviendas de cada familia, el número de televisiones, las horas de contacto con el televisor y la forma en que los distintos integrantes de la familia se relacionan con el talk show, con la conductora y con las familias que se presentan.

La segunda fue el diario de consumo. En él se pidió a las familias que registraran elementos de su contacto con el programa. Los elementos que se recogieron gracias a esta herramienta fueron: los casos que se observaron, la identificación con los personajes que se presentaron, las resoluciones de la Dra. Polo y el grado de afinidad con sus decisiones, los usos que dan -en la cotidianidad de cada hogar- a lo que miran y la imagen que tienen de las familias que participan en el programa.

La tercera fue la entrevista a profundidad. Con ella se buscó complementar la información obtenida. En algunos casos sirvió para profundizar sobre temas particulares de los integrantes de las familias. Gracias a ella se pudieron hacer evidentes las diferentes televidencias que se realizaron y las mediaciones comprendidas en la relación entre la audiencia y el programa.

Los integrantes de las familias miraron 25 programas que fueron emitidos por la señal del canal RTS entre marzo de 2010 y marzo de 2011. La colaboración de las familias fue diversa. La familia C realizó el cuestionario y el diario de consumo sin inconveniente. Envió los datos vía email. Mientras que las otras dos familias necesitaron mayor atención. En el caso de la familia A, Freddy y Lucía debieron ser abordados para recopilar la información. Mientras que Katerine y Andrea realizaron individualmente el diario de consumo, pero con retraso. Finalmente, la familia C-Z fue la que generó mayores inconvenientes. La entrevista a profundidad que tuvo que ser practicada en varias sesiones sirvió para generar la mayor cantidad de datos.

1.3 Conceptos clave

1.3.1 Cultura popular

Existen parámetros de juicio que se construyen lejos de las normas de la cultura legítima. Mientras en la cultura “legítima” (a la que se llama también hegemónica) los individuos suelen estar regidos por normas objetivas y obligados a adoptar una actitud solemne y ritualizada, en la cultura popular los consumidores producen sus propios parámetros de observación. Así, mientras las artes consagradas se legitiman mediante las instituciones, aquellas artes populares se legitiman en la esfera de sus participantes.

Para comenzar, me gustaría hacer referencia a lo que Martín Barbero denomina el desordenamiento cultural,

...proceso [que] ‘remite al entrelazamiento cada día más denso de los modos de simbolización y ritualización del lazo social con las redes comunicacionales y los flujos audiovisuales’ (1999:88). Proceso en el cual va a ser la televisión el medio que más radicalmente va a desordenar la idea y los límites del campo de la cultura, con sus tajantes separaciones entre alta cultura y cultura popular, entre realidad y ficción, entre vanguardia y *kitsch*, entre espacio de ocio y de trabajo, entre saber experto y experiencia profana, entre razón e imaginación. (7-8)

En este contexto la cultura popular surge como un ámbito de especial importancia. Sin embargo hay que tener en cuenta que, como otros espacios, lo popular no “es homogéneo, también es plural: los diferentes grupos hacen con lo que consumen, sus gramáticas de recepción, de decodificación. Porque si el producto o la pauta de consumo son el punto de llegada de un proceso de producción son también el punto de

partida y la materia prima de otro proceso de producción, silencioso y disperso, oculto en el proceso de utilización”⁸

En el talk show se incorporan características de esta cultura popular, que se evidencian en el traslado de algunos de sus elementos: la retórica del exceso y la transformación de las fiestas en espectáculos. El talk show se convierte entonces en algo ya no solo para ser vivido sino también para ser visto.

Quienes ingresan en esta producción mediática deben tener en cuenta que “la integración en la nueva sociedad tiene ese precio, y las clases populares entrarán a formar parte de la sociedad sólo y en la medida en que acepten ser proletarizados, no sólo por la venta de su trabajo sino por los dispositivos de la disciplina y la moral”⁹. Dispositivos que se dibujan en los requerimientos televisivos de un formato específico planteado por el talk show en el que se reafirma la imagen de una cultura popular que no es nombrada lejos de aquella que, como dice Barbero, la niega. Es en medio de la desigualdad que se establecen relaciones dentro de este ámbito televisivo.

1.3.2 Talk show

Partamos de aquello que plantea Fuenzalida, quien asegura que en el talk show “aparecen temas de la vida cotidiana en forma de relatos testimoniales a través de los cuales se valora la experiencia privada de gente común y corriente, y en especial da expresión televisiva a las percepciones culturales de mujeres, y de estratos populares y medios, sectores que tradicionalmente son poco acogidos por la TV”¹⁰. Al utilizar este concepto no estamos diciendo que solamente las mujeres y las personas de estratos

⁸ Jesús Marín Barbero, "Cultura popular y comunicación de masas consultado el 11 de febrero de 2011, en <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rubinich/biblioteca/web/abarbe.html>

⁹ Jesús Marín Barbero, "Cultura popular y comunicación de masas consultado el 11 de febrero de 2011, en <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rubinich/biblioteca/web/abarbe.html>

¹⁰ Valerio Fuenzalida, “Géneros televisivos y cultura del protagonismo”, en Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América Latina. Construcción teórica y líneas de investigación*, Bogotá, Convenio Andrés Bello, 1999 p.358

populares ven este tipo de programas. La audiencia es heterogénea, por ello, los procesos de recepción son diferentes.

La creación de los talk show ha sido entendida, sobre todo por quienes se ven en ellos identificados, como una muestra de la democratización de los medios. Es decir, la posibilidad de protagonizar la programación mediática en espacios donde los principales actores no son los presentadores (o no solo ellos), sino la gente ‘común y corriente’. Hay una reconstrucción de la categoría de entrevistable. Es así que los talk show nacen

... respondiendo a necesidades de programas relativamente de bajo costo, pero también como respuesta a una cierta insatisfacción de los televidentes como un exceso de espectáculos y ficción, y al deseo de ver en pantalla a gente de la vida real (...) Sin embargo este interés actual por la gente ha sido interpretado por algunos comentaristas de TV como una perversidad voyerista de los telespectadores (...) Sin embargo, no se puede dejar de interpretar el interés televisivo por la gente al interior de un nuevo contexto cultural posguerra fría, que desestima el debate ideológico y aprecia más la vida personal y cotidiana de la gente, en tanto posibilidad de ensanchar la comprensión de la propia vida, no por vía conceptual sino a través de la experiencia existencial de los demás. (Valerio Fuenzalida, *Géneros televisivos y cultura del protagonismo*, 357)

Para el presente estudio asumiremos al talk show como un espacio en el que el límite entre lo público y lo privado se disuelve. Un lugar en el que la posibilidad de constituir historias desde lo cotidiano se vuelve “importante” en el espacio mediático.

1.3.3 Televerdad

Retomando a Casetti y González Requena, los talk show “ofrecen una presentación dramática, o puesta en escena, de determinadas realidades públicas o privadas, de la mano de la declaración o confesión, de la retransmisión o reconstrucción

de los hechos, o el debate”¹¹. Es por ello, que se incluye a esta producción mediática en el plano de la televerdad.

Otra característica es la de llevar a los protagonistas de los acontecimientos al estudio de televisión, donde están las cámaras; y no al revés como sucede en los espacios informativos, por ejemplo. El escenario es otro, mediático y alejado de la proveniencia de los actores, sin embargo, consigue generar un sentido de pertenencia que “engaña a la audiencia”.

Francois Jost hace una diferenciación entre los formatos de la telerrealidad y la ficción. En la ficción, el guión es el que determina los tiempos y las acciones, las características de los personajes y las historias. Mientras que en los formatos de la televerdad estructura es mucho mas flexible. En el talk show, por ejemplo, se establecen las situaciones generales, los decorados; pero en el ámbito de los personajes no son caracterizados de manera profunda, sino primaria e incluso polarizada: son buenos o malos. Las situaciones están sujetas en alguna medida a la actuación de los panelistas y, aunque es innegable que hay una intencionalidad de la producción en la estructura del programa que pretende llevar a quienes participan en él hacia determinadas acciones, no es menos cierto que las sorpresas pueden aparecer; las reacciones espontáneas deben ser manejadas por el/la conductor/a.

Finalmente, la telerrealidad nace del deseo de disolver o hacer pensar que se disuelve la distancia entre la audiencia y el medio. La cercanía se produce en la estructura de un espacio con gente común y corriente, que cuenta sus experiencias personales; la cotidianidad se traslada a la pantalla.

¹¹ Edisa Mondelo, Juan Antonio Gaitán, “La función social de la televerdad”, consultado el 10 de mayo de 2009, en http://www.sindominio.net/afe/dos_mediactivismo/Televerdad.pdf

1.3.4 Melodrama

La mayor referencia en este aspecto la tenemos en Jesús Martín Barbero. El melodrama fue analizado en la telenovela. Según Barbero, “de género popular el melodrama –y sobre todo el adjetivo melodramático- ha pasado a denominar y compendiar el mal gusto: sensiblería, exageración y vulgaridad”¹². ¿No es esta la misma definición que encontramos en espacios críticos del talk show?

Mediante su estudio, Martín Barbero determinó cuatro sentimientos que están presentes y se entrelazan en estos “culebrones”: miedo, lástima, entusiasmo y risa; y a cuatro tipos de situaciones/sensaciones: terribles, excitantes, tiernas y burlescas. Además, están bien diferenciados ciertos actores: la víctima, el agresor, el bobo y el justiciero. El melodrama en su discurso “ha sido una forma de expresión de la ‘cultura profunda’ latinoamericana, de la ‘ciudad real’ opuesta a la ‘ciudad letrada’, de la ciudad de la muchedumbres, del populacho, de las masas ‘incultas’”¹³

En el talk show, partimos de esta premisa: se reproducen varias características melodramáticas. Es este producto mediático otro espacio de personajes y sensaciones que responden a un discurso establecido en busca de rating, aunque en la forma pretenda definirse como un espacio de reivindicación y ayuda para quienes participan en él.

Siempre existe una víctima, que en esa búsqueda terapéutica, confiesa lo peor de su vida y a gritos pide ayuda. Esos gritos son escuchados, analizados y resueltos por la conductora en ‘Caso cerrado’, incluso con un valor agregado: no solo se legitima en un espacio mediático lo que se resuelve en torno a los casos que se exponen, sino que además esas resoluciones son legalmente ejecutadas. Aquí está la justiciera.

¹² Jesús Martín Barbero, *Televisión y Melodrama*, Colombia, Tercer Mundo Editores, 1992, p. 39

¹³ Fernando Checa, *El Extra: las marcas de la infamia. Aproximaciones a la prensa sensacionalista*, Quito, Ediciones Abya Yala, Universidad Andina Simón Bolívar, Corporación Editora Nacional, 2003, p. 36

Por otro lado, para que exista un caso, además de una víctima tiene que existir un/a agresor/a. Es este personaje el que genera el repudio de la justiciera y la interpelación constante del público que también tiene una participación, aunque secundaria. Finalmente, se suele ridiculizar a ciertos personajes. La base de la expectativa de los casos es el desconocimiento de ciertos acontecimientos, es decir, hay alguien que reclama, alguien que es acusado y en medio de esa relación, confesiones que agravan los problemas. Es la justiciera quien genera esa imagen del ‘bobo’ valiéndose generalmente de la siguiente actitud: ante la ignorancia de uno de los personajes, exhibe una actitud sarcástica, que desemboca en burlas constantes ante el engaño del que él es víctima. En esta dinámica se desarrollan el miedo, la lástima, el entusiasmo y la risa, en un vaivén de sentimientos que se estructuran en esta dinámica de situaciones terribles, excitantes, tiernas y burlescas. Por otra parte, en el talk show, como en el melodrama, se da una polarización de los personajes: éstos son buenos o malos.

Existe una retórica del exceso. Al igual que el melodrama, el talk show tiende al derroche. “Desde una puesta en escena exagerada los contrastes visuales y sonoros hasta una actuación que exhiben descarada y efectivamente los sentimientos, exigiendo en todo momento del público una respuesta en risas, llantos, sudores y estremecimientos” (J. Martín Barbero, *Televisión y Melodrama*, 50).

Sí, en el melodrama la dramaticidad se apoya en la puesta en escena y la actuación peculiar de sus personajes. Además, el público es otro elemento que comparece en el talk show con una participación que caracteriza a los inicios del melodrama. Como en las salas populares inglesas, que debían reconstruirse después de los daños ocasionados por un público que aprobaba o rechazaba lo que en el escenario se desarrollaba, el talk show permite escuchar los ruidos constantes de quienes miran de

cerca la participación de personajes cuyos roles se van definiendo con el pasar de los minutos. Es un ruido que sanciona o exalta, que da cuenta de la identificación o el rechazo de los personajes que componen la escena.

Finalmente, como en el folletín, existe la característica del *suspense*: “aquella disposición narrativa en la que cada episodio contiene suficiente información para construir una unidad capaz de satisfacer mínimamente el interés y la curiosidad del lector, pero de modo que la información suministrada abra a su vez tal cantidad de interrogantes que dispare el deseo de leer más” (J. Martín Barbero, *Televisión y Melodrama*, 51). La diferencia es que la fragmentación se da en la pantalla dentro de un mismo programa. Los talk show tienen diferentes segmentos que cuentan con una estructura dramática con ciertas variaciones, pero que al final se complementan. Hay una exposición de los personajes, se presentan elementos de quienes participan en el programa que permiten tener una imagen primaria de ellos. Posteriormente, se los enfrenta a los acontecimientos para concluir con un juicio que es resuelto por la conductora. La información se da de tal forma que el suspenso crece. Los elementos se riegan de forma que la audiencia desee saber más y se quede frente a la televisión por más tiempo.

1.3.5 Audiencias

Dicen Lunt y Livingstone que “las audiencias no son ni mucho menos homogéneas en sus respuestas a los textos, y la consiguiente diversidad de lecturas depende a su vez de factores sociales, psicológicos y culturales en las vidas de los espectadores”¹⁴. Hay un nuevo interés televisivo que, según Fuenzalida, “desestima el debate ideológico y aprecia más la vida personal y cotidiana de la gente, en tanto posibilidad de ensanchar la comprensión de la propia vida, no por vía conceptual sino a

¹⁴ Peter Lunt, Sonia Livingstone, “*Formas diversas de telerrealidad en el Reino Unido*”, En Revista Telos, N.43, Madrid, FUNDESCO, p. 80

través de la experiencia existencial de los demás” (V. Fuenzalida, *Géneros televisivos y cultura del protagonismo*, 357).

En los talk show hay una posibilidad de ver y ser vistos dentro de la esfera mediática, una visibilización que deslumbra a los sectores populares y que genera rechazo en aquellos grupos que poseen un capital cultural ‘legítimo’. Este espacio se lo denomina democrático: los protagonistas son aquellos que en condiciones ‘normales’ no podrían serlo. Sin embargo, existe una “trampa”, ya que ese vehículo de visibilización se constituye desde la abyección. Es así que el protagonismo de los individuos comunes y corrientes se relaciona con lo peor. Se hace una división donde lo grotesco es expuesto y relacionado con los sectores populares (en *Caso Cerrado*, quienes asisten son migrantes quienes son relacionados con las carencias familiares, económicas y de “valores”).

Hay que entender a las audiencias como un conjunto de sujetos socioculturalmente ubicados, capaces de realizar distintas “televidencias”. Guillermo Orozco define dos tipos de audiencias. Las de primer orden son aquellas que se realizan en el primer contacto con el televisor. Es la televidencia primaria, el contacto inicial con el producto mediático que se puede realizar con o sin la presencia de otros individuos. Y la televidencia de segundo orden que es la que se hace más allá del contacto con el programa. Existe una evocación mental de lo que se vio. Este es un contacto diferido con el discurso mediático y que se reestructura en una relación con otros individuos y situaciones.

La interacción TV-audiencia no debe tomarse como un solo conjunto de acciones, sino como una práctica comunicativa en la cual se dan combinaciones específicas de mediación y de la que se derivan resultados particulares. De aquí, como dice Orozco, que la audiencia no nazca audiencia, sino que como tal se va haciendo de

diferente manera. El estudio parte de la premisa de que el espacio familiar genera este “hacerse audiencia”, sin desconocer que hay otros espacios que complementan la composición.

1.3.6 Recepción

Pese a que hay discusiones entre lo que es el consumo y la recepción, asumiremos estos términos como sinónimos. Para entender esta lógica de recepción, que está constituida por las mediaciones que se establecen, es importante “pensar tanto en el espacio de producción como en el tiempo de consumo, y en ambos desde la cotidianidad y la especificidad que configuran los dispositivos de una industria cultural y el sistema discursivo de un medio; lo que implica mirar la televisión no sólo desde los productos sino desde los usos, los formatos, los géneros y las modalidades de reconocimiento” (J.Martín Barbero, *Televisión y melodrama*, 21).

Como dice Martín Barbero “el espacio de reflexión sobre el consumo es el espacio de las prácticas cotidianas en cuanto ‘lugar de interiorización muda de la desigualdad social’ desde la relación con el propio cuerpo hasta el uso del tiempo o habitus y la conciencia de lo posible, lo alcanzable y de lo inalcanzable en la vida” (J. Martín Barbero, *Televisión y melodrama*, 22). En fin, la recepción está definida por su relación con el espacio de producción, de circulación y las mediaciones que en este camino se estructuran para llegar al consumo. No se la puede mirar independientemente. La recepción implica una relación activa del espectador, un desarrollo creativo que permite la (re)significación del discurso mediático.

1.3.7 Mediaciones

Guillermo Orozco plantea que la mediación es “un 'proceso estructurante' que configura y reconfigura tanto la interacción de los miembros de la audiencia con la TV como la creación por ellos del sentido de esa interacción. (...) La mediación no debe entenderse como un mero objeto de observación, sino como algo similar a la clase social, que más que verse, se infiere.”¹⁵

Por su parte Jesús Martín Barbero asegura que las mediaciones son “ese lugar desde donde es posible comprender la interacción entre el espacio de la producción y el de recepción: lo que se produce en la televisión no responde únicamente a requerimientos del sistema industrial y a estratagemas comerciales sino también a exigencias que vienen de la trama cultural y los modos de ver” (J. Martín Barbero, *Televisión y melodrama*, 20).

La mediación no es exclusiva de un espacio, es decir, se produce en diferentes instancias del quehacer cotidiano del individuo. Se determinan por todo aquello que pueda influir individual y colectivamente. Por ello, se dice que la mediación se origina desde el interior del sujeto (sus emociones y experiencias); pero también desde la cultura, la política, la religión, la clase social, etc.

Es así que Orozco sentencia que la interacción TV-audiencia comprende combinaciones específicas de mediaciones y aunque la interacción concreta con la televisión la efectúan los individuos, ésta debe considerarse como un proceso altamente sociocultural. El mismo Orozco hace una descripción de dos tipos de televidencias: de primer orden, que se da en el contacto con el televisor de manera directa y primaria. Aquí los individuos generan una interacción con los referentes televisivos en la que pueden apropiarse o restituir su contenido con o sin la concurrencia de otros sujetos.

¹⁵ Guillermo Orozco, “Televidencia y mediaciones. La construcción de estrategias por la audiencia”, en Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América Latina*, Bogotá, Convenio Andrés Bello, 1999, p.73

“La presencia del Otro o los otros, a la vez que es una fuente de mediación se integra con los contextos racionales, estéticos, emocionales desde donde se televidencia, anclándose situacionalmente” (Guillermo Orozco. *Televisión, audiencia y educación*, 42).

Y la televidencia de segundo orden que se da más allá del televisor. Es una televidencia diferida, mediata. “El recuerdo, la evocación mental de una imagen, un dicho o un guión televisivo y la resurrección de sensaciones televidenciadas en otros momentos y lugares de la vida cotidiana, ‘recontactan’ a los sujetos con los referentes televisivos” (Guillermo Orozco, *Televisión, audiencias y educación*, 44). Incluso son vehículo de sociabilización. Orozco ejemplifica la dinámica de los niños que comentan en su escuela lo que vieron el día anterior y como, incluso, juegan a lo que vieron. Finalmente, hay que dejar sentado que más allá de la pantalla, las audiencias, los sujetos que la conforman, re-producen, re-crean y re-negocian y re-viven los referentes televisivos

Múltiples han sido las clasificaciones que se han dado a las mediaciones. Para el presente trabajo las que se estudiarán son: mediación individual, situacional, institucional y tecnológica.

Mediación individual:

“Este tipo de mediación surge del sujeto, tanto como individuo con un desarrollo cognoscitivo y emotivo específico, como en su calidad de sujeto social, miembro de una cultura” (Guillermo Orozco, *Televidencia y mediaciones...*, 74). El capital cultural que se despliega en el contacto mediático define la relación de la persona que mira con el producto en este caso televisivo. El contacto del individuo y todo lo que es, conoce y piensa frente a lo que ve.

Otras fuentes de mediación son las que se estructuran desde el género (sexo), la edad, la etnicidad. Estos elementos definen características de la forma de televidencia y determinan diferencias en los modos de apropiación del discurso mediático.

Mediación situacional:

“La situación en que la interacción TV-audiencia se entabla constituye también una fuente importante de mediaciones (...) Para la mayoría de los miembros de la audiencia la situación común para interactuar con la TV es el hogar, donde se producen las negociaciones y las apropiaciones televisivas.” (Guillermo Orozco, *Televidencia y mediaciones...*, 76).

El cuarto de ver, el espacio, la compañía y las circunstancias en las que se realiza la televidencia generan un tipo de (re) significación mediática. Así, la interacción TV-audiencia puede darse en una sala llena de amigos, en medio de un ambiente familiar, en una habitación aislada o en la vereda con los vecinos (algo que sucede en varios sectores del Ecuador, especialmente de la región Costa).

Mediación institucional:

“La audiencia es muchas cosas al mismo tiempo y participa en varias instituciones sociales (...) Por ejemplo, los adolescentes constituyen un segmento característico de la teleaudiencia y al mismo tiempo son miembros de una familia y generalmente pertenecen a un grupo de amigos, vecinos, compañeros...” (Guillermo Orozco, *Televidencia y mediaciones...*, 77). Son situaciones de poder, de conflicto y de intercambio.

Todas las audiencias son parte de una familia, un partido político, tienen un grupo de amigos, compañeros de colegio, escuela o universidad; pertenecen a instituciones religiosas, deportivas y de ocio que desarrollan sus propias reglas y dinámicas de negociación. Es esta diversidad y el grado de influencia que tenga determinada institución en los individuos lo que genera el tipo de re-significación de los discursos mediáticos.

Mediación tecnológica:

“A diferencia de otras instituciones sociales, como la familia o la iglesia, la TV es un medio electrónico al mismo tiempo (...) tiene algunas especificidades para incorporar “lo que está ahí afuera” y para reproducirlo al auditorio o simplemente para estructurar sus textos.” (Guillermo Orozco, *Televidencia y mediaciones...*, 79).

En medio de los géneros televisivos hay una especie de reestructuración geométrica que plantea una relación especial con los televidentes. Es, como dice Baudrillard¹⁶, una extraordinaria capacidad de representación, un simulacro que a veces parece más real que lo real. Es en ese traslado, característico de la televerdad, en el que los hechos son ambientados en el set de televisión. Los elementos tecnológicos que se utilizan en esta adaptación permiten o no el estado verosímil del acto.

¹⁶ Jean Baudrillard, citado por Guillermo Orozco, “Televisión, audiencia y educación”, Colombia, Grupo editorial Norma, 2001, pag. 33

CAPÍTULO II: CASO CERRADO, EL TALK SHOW DE LA “JUSTICIA”

2.1 Descripción

En Caso Cerrado presenciarás casos más humanos y vivirás las emociones más intensas. Prepárate para llorar y conmoverte con casos que la Dra. Polo buscará resolver de la manera más justa. Porque con su dinamismo, estilo y carisma que la distinguen, ella no sólo buscará resolver batallas legales como las que se presentan día a día en una corte regular, sino que también buscará educar y dar un mensaje positivo a la audiencia.

(<http://www.anamariapolo.com/espanol/caso.as>)

Caso Cerrado es un talk show que tiene sus orígenes en el 2001. En sus inicios el espacio se dedicaba a resolver problemas conyugales, es por ello que su primer nombre fue *Sala de parejas*. Sin embargo, el crecimiento que tuvo esta producción obligó a extender su universo de acción. Los directivos del programa decidieron solucionar todo tipo de litigio y utilizaron la frase que la conductora, Ana María Polo, dice al resolver la disputa.

En *Caso Cerrado* se presentan dos casos por capítulo en los que hay, generalmente, dos personas en litigio. Antes de participar en el programa, los litigantes deben firmar un contrato de arbitraje que les obliga legalmente a respetar las decisiones de la Dra. Polo. Este es un elemento diferenciador en relación a otros talk show, donde el poder es más simbólico que legal.

El inicio se da con la canción del programa. La entrada de Ana María por la puerta grande del estudio entre los aplausos del público y entre dos hombres de seguridad, saluda con los asistentes (el público). Antes de presentar el caso siempre una frase célebre que hace relación con los “juicios”. Posteriormente, se muestran los videos del demandado y demandante, quienes dan cuenta inicial del pleito. El primer bloque es

de exposición: las dos personas acusan (demandante) y se defienden (demandado) sin mayores pruebas; es la palabra del uno/a frente a la del otro/a.

El segundo bloque es el de los testigos. Generalmente, ingresan familiares, vecinos, amigos, etc., que dan su testimonio sobre el caso. Esto en medio de las preguntas de la conductora, que suele ya evidenciar a favor de quien está, da luces sobre lo que será posteriormente su decisión. El tercer bloque suele ser el de las pruebas. La producción del programa presenta videos que ratifican eso que Polo “intuía” anteriormente.

Finalmente, es Polo quien determina, después de escuchar a las partes, a testigos de los hechos y de exhibir pruebas recolectadas por la producción del programa, el fallo que deberá cumplirse en los plazos sentenciados. Siempre una reflexión sobre el tema tratado y una nueva máxima de cualquier autor (ejemplo: que Dios nos ampare) Lo último la frase “Caso Cerrado” y el golpe del mazo sobre el plato.

Los temas que se tratan son diversos, aunque tienen características similares en la estructura del programa. Desde capítulos en los que hay un “Hogar en llamas” en el que un hombre exige 3.000 dólares por causa de la quema de su tráiler, mientras el demandado dice que fue culpa del dueño; hasta “Parieron el mismo día” en el que dos hermanas se enteran que sus hijas fueron intercambiadas el día que nacieron.

En cuanto a la escenografía, el set está dispuesto como un tribunal. El público detrás de dos atrios donde estarán los litigantes. Frente a ellos el lugar de la jueza, desde donde todo se mira y controla y desde donde se tomarán las resoluciones. Hay una disposición espacial para que exista contacto entre el demandado y el demandante. La

seguridad está lo suficientemente lejos como para permitir el contacto y lo suficientemente cerca como para disolverlo “a tiempo”.

En cuanto a la conductora, Ana María Polo es una cubana especializada en leyes. El Bufete de abogados de Ana María Polo Asociados proporciona representación legal en diversos asuntos de la ley de familia en el Sur de Florida. Dentro de su vida existió un episodio que solidificó la imagen de heroína: es una sobreviviente del cáncer de mama. Esto significó que represente a múltiples fundaciones y sus campañas de prevención de esta enfermedad.

2.2 Estructura melodramática

Si uno compara lo que dice Martín Barbero sobre el melodrama: “toca la vida cotidiana, enchufa en ella no solo como su contraparte o su sustituto sino como algo de lo que está hecha, pues, como ella, vive del tiempo de la recurrencia y la anacronía y es espacio de constitución de identidades primordiales”¹⁷, uno podría pensar que es una descripción del talk show.

En *Caso Cerrado* existe un desarrollo melodramático casi evidente. Partamos de la canción que acompaña al programa y que aportará datos posteriormente:

Puedo llorar contigo y darnos la mano

puedo gritarte duro y estar a tu lado

puedo reírme de ti

Reírme de mí!

puedo ayudarte a buscar las soluciones a los

¹⁷ Jesús Martín Barbero, *Televisión y Melodrama*, Colombia, Tercer Mundo Editores, 1992, p. 27

problemas que causan dolores y hacer contigo hacer

caso cerrado

problema arreglado

un caso cerrado, capítulo terminado

puedo ayudarte a llegar a soluciones

pues la verdad se transforma en razones

y puedo reírme de ti

reírme de mí.

un caso cerrado capítulo terminado

puedo insultarte de rabia y despertarte

tratar de hacer en ti lo que nunca lograste

caso cerrado

puedo abrasarte o echarte de mi espacio

y sé que no siempre seré de tu agrado

y a veces logro caso cerrado

Enfrenta tu destino sin miedo resuelve

tus asuntos sin violencia y luego

en caso cerrado...

No me importa tu raza, tu sexo, por qué hablar de eso

ni de donde vengas; en el momento que te

haga falta, que tengas un problema
y no veas el final del túnel
la luz que alumbra y te ayuda a salir
del dilema...
aquí haciendo un caso cerrado....

El análisis se puede hacer desde los cuatro sentimientos descritos por Martín Barbero. Retomemos la canción: el miedo “*enfrenta tu destino sin miedo resuelve, tus asuntos sin violencia y luego en caso cerrado*”; lástima “*en el momento que te haga falta, que tengas un problema y no veas el final del túnel, la luz que alumbra y te ayuda a salir del dilema... caso cerrado*”; entusiasmo “*puedo insultarte de rabia y despertarte, tratar de hacer en ti lo que nunca lograste*” y risa “*puedo reírme de ti, reírme de mí!*”

Pero también a las situaciones que se dan terribles, excitantes, tiernas y burlescas. En un solo caso pueden vivirse, sin problema, las cuatro. Esto sin necesidad de todo el tiempo con el que cuenta la telenovela, por ejemplo.

Vamos al análisis. En el caso “Parieron el mismo día” dos hermanas se enfrentan después de conocer que sus hijas fueron cambiadas al nacer. La primera situación *terrible*: Alejandra y Marta Benítez cuentan con angustia que se enteraron que aquellas niñas a las que han criado durante 16 años no son sus hijas biológicas. Marta, quien llegó desde Argentina, hace referencia a una carta que encontró en la que su madre, ya fallecida, confesaba haberse enterado de la terrible realidad gracias a la enfermera que la cuidó durante sus últimos días y que fue quien realizó el cambio de las criaturas el día que nacieron.

Luego lo *excitante*. En el siguiente bloque la doctora Polo muestra la carta a la que una de las hermanas Benítez hacía referencia. La lee e interroga a las madres que lucen desconsoladas. Lo siguiente compuesto de un matiz *burlesco*. En medio del drama, las niñas son presentadas y Polo les pide que se acerquen. Empieza un juego para adivinar quién es hija de quien. Ana María no puede ganarlo confunde a las niñas y eso causó hilaridad en el público.

Por último, la conductora busca acercar a Marta y Alejandra. Hace un pedido de cordura. Aconseja que vivan juntas y que críen a sus hijas sin conflicto. Va a la posición de las hermanas y hace una “teatralización” de lo que espera de cada una. Finalmente lo consigue. Un abrazo entre las cuatro actrices de este drama termina con los suspiros de todos quienes se enternecen con el desenlace.

En cuanto a los personajes la imagen de la justiciera está clara. En esta producción hay una imagen prácticamente mesiánica. En la revista *Telos*, Peter Lunt y Sonia Livingstone, aseguran que “el presentador es el héroe que pone en evidencia los abusos a los que es sometida la gente corriente por parte de un perverso y corrupto poder establecido; mediante el poder de su micrófono (que aquí sustituye a la espada), el presentador obligará al poder establecido a rendir cuentas a la ciudadanía”¹⁸.

La doctora Polo es aquella que fue escogida para salvar a los individuos comunes y corrientes. Es omnisciente y omnipresente. Todo lo ve, cuando hay una mentira en el testimonio, generalmente se tiene preparado un testigo clave que desmiente al agresor. Parecería el día del juicio final: todos quienes comparecen podrán ser castigados por sus actos y recompensados por sus sufrimientos.

¹⁸ Peter Lunt, Sonia Livingstone, *Formas diversas de telerrealidad en el Reino unido*, en Revista *Telos*, N.43, Madrid, FUNDESCO, p. 83

Siempre existe una víctima. En el capítulo “¿Nacen o se hacen?” se da una demanda en la que Adela acusa a su prima Elsa porque su hijo ya no aguanta los maltratos del hijo de Elsa. Aquí existe un niño, Dani, que es atormentado por su primo, Dorian, quien en este caso es el agresor. El personaje del bobo lo encarnaría Elsa, quien es ridiculizada por la conductora cada vez que asegura que no pasa nada con el comportamiento de su hijo, que en el veredicto se determina es producido por el padre del niño quien al ser consultado por Polo sobre su actitud responde “es que mi papá me dice que sea un macho, nunca me enseñó a ser bueno con los demás”.

Veamos otro caso, “Pasión Móvil”. En este litigio Juana acusaba a la pareja de su hijo, Janeth, de no ser una buena madre. La petición es que le den la custodia de sus nietos de 7 y 8 años, ya que ellos viven con Juana desde que nacieron. La intención es que legalmente ejerza la relación que se estableció entre la abuela y los niños y que las visitas sean supervisadas.

Lo primero, la exposición de la indignación de la abuela. Janeth, según ella, no cumple con su labor de madre. La demandada responde. Asegura que ella tuvo una relación liberal. Que nunca esperó compromisos y que por eso sus hijos viven con Juana. La demandante tiene en sus manos unos zapatos de mujer que muestra constantemente sin decir qué significado tienen.

En el segundo bloque, aparece el hijo de Juana, Fernando, quien en su testimonio asegura que Janeth es una buena mujer y que es un buen ejemplo para sus hijos. Es el momento en el que empieza “la burla”. Ana María Polo lo trata como a un tonto. Le dice que es ingenuo y que pronto sabrá por qué.

Lo siguiente son las pruebas. El video aparece. En él se ve a Janeth, quien aseguraba vender cosméticos para vivir, en una situación comprometedor. Un hombre se acerca y empieza a hablarle; después le entrega dinero y entran en una especie de

furgoneta que empieza a moverse bruscamente. La segunda toma con la misma escena, solo que un nuevo actor. El momento en el que suben a la furgoneta, Juana corre hacia ella y la abre. Se encuentra con el hombre sin camiseta y su “nuera” despeinada. Unos zapatos caen y ella los recoge (son los misteriosos zapatos que tenía sin decir que significaban).

Después de esto, Ana María Polo se dispone a dar el veredicto. Reconoce el detalle de los zapatos de Juana y vuelve a tratar a Fernando como un tonto por no darse cuenta de lo que hace Janeth. Después de las pruebas la custodia es concedida a la abuela.

Revisemos: existe una víctima, Juana, que sin derechos legales y sin ayuda económica se hace cargo de los niños. Una agresora, Janeth, que sigue asegurando después del video que lo que hacía era probar los cosméticos en el hombre con el que se encerró. Un bobo, Fernando, quien no tiene ni idea de lo que pasa y que en primera instancia defendió a Janeth. Es la doctora Polo quien hace más evidente esta imagen cuando le dice “Tú no te das cuenta de nada. La canción del 'Santo cachón' te la escribieron a ti. Uno busca en el diccionario la definición de cachudo y sale tu foto...”, ante lo que todo el público no para de reír. Por supuesto, la justiciera, nuestra conductora, ante el aplauso general toma la decisión.

Lo que hay que tener claro es que son los elementos de esta estructura melodramática los que van apareciendo en diferentes casos, no se trata de un molde. Es decir, no necesariamente todos los casos tienen todas las situaciones, todos los sentimientos o todos los personajes. Pese a que hay litigios que pueden englobar en plenitud estos elementos, otros utilizan una parte de esta estructura melodramática para su composición.

2.3 La familia puesta en escena

En América Latina todavía se plantea a la familia como la unidad básica e inicial de audiencia y esto se da ya que “ella representa para las mayorías la situación primordial de reconocimiento (...) Ámbito de conflictos y de fuertes tensiones, la cotidianidad familiar es al mismo tiempo uno de los pocos lugares donde los individuos se confrontan como personas y donde encuentran alguna posibilidad de manifestar sus ansias y frustraciones.”¹⁹ Está clara la transformación que el espacio familiar ha tenido en la última década. De hecho, la constitución de Ecuador reconoce los distintos tipos de familia. Sin embargo, éste espacio sigue siendo aquel que permite el inicio de las relaciones receptivas en el ámbito mediático.

Dentro de estas estructuras cambiantes, también hay una variación constante en lo que Silverstone llama la economía moral del hogar. Si recurrimos al ámbito de la cotidianidad familiar, encontraremos que esta es un espacio de conflicto y al haberse convertido la televisión en punto referente de la relación de los integrantes de la familia, surgirán en torno a ella la pugna de poder y el establecimiento de reglas.

El talk show es un espacio al que se trasladan esos conflictos y tensiones, donde se los ponen en escena; y donde se establecen rechazos y reconocimientos mediados en el ámbito de la recepción. Pese a que, como se dijo anteriormente, el talk show cambió el nombre de *Sala de parejas* a *Caso Cerrado* para poder incluir litigios más variados, se puede evidenciar que los problemas de pareja y familiares son los que mayoritariamente se desarrollan en este espacio mediático. El conflicto es la base de la actuación mediática.

¹⁹ Jesús Martín Barbero, “Recepción de medios y consumo cultural: travesías”, En Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América*, Colombia, Convenio Andrés Bello, 1999, p.6

La carencia es otro elemento constitutivo de los espacios familiares que se presentan en el talk show. Al ser este un programa realizado en Miami, generalmente quienes se presentan en él son inmigrantes. Están en juego temas como el trabajo, la infidelidad, el tiempo para los hijos, en medio de ello la responsabilidad y las necesidades de dinero.

Por otra parte, hay que entender que la conformación familiar también se establece en función de los cambios que esta ha tenido a lo largo de la historia como núcleo de la sociedad. La composición padre, madre e hijos, ya no puede ser entendida como una construcción absoluta. El divorcio y la migración han “conspirado” para que se deba buscar un reconocimiento más diverso de la familia. Las ecuaciones son variadas: madre e hijos, padre e hijos, abuelos y nietos, tías y sobrinos y hasta madrastra e hijastra, se muestran como posibilidades de convivencia cotidiana y de discusión familiar, donde el matrimonio dejó de ser un requisito ineludible.

Existe, además, un cambio en las relaciones de poder. Los padres temen utilizar el autoritarismo del que fueron víctimas y eso crea un conflicto en el ejercicio de la autoridad. Como se dijo alguna vez: “esta es la primera generación de padres obedientes”.²⁰ Pero esto no solo debilita la autoridad en la familia, sino aquella que se intenta ejercer en otras instituciones como la escuela.

2.4 Visibilización desde lo abyecto, grotesco y carnavalesco

El ámbito del grotesco se desarrolla constantemente en el talk show. Ese grotesco que “funciona como espejo deformante de lo social, y que se traduce por una tendencia a la exageración, la extravagancia, el detalle insólito, la manifestación

²⁰ El cómico colombiano Andrés López en su monólogo “La pelota de letras” hace una descripción de los padres contemporáneos. En la sátira se hace evidente esta falta de ejercicio de la autoridad.

aberrante (...) expresando una fascinación por el desorden.”²¹ Hay que recordar que las imágenes grotescas aluden a lo bajo, al juego del arriba y del abajo, como describe Bajtín: de lo alto ligado al cielo (personificado por la doctora Polo) y lo bajo, la tierra (que en reparto de roles le corresponde a los panelistas).

Todo un carnaval ‘bajtiniano’, trasladado de las plazas públicas al set de televisión. Carnaval constituido por una relación diferente con el acontecimiento: la gente no asiste al carnaval, lo vive. En este punto el público tiene una participación constante. Los gritos de aprobación y rechazo son parte de este suceso. Es, finalmente, la posibilidad de esa “segunda vida del pueblo, que temporalmente penetra en el reino utópico de la universalidad, de la libertad, de la igualdad y de la abundancia”²². Es el acceso, tramposo, al ámbito mediático, una visibilización desde lo abyecto ligado a lo peor, apoyado por el rasgo más sobresaliente del realismo grotesco: la degradación.

Hay entonces un discurso profano y desacralizador que tiene como protagonistas a vidas ‘anónimas’. Este discurso trasgrede la separación entre lo público y lo privado, poniendo en evidencia el lado oscuro de la sociedad. Un discurso que se ve irrumpido por la deformidad de lo abyecto que se desarrolla en contraposición al orden establecido, a lo que está bien.

En *Caso Cerrado*, como se dijo anteriormente, comparecen generalmente inmigrantes. Son ellos los que son relacionados con aquella carencia de ‘valores’ en su relación con sus ‘iguales’. Es decir, mas allá de la carencia colectiva, que se plantea en el ámbito familiar, hay una relación individual con la falta de algo, con la decadencia del ser.

²¹ Lucrecia Escudero, *Los formatos de la televisión*, Barcelona, Gedisa editorial, 2005, p. 166.

²² Mijail Bajtín, *La cultura popular en la Edad Media y en el Renacimiento*, México, Alianza Editorial, 1993, p. 15

Múltiples estudios se han realizado entorno a la imagen de los inmigrantes en diferentes partes del mundo, como España, en los que dan cuenta de la idea xenófoba de que son individuos conflictivos.

El mito del inmigrante como delincuente tiene además el efecto perverso de generar una dinámica de profecía auto-cumplida ya que, si existe la creencia de que las personas inmigrantes cometen más delitos, aumenta más la vigilancia sobre ellas dando lugar a más detenciones, juicios y condenas, justificándose así la hipótesis inicial de la mayor tendencia delictiva de los inmigrantes²³.

En Estados Unidos (hay que recordar que *Caso Cerrado* se graba en Miami) se genera esta imagen del inmigrante, constantemente asediado por las autoridades. Es la estigmatización la que permite justificar, en este aspecto, las políticas 'rigurosas' en contra del inmigrante. Pero es una lucha que va mas allá de lo meramente legal, se crea un estereotipo de personas socialmente peligrosas: "la estigmatización actual del inmigrante extranjero hace invisible ese aspecto: no existe conflicto de clase, el conflicto es meramente entre "el otro" (extranjero) y 'el nosotros'" (Daniel Wagman, *Los medios de comunicación...*)

Volvamos al caso: "Pasión Móvil". Recordemos que Juana acusaba a la pareja de su hijo, Janeth, de no ser una buena madre. La petición es que le den la custodia de sus nietos de 7 y 8 años, ya que ellos viven con Juana desde que nacieron. Aquí existen algunos elementos que identifican a los personajes con aspectos delincuentizantes y degradantes. Primero está Janeth a quien le prueban el ejercicio de la prostitución y el abandono de sus hijos. La irresponsabilidad y la lujuria relacionadas con una mujer de estrato popular, inmigrante que necesita obtener dinero como sea: imagen grotesca que se consolida en un video que se muestra como evidencia de la acusación.

²³ Daniel Wagman, *Los medios de comunicación y la criminalización de los inmigrantes*, <http://www.pensamientocritico.org/mediosinmig.pdf>, 17 noviembre de 2010

Por otra parte, está la relación de un individuo con la idea de ignorancia = sector popular. Fernando que se resiste a aceptar que su esposa es una prostituta en medio de la canción “el santo cachón”. Una conductora que denigra a su panelista para intentar que comprenda y reconozca su situación. Muestra constante de poder de la doctora Polo y ratificación del sometimiento de los asistentes al talk show a esa autoridad.

Se hace evidente desde el principio esa voz popular como narración de urgencia. “La unidad narrativa es una vida o una vivencia particularmente significativa; involucra la urgencia o necesidad de comunicación debido a la represión, pobreza, explotación, marginalización, crimen, lucha, etc.; su punto de vista es desde abajo”²⁴. El ámbito testimonial se utiliza para contar, para romper con la línea ente lo público y lo privado; es entonces donde el protagonismo de los sectores populares se define por la necesidad de pedir ayuda y la posibilidad de ser salvados. El veredicto de Polo es la diferencia entre el ‘cielo’ y el ‘infierno’.

2.5 El ámbito de la divinidad

En el espacio televisivo se suelen reproducir simbolismos relacionados a diferentes instancias de los individuos y su cotidianidad. En este caso, el talk show acude, consiente o inconscientemente, a imágenes de la construcción religiosa. Estas son imágenes que operan en el mundo Occidental y podrían descontextualizarse en otros espacios. A continuación describiremos dos: la de la confesión, dentro de ella el secreto como elemento fundamental, y el relato del día del juicio final, con la repartición de roles que se aplican a este tipo de programas.

²⁴ John Beverley, citado por Fernando Checa, “El Extra: las marcas de la infamia. Aproximaciones a la prensa sensacionalista”, Quito, Ediciones Abya Yala, Universidad Andina Simón Bolívar, Corporación Editora Nacional, 2003, p. 57

A confesar se ha dicho

La conexión existente entre el talk show y lo que sería la práctica de la confesión en el espacio religioso se hace evidente en la constitución de las dinámicas comunicacionales de quienes participan en estos dos espacios. Históricamente “al lado de los rituales consistentes en pasar por pruebas, al lado de las garantías dadas por la autoridad de la tradición, al lado de los testimonios, (...) la confesión se convirtió, en Occidente, en una de las técnicas más altamente valoradas para producir lo verdadero.”²⁵ Un juego de límites, poder y perdones que contienen estructuras que hay que respetar y que permiten develar el secreto. Un elemento que da inicio a una estructura relacional que desemboca en la expiación de los ‘pecados’ pues dicen por ahí que un secreto que no se cuenta envenena el alma.

Empecemos por la importancia del secreto dentro de la estructura del tal show. Autoras como Lucrecia Escudero relacionaron a este componente como parte del discurso de la telenovela. Aquí, se incluirán explicaciones aplicables al género televisivo en cuestión.

Es fundamental dentro de la producción del talk show ‘la sorpresa de la revelación’. Aquí el secreto, que siempre termina siendo conocido, es pilar fundamental de la dinámica televisiva que en el espacio de recepción desemboca en suspenso. El juego constante de ocultar y revelar; negar y afirmar. “Así la dimensión de la verdad será la confluencia del ser con el parecer, la mentira ocupará el lugar de una acción que parece pero no es, la falsedad será el espacio de la negación del ser pero también del parecer y finalmente, en el secreto, el sujeto se presenta como un ser que no parece.”²⁶

²⁵ Michel Foucault, “Historia de la sexualidad”, consultado el 27 de agosto de 2011, en <http://www.uruguaypiensa.org.uy/imgnoticias/681.pdf>

²⁶ Eliseo Verón y Lucrecia Escudero, *Televisión ficción popular y mutaciones culturales*, Barcelona, Gedisa Editorial, 1997, p. 81.

Compasión, esa es la primera palabra que define la relación entre quien confiesa y quien es confesado. La seguridad de ser acogido/a en medio de la mas plena comprensión y con la posibilidad cierta de la reivindicación en medio de la imagen de culpa y carencia. “Por lo tanto, la propia forma de la confesión es la de la absolución que da derecho e instila la energía para interrogar al otro.”²⁷

Esa es la relación que se genera en “Caso cerrado”. La doctora Polo que recuerda un comportamiento inquisitorial, con un toque de ‘modernidad’: “obligar a desembuchar, pero no bajo tortura como antes, sino mediante extrema dulzura de las palabras y las expresiones” (J. Comolli, *La confesión televisiva...*, 118). Y aunque no siempre es la dulzura, sino también la autoridad la que permite obtener ‘la verdad’, la imagen de la conductora está ligada a la paternidad o maternidad divina que permite la absolución a quienes confiesan sus pecados. Es que, como refiere Foucault, el hombre occidental se convirtió en un fanático de la confesión, solo que esta vez su revelación se da en el espacio mediático.

El día del juicio final

Los asistentes al talk show, hablo de los panelistas, acuden a su ‘juicio final’. Esta es una figura religiosa que habla de la comparecencia a la rendición de cuentas ante el todopoderoso. Partiendo de esta descripción general y primaria de la presencia última de la divinidad en un ‘cara a cara’ con el ‘ser humano’, se dibujará la imagen omnisciente y omnipresente de la doctora Polo.

Primero, su entrada es desde una puerta grande, en medio de dos guardias, aquellos que le dan, por si le hiciera falta, una imagen de poder. Luego el saludo con un

²⁷ Jean-Louis Comolli, , *La confesión televisiva: análisis del programa francés Bas les masques*, en *Revista Telos*, N. 43, Madrid, Pixel S.A., p. 115

público que aplaude y aclama a la jueza. Posteriormente, el ascenso al ‘trono privilegiado’ desde el que determinará quien se salva y quien es condenado/a.

Todo esto se da en medio de la canción del programa. Aparecen versos que construyen la idea del mesías, el salvador, el que saca de las tinieblas al reprimido:

No me importa tu raza, tu sexo, por qué hablar de eso
ni de donde vengas; en el momento que te
haga falta, que tengas un problema
y no veas el final del túnel
la luz que alumbra y te ayuda a salir
del dilema... (parte de la letra)

Es aquí donde empieza el ‘juego’. Se da la posibilidad de que se acuse y se defienda. Se hacen preguntas y se emiten comentarios, para llegar al clímax de la situación. Ese ser que todo lo ve, que en este ‘juicio final’ dio la oportunidad de que se diga la verdad, presenta las pruebas inesperadas. La divinidad se vale de los videos y las imágenes modernas para sancionar. Hay que recordar que ella es la que todo lo ve.

Hay un Dios, un mundo para ser juzgado; y están los pecadores y los desamparados, aquellos que sufrieron y que, por ello, merecen la redención. Hay un discurso divino que sostiene la imagen heroica, pero sobre todo salvadora, de Polo. Y es que “no se confiesa sin la presencia al menos virtual de otro, que no es simplemente el interlocutor sino la instancia que requiere la confesión, la impone, la aprecia e interviene para juzgar, castigar, perdonar, consolar, reconciliar (...) lo torna inocente, lo redime, lo purifica, lo descarga de sus faltas, lo libera, le promete la salvación.”²⁸

²⁸ Michel Foucault, “Historia de la sexualidad”, consultado el 27 de agosto de 2011, en <http://www.uruguaypiensa.org.uy/imgnoticias/681.pdf>

2.6 El deseo de ver y ser visto

La comparecencia de las personas a los espacios del talk show tiene que ver con esa posibilidad de exhibirse y de ser vistos. ‘Los quince minutos de fama’ de los que se habla en la cotidianidad y que tienen que ver con el acceso a espacios mediáticos que parecerían ser lejanos para la gente común y corriente.

Es, como lo propuso Fernando Andacht en el análisis del reality show, un desarrollo de la escopofilia. “La etimología de ‘escopofílico’ reúne el mirar y la afición o gusto por tal acto. Freud usa el término para describir la pulsión erótica infantil de la mirada del cuerpo del otro, de sus genitales.”²⁹ Es el instinto de contemplación el que define la escopofilia, con dos caras de la pulsión: la necesidad de exhibirse, pero también la de mirar al otro.

Es la comparecencia en un espacio que replantea la división entre la esfera pública y la privada. Donde se está dispuesto a contar todo, exhibirse al máximo, desde la posición de panelista; mientras que desde las audiencias se construye una relación voyerista que es alimentada por la producción del talk show. “Abajo las máscaras: es una forma de decir que se oculta de un modo flagrante el deseo de gozar de la bajeza del otro, sin que éste lo sepa, a sus espaldas.” (Fernando Andachat, *El reality show...*, 13) En ‘Caso Cerrado’ se desarrolla esta posibilidad de que el público vea lo que ‘quiere ver’, mediante la posibilidad de que los panelista ‘digan lo que quieren decir’. Es como dice Rossellini, la crueldad definida en el hecho de presionar a alguien para que haga una confesión; presión que es la de un voyeur, catalogado con algo vicioso y cruel.

Revisemos el caso “Enamorados de la misma mujer”. En él se presenta a toda una familia en medio de un conflicto producido por una mujer que es entrenadora

²⁹ Fernando Andacht, *El reality show: una perspectiva analítica de la televisión*, Colombia, Grupo Editorial Norma, 2003, p. 13

personal. La demandante es Laura, quien está casada con Carlos. Ella demanda a Cristina que es entrenadora de un gimnasio y fue entrenadora de Carlos. Cristina tuvo una relación amorosa con Carlos, relación que fue descubierta por su esposa. La demanda nace porque, después de haber estado con Carlos, la entrenadora inició una relación con uno de sus tres hijos, Fernando.

El manejo de los testimonios por parte de la conductora genera tal expectativa que las pruebas llegan a un clímax supremo. En medio de la discusión existe una constante exhibición. Cristina se jacta de su cuerpo. Ella tiene 40 años y un cuerpo de 25. Esto es resaltado por la doctora Polo constantemente y exaltado por el público que silva y da su “aprobación” a lo que ve. En la parte cumbre del relato Polo hace ingresar a otro de los hijos de la pareja, Mario. Se descubre que él también tiene una relación con Cristina. Sin embargo, el punto más alto de la presentación ocurre cuando Polo lee una carta que Cristina escribió para Fernando. En ella, le pide a su amante la posibilidad de tener relaciones sexuales con sus dos hermanos: Mario, que asegura estar enamorado de ella, y el menor de los tres Luis que tiene 19 años.

La prueba podría creerse bochornosa para la acusada. Sin embargo, ella solo sonrío y reconoce su deseo. La jueza muestra la carta que contiene en la parte final tres preservativos con los nombres de los tres hermanos. Esta escena se complementa con los gritos de la madre que reclama que se mantenga lejos de su familia. Sin embargo, Cristina incluye un nuevo elemento. Asegura que Laura está así porque no accedió a tener una relación íntima con ella. Describe que la madre de los muchachos la acosó. La demanda fue negada ante la aseveración de que todos en la familia son mayores de edad y pueden decidir si estar o no con Cristina.

Aquí hay una posibilidad de exhibirse, con la naturalidad de una niña que muestra sus genitales (como describe Freud), que sonrío ante las evidencias y la

complacencia de quien impulsa a mirar, en este caso la conductora, y de quienes miran con esa satisfacción voyerista las pruebas de este caso.

Por otro lado, existe una especie de construcción panóptica que invierte la estructura de la posición tradicional de los integrantes. Es decir, en la estructura de Bentham la torre de vigilancia estaba en el centro de celdas que podían ser revisadas desde una posición privilegiada. El privilegio de la posición se mantiene, pero esta vez en el centro está el individuo al que se vigila, al que se mira, al que se disfruta al mirar.

Esta primera estructura panóptica también dibuja la imagen de un inspector al que no se puede ver, pero que lo conoce todo, es, prácticamente, una figura divina. La idea de una vigilancia permanente busca conseguir tanto disciplina, como adiestramiento. Nuevo cambio dentro del mismo marco disciplinario. La figura de la doctora Polo, figura divina, que a diferencia del inspector panóptico es visible, aunque persigue lo mismo: la disciplina y el adiestramiento. Las pruebas que se exhiben con videos de cámaras ocultas son la muestra de esa omnipresencia del vigilante y el disfrute de esas pruebas la constatación de un ser escopofílico que se deleita con lo que ve. El desarrollo de la tecnología nos lleva a un desarrollo de los medios de comunicación y de las formas de comunicación; pero, además, desarrolla la vigilancia brindándole herramientas que la hacen crecer, interfiriendo u obteniendo información de los procesos comunicativos, todo esto con fines de control y poder.

Es así que ese ser voyerista “y el hombre de la sociedad actual como *espectador pasivo* en tanto sujeto indiferente e inerte a los acontecimientos sociales, evidencian los mismos síntomas: individuos que, con tendencias adictivas, hallan satisfacción en el

universo ajeno, reemplazando la acción por la mirada, la que ha dejado de ser un medio para constituirse definitivamente en un fin”³⁰.

Esta cultura del espectáculo busca satisfacer las necesidades de ver aquello que no es visible. No en vano la sociedad del espectáculo fue calificada por Guy Debord como una sociedad mirona. En el caso del cine y la televisión, la presentación de la vida privada de los personajes que se desarrollan en el medio es parte de esta sociedad; para el talk show, en cambio, se puede aplicar aquello que dice Gubert sobre el cine, quien asegura que es un espectáculo público “de imágenes fotográficas en movimiento, [que]se basa en el voyeurismo congénito y esencial del público, en su necesidad emocional más profunda, que en siglos anteriores satisfizo el teatro, de atisbar o espiar vidas ajenas, sin que los espiados parezcan darse cuenta de la observación”³¹.

³⁰ Gabriel Cocimano, “Inercias de la sociedad voyeur, el sujeto-espectador en la era actual”, consultado el 7 de abril de 2006, <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=67>

³¹ Román Gubert, *El eros electrónico*, Madrid: Ediciones Santillana, 2000, p. 176

CAPITULO III: LA RECEPCIÓN

No te pierdas este programa donde más que nunca podrá identificarse con los casos presentados, tomar partido ante la exposición de una problemática; y sorprenderte con soluciones que apegadas a la verdad no sólo de hechos, sino también de sentimientos.

(<http://www.anamariapolo.com/espanol/caso.asp>)

La división característica de las audiencias resulta múltiple. En cuanto a la diversidad encontraremos una infinidad de combinaciones que permitirían denominar a quienes conforman espacios de recepción. Sin embargo, para el presente estudio definiremos a la familia como núcleo de consumo y la clasificación social, como elemento divisorio de este universo. Esto debido a que

...el espacio de la reflexión sobre el consumo es el espacio de las prácticas cotidianas en cuanto ‘lugar de interiorización muda de la desigualdad social’ desde la relación con el propio cuerpo hasta el uso del tiempo o el hábitat y la conciencia de lo posible, de lo alcanzable y de lo inalcanzable en la vida. Pero lugar también de la impugnación de esos límites y expresión de deseos, subversión de códigos y movimiento de la pulsión y del goce. El consumo no es solo reproducción de fuerzas sino producción de sentido...³²

3.1 Las familias y el proceso de estudio

El espacio familiar ha tenido en la última década transformaciones tanto en su composición como en su dinámica; sin embargo, sigue siendo aquel que permite el inicio de las relaciones receptoras en el ámbito mediático.

La estructura de la familia varía y lo que Silverstone llama *la economía moral del hogar* es cambiante. Si recurrimos al ámbito de la cotidianidad familiar, encontraremos que esta es “al mismo tiempo uno de los pocos lugares donde los

³² Jesús Martín Barbero, *Televisión y Melodrama*, Colombia, Tercer Mundo Editores, 1992, p. 22

individuos se confrontan como personas y donde encuentran alguna posibilidad de manifestar sus ansias y frustraciones”³³.

En referencia a Gell, Silverstone describe los ámbitos de consumo e intercambio y hace una diferenciación: “Lo que distingue el consumo del intercambio no es que el primero tenga una dimensión psicológica de la que carece el segundo (como el consumo de alimentos), sino que aquel trae consigo la incorporación del artículo consumido a la identidad personal y social del consumidor.”³⁴ Dada la posición que ha adquirido la televisión en el hogar, dentro de la familia se establecen reglas, relaciones de dominio, conflicto y hasta toma de decisiones entorno al aparato y lo que en él se puede mirar.

3.1.1 La familia como espacio de recepción

La sociedad configura parámetros de conformación de las familias. Parámetros que no son rígidos, dada la dinámica cambiante de esta sociedad. Sin embargo, el esbozo de un ideal de familia generalmente está compuesto por la tradicional suma de padre, madre e hijos. Aunque, evidentemente, las transformaciones sociales han llevado a legitimar otros tipos de estructuras familiares.

Por otra parte, la familia es un espacio de tensiones y plantea relaciones de poder que se resuelven entre sus integrantes de diversas formas. Es en este espacio donde se norman los contactos iniciales con los medios de comunicación: el padre o la madre define cuantas horas se vé la TV, o qué programas e incluso la hora hasta la que se puede observar, en disputa con los mas chicos que al crecer imponen resistencia a los designios de los más grandes.

³³ Jesús Martín Barbero, “Recepción de medios y consumo cultural: travesías”, En Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América*, Colombia, Convenio Andrés Bello, 1999, p.6

³⁴ Silverstone Roger, Hirsh Eric, *Los efectos de la nueva comunicación consumo de la moderna tecnología en el hogar y la familia*, Barcelona, Bosch Casa editorial, 1996, p. 298

Las diferencias entre los componentes familiares agitan también la relación con los productos mediáticos. Hay que recordar que “las diferencias sociales entre receptores afectan fundamentalmente las maneras en las que se relacionan con los mensajes que reciben, cómo los comprenden, los aprecian, los discuten e integran dentro de sus vidas”³⁵. Es la familia el inicio de la recepción. No necesariamente el espacio donde se media (en referencia a las mediaciones) el discurso de forma absoluta, pero sí desde donde las audiencias hacen una televidencia desde la que se parte a otras mediaciones.

3.1.2 La familia como creación mediática

Hay que realizar una diferenciación entre la familia social y la familia mediatizada. La primera se desarrolla en el ámbito de la sociedad; construye su cotidianidad y responde a las exigencias que impone el día a día. Es, como se dijo anteriormente, un espacio de tensiones, reglas y discusiones. Un espacio desde el que se recepta y re-configura el discurso mediático. En cambio la familia mediatizada es la que se construye en el set de televisión: aquella que responde a parámetros de producción mediática, que tiene componentes sociales que son explotados, agrandados, exedidos, manipulados, etc. (como las relaciones de pareja, las disputas amorosas, la responsabilidad o irresponsabilidad familiar, etc.).

Es esta familia el eje del talk show. Aquella que tiene un camino trazado. Una familia necesitada, carente. Es esta familia donde “la gente se esfuerza en decir con la mayor exactitud lo más difícil de decir, y se confiesa en público y en privado, a padres, educadores, médicos, seres amados (...) La gente confiesa —o es forzada a confesar.

³⁵ John B. Thompson, *Los media y la modernidad*, Barcelona: Ediciones Paidós, 1998, p 151.

Cuando la confesión no es espontánea ni impuesta por algún imperativo interior, se la arranca; se la descubre en el alma o se la arranca al cuerpo”.³⁶

Sin familia no hay programa. Sin conflicto no hay poder. Sin esta construcción de la familia mediatizada no podrían desarrollarse los elementos que generan la identidad de este género televisivo.

3.1.3 La familia como objeto de estudio

Para poder evidenciar estas relaciones y su diversidad se escogieron tres familias. El único requisito compartido para su inclusión en el estudio fue el tener cierta cercanía con el producto mediático; es decir, que hayan visto antes el talk show y que estén dispuestos a mirarlo para la recopilación de los datos. La ubicación geográfica, características económicas y preparación académica difirieron en los grupos y nos permitieron analizar los hábitos de clase que “atravesan los modos de usar la televisión, los modos de ver, y se hacen manifiestos –observables etnográficamente- en la organización del tiempo y el espacio cotidianos.”³⁷ En la diversidad de estas características encontramos la posibilidad de observar distintas estructuras de consumo y recepción.

Familia C. 1:

Conformada por tres integrantes. La estructura familiar es la tradicional: mamá (Elena D), papá (Jorge C) e hija (Pamela C). Vive en una casa de dos pisos dentro de un condominio al norte de Quito. Tienen cuatro televisores distribuidos en las habitaciones, la cocina y el estudio. El padre dice no mirar el programa, mientras que la madre y la hija aseguran disfrutarlo. La mamá es psicóloga y la hija estudiante de comunicación de

³⁶ Michel Foucault, "Historia de la sexualidad", consultado el 27 de agosto de 2011, en <http://www.uruguaypiensa.org.uy/imgnoticias/681.pdf>

³⁷ Jesús Martín Barbero, "Televisión y Melodrama", Colombia, Tercer Mundo Editores, 1992, p. 23

la UDLA. El promedio de tiempo que se mira la televisión en este hogar es de tres horas y media. Estrato medio alto.

Familia A. 2:

Conformada por cuatro integrantes: padre (Freddy A.), madre (Lucía D.) y dos hijas (Andrea y Katerine). Viven en casa propia en el Valle de los Chillos. Tienen cinco televisores distribuidos en tres cuartos, la cocina y el estudio. La mamá tiene una discapacidad, sordera. El papá trabaja y las hijas son estudiantes universitarias. Katherine sigue la carrera de electrónica y Andrea empezó diseño fotográfico. El promedio de tiempo que la familia mira la televisión es de cuatro horas diarias. Estrato medio.

Familia C-Z. 3:

Conformada por cuatro integrantes. Esposo (Xavier C), esposa (Ximena Z), hija (Michel C) y nieto. Viven en un departamento pequeño en el centro-sur de Quito. Este es el segundo matrimonio de Ximena. Su hija fue producto de la primera relación. Tienen un negocio familiar, una tienda al norte de la ciudad. El padre dice ser comerciante. La mamá se hace cargo de la tienda y la hija es madre soltera desde los 18 años, ahora tiene 21. Tienen una televisión en su negocio y una en su casa. El promedio de tiempo que se mira la TV es de tres horas diarias. Estrato medio bajo.

Vale insistir en que las familias pertenecen a diferentes estratos sociales, hecho que se estableció de manera totalmente intencional pues se partió de la idea de que este elemento podría ser determinante en la forma de re-apropiación de los discursos mediáticos. Sin embargo, ellas de ningún modo representan a todos quienes conforman estos espacios sociales, aunque sí comparten características con el resto de familias de su tipo.

3.2 La imagen de la jueza y los estereotipos

Volvemos a decir que la imagen de la doctora Polo es importante en cuanto icono de poder. La heroína que está ligada a la salvación y a la defensa de género. Sin embargo, sorprende que esta defensa de género, de la que hablan los integrantes de las familias objeto de estudio, se desarrolle en medio de estereotipos que se reproducen en diferentes programas.

Empecemos por definir a los estereotipos como “un sistema de creencias acerca de las características, atributos y comportamientos que se piensa son propios, esperables y adecuados para determinados grupos. En el caso particular del género, dichas creencias van referidas a los varones y mujeres como bloques monolíticos y claramente diferenciados entre sí.”³⁸ En *Caso Cerrado* se establecen las diferencias que más adelante ejemplificaremos; sin embargo, podemos señalar desde ya que, inmersos en estos estereotipos, están los roles. Aquellos que, en medio de la diferenciación, se establecen para el hombre y la mujer. “El papel social se refiere a un comportamiento delimitado desde un punto de vista normativo o que responde a ciertas demandas sociales, asociadas a una posición dada en el sistema social”³⁹ Sistema social que se desarrolla por fuera de lo que llamamos la familia mediatizada, pero que es explotado por la producción mediática para su beneficio.

A diferencia de otros talk show (Laura en América, Maritere, etc.) *Caso Cerrado* goza dentro del grupo investigado una confianza absoluta. Ante la pregunta en las distintas familias de si creían que los casos presentados son reales, la respuesta fue

³⁸ Ester Barberá, “Estereotipos de género: construcción de las imágenes de las mujeres y los varones”, en Juan Fernández, comp., *Género y sociedad*, Madrid, Ediciones pirámide, 1998, p. 177

³⁹ Amparo Bonilla, “Los roles de género”, en Juan Fernández, comp., *Género y sociedad*, Madrid, Ediciones pirámide, 1998, p. 143

contundente: Sí. Las discusiones no se generaron, no hubo un solo integrante de las familias que dudara en su respuesta. Se contrastó la primera respuesta con una segunda. ¿Qué pensaban sobre otros talk shows? La respuesta solidifica la imagen registrada en los primeros datos entorno a la construcción del discurso del producto mediático y a la credibilidad obtenida gracias a la legitimidad y legalidad que obtiene la doctora Polo: *Caso Cerrado* es un programa creíble para los interrogados, a diferencia de otros (como *Laura en América*) que genera dudas en su veracidad.

Y es la conductora la directa responsable de que esto suceda. Cuando se preguntó qué pensaban de la Dra. Polo, se pudo encontrar datos que confirmaban esta aseveración. Katherine Arteaga habló de una mujer justa y equitativa que se fundamentaba en las leyes. Pamela Castillo dijo que era muy inteligente y defendía los derechos, sobre todo los de la mujer. Mientras que Elena Díaz aseguró que conocía las leyes, defendía los derechos y era feminista. Una identificación que estuvo basada en dos elementos: la defensa de género y la legitimidad que le da a Polo el conocimiento de las leyes y la legalidad que le permite la aplicación de ellas. Por su parte, Ximena Zárate aseguró que era una mujer fuerte que ayudaba al prójimo.

Empecemos por la defensa de género. “La diferenciación de género -en tanto que distinta de la diferenciación social- no se explica tanto por la biología o la socialización de rasgos internalizados -aun cuando esos procesos tengas ciertamente efecto-, sino por una construcción social, arraigada en la división jerárquica del mundo en función del sexo.”⁴⁰ Una jerarquía reproducida en la cotidianidad y consolidada en la construcción mental de los individuos.

En un estudio realizado en México, se concluyó que “los talk show se autorefieren como espacio de proyección de malestares sociales relativos a las

⁴⁰ Amparo Bonilla, “Los roles de género”, en Juan Fernández, comp., *Género y sociedad*, Madrid, Ediciones pirámide, 1998, p. 143

mujeres.”⁴¹ Para los y las entrevistadas existe un fuerte vínculo entre la jueza y la defensa de género. La base de esta relación es la lucha contra el machismo. La imagen del hombre se ve ligada en varios casos a la del mujeriego, irresponsable, egoísta, etc. Es importante indicar que dentro de los casos observados el 80% de las demandantes eran mujeres, apenas el 20% hombres. Además, el 90% de las demandas realizadas por mujeres fueron concedidas.

Un ejemplo claro es el caso “Lo que merezco” en el que Sonia demanda a su pareja, Hilario, ya que éste no le es fiel. Ella asegura que Hilario, con quien lleva 14 años en unión libre, frecuenta prostitutas y no respeta su relación. Sonia pide que él venda el departamento que compraron juntos y que le dé la mitad del dinero. En medio de la discusión aparece un elemento determinante para la decisión de Polo. Sonia asegura que Hilario lleva a su hijo de 13 años también para que tenga relaciones con prostitutas. El niño aparece y lo confirma. El padre no niega nada y explica que son “cosas de hombres”. Esto genera la indignación de la jueza y se concede la demanda en medio del aplauso de los y las asistentes al set.

Sin embargo, al revisar otra arista los estereotipos de la mujer no son erradicados en esta dinámica mediática. No es difícil encontrarse con la imagen de la mujer víctima como en el caso “Cáncer terminal” en el que las demandantes demandan a su prima que tiene esta enfermedad, porque ella quiere utilizar el dinero que tienen ahorrado para irse a Colombia a visitar a su familia, en lugar de utilizarlo en las medicinas y en la atención médica que necesita. La demandada explica que ella ha luchado con el problema del cáncer por cinco años, que ha sido atendida y cuidada con cariño por sus primas, quienes han gastado sus salarios en ella; que se siente profundamente agradecida por

⁴¹ July Chaneton, *Debate Feminista Fragmentos y proposiciones La vida ajena. Servicio, melodrama e intereses de género en los talk show*, México, Imprintel, 2000, p. 151

eso, pero que después de su última cita con el médico, en que constató que su final está cerca, lo único que ella quiere es ver a su madre, a sus hermanos y a su abuela.

También está la imagen de la mujer celosa como en el caso “Está loca” en el que un hombre demandaba a su esposa porque él solicitaba el divorcio y ella se negaba a firmar. El marido quería separarse ya que afirmaba que su esposa estaba “loca” porque había llegado varias veces de manera sorpresiva a su oficina más de una vez a hacerle escándalos porque pensaba que él le era infiel. El hombre tenía un testigo, el cual confirmó que efectivamente la esposa había aparecido en la oficina a gritarle e insultarlo y que le había ocasionado problemas con sus superiores e incluso lo habían despedido de su trabajo.

Por otro lado está la mujer objeto. Al retomar el caso “Pasión móvil” encontramos la imagen de este estereotipo de mujer. Una persona que es parte de la dinámica de la utilización de la mujer en la realización del deseo masculino. Una mujer desfachatada que encuentra en la utilización de su cuerpo la posibilidad de hacer dinero de manera clandestina e hipócrita (ella no reconoce lo que en realidad hace hasta que las pruebas se presentan). Ridiculizada esa imagen por la doctora Polo y el hombre constituido en un ser bobo que no puede comprender la ruptura de su “masculinidad” en la traición de la que es víctima.

Otra figura recurrente es la de la mujer carente de afecto. En uno de los casos, “Madre a distancia”, la demandante es la madre de una mujer de 25 años que tenía dos hijos y cuyo esposo de casi 70 años había fallecido. Con ese pretexto, la mujer le dejó sus hijos a su mamá y se había ido a los Estados Unidos a trabajar con la promesa de enviarles dinero mensual. La mujer llevaba tres años en los Estados Unidos, y en los últimos dos no les había mandado ni un centavo. La mamá viajó desde México para

demandar a la hija por esta situación. La demandante solicitaba que la hija regrese a México a hacerse cargo de sus hijos.

La demandada explicó que su madre la había vendido a los 16 años de edad al hombre que fue su esposo, y que él la maltrataba y le daba una vida terrible, y que los hijos nacidos de ese matrimonio fueron producto de violaciones. Explicó que la madre conocía la situación y la obligaba a mantenerse en ese matrimonio, y que tanto el marido como la madre, la obligaron a dar a luz a los hijos que ella hubiera querido abortar. Al morir el marido, ella aprovechó para librarse de la situación y consideró que esos niños, si bien los dio a luz, no son sus hijos sino hijos de su madre, que fue quien la obligó al tipo de vida que llevaba.

Por otro lado está la legitimidad. Todos y todas quienes participaron en el estudio están de acuerdo y resaltan la utilización de las leyes en la resolución de los casos. La doctora Polo no solo utiliza su poder sino que lo sustenta gracias a la opinión de otros especialistas. Por ejemplo, en el caso “Hermano en disputa” la demandante (Cynthia) pide que le entreguen a un joven discapacitado para que ella sea su tutora y para casarse con él. Ella afirma que viven juntos hace seis años y que ahora que la madre del joven murió quieren estar juntos. El demandado (Omar) es el hermano del chico quien se opone ya que dice que a ella solo le interesa el dinero. Cynthia es la profesora de guitarra de Ramón y cuando él toca una canción su hermano rompe la guitarra violentamente. La decisión de la jueza se percibe durante el programa pero es sustentada por la opinión de una experta. La Dra. Viviana González, psicóloga, hace su aparición y evalúa el caso que es resuelto a favor de la demandante ante el aplauso del público. Entonces se produce la ecuación: poder+legitimidad+legalidad= Caso Cerrado.

3.3 La construcción de las familias en el talk show: mediaciones

Durante el estudio se pidió a los integrantes de las familias participantes que describieran a las familias que veían en el talk show. Las respuestas fueron variadas pero todas apuntaban a elementos comunes: carencias, ruptura de estructura familiar tradicional, migración, violencia y poca educación. Aquí se hicieron evidentes las mediaciones expuestas anteriormente.

Mediación individual:

Hay que partir de la aseveración hecha anteriormente: el capital cultural que se atraviesa con el contacto mediático define la relación de la persona que mira con el producto en este caso televisivo. El contacto del individuo y todo lo que es, conoce y piensa frente a lo que ve. A continuación el análisis de elementos que construyen esta relación individual.

La edad es un componente importante dentro de la relación televisión-audiencia. En las familias estudiadas se hace evidente un elemento generacional que construye una re-significación del producto mediático. En las integrantes más jóvenes de la familia A existe cierta aceptación respecto de relaciones que se apartan de la estructura social tradicional. Por ejemplo, es aceptado el estado de unión libre. Para Katerine y Andrea no es un elemento de discusión el hecho de tener un vínculo que no sea “bendecido” o tradicionalmente legalizado. Al contrario su madre (Lucía) y su padre (Freddy) que sí incluyen en el análisis la discusión de si este tipo de acuerdos resulta o no pertinente. Las integrantes más jóvenes conciben la posibilidad de una relación menos tradicional, a diferencia de sus padres que están casados 32 años y que crecieron en una sociedad más rígida, que reprodujo las estructuras comúnmente aceptadas o socialmente “correctas”.

En el caso de la familia C., Pamela es una joven con una preparación académica que le permite incluir elementos de análisis técnicos y comunicacionales. Al estar ligada al estudio mediático ella analiza las estructuras visuales que componen los casos. Ella asegura que “es evidente que la imagen de quienes concurren al set no tiene concordancia con el estrato al que pertenecen.” No obstante y pese a esta constatación, hay que recordar que asegura que la doctora Polo goza de su credibilidad. En este caso es un elemento estético el que para ella no encuadra, pero considera que este no es determinante en la estructura discursiva del producto mediático que observa.

Por otra parte, Michel C. basa su opinión en sus experiencias individuales. Ella tiene un bebé. Es madre soltera y tiene poco apoyo del padre de su hijo. Para ella Ana María Polo es una heroína y la definición de “desgraciados” define a la generalidad de los hombres. Por ello, verlos “pagar” sus culpas le resulta reconfortante.

El ámbito de género es fuerte en la adhesión que se produce con la doctora Polo. Ya se estableció en la imagen que la conductora posee frente a las audiencias, pero se hace más claro este elemento cuando se pregunta a los interrogados sobre la decisión de la doctora. Es unánime: todos y todas están de acuerdo. Sin embargo, cuando se trata de mujeres la referencia a la defensa de género es el argumento que sostiene su decisión.

Pero está la contraparte: el padrastro de Michel, Xavier C. tilda de exagerada a la conductora del talk show. Pese a que no la descalifica, asegura que a veces “se le va la mano”. Xavier ve normal cierto comportamiento que se evidencia en el programa. Por ejemplo, el hecho de que un hombre frecuente prostitutas pese a estar casado no es para él un hecho que deba ser penado. “Todos no echamos nuestras canitas al aire” asegura, aunque en voz baja y con la petición de absoluta discreción.

Mediación situacional:

Hay que recordar que el cuarto de ver, el espacio, la compañía y las circunstancias en las que se realiza la televidencia generan un tipo de (re) significación mediática. Entonces existe la posibilidad de que la interacción se dé en medio de familiares o amigos, en soledad o en una vereda.

En las familias objeto de estudio, las posibilidades de mirar *Caso Cerrado* son múltiples. En el caso de la familia A. es un consumo disperso. Es decir, sus integrantes no se reúnen como una rutina cotidiana para ver el talk show. Existe, por el número de televisores de la casa, cierta independencia de recepción. En este caso la recepción de primer orden se realiza en soledad. Sin embargo, hay una recepción de segundo orden, que genera una mediación también de segundo orden. Es decir, los integrantes de la familia discuten posteriormente los contenidos de los programas, como una rutina cotidiana que se desarrolla sobre todo en horas de la noche. La cena es el momento para intercambiar opiniones y discutir contenidos.

En la familia C. la situación es diferente: padre (aunque no lo reconozca), madre e hija observan de forma compartida el producto mediático en la habitación de los padres. Pamela y su madre aseguran que son los tres los que se reúnen. “Coinciden nuestros horarios” aseguran. Pese a que el padre niega contacto constante con el programa: “Lo veo de vez en cuando” dice él. Las discusiones se dan en simultáneo con la emisión. No existen distancias entre las imágenes emitidas y las conclusiones obtenidas. Pese a que pueda existir un espacio externo al hogar para discutir el discurso del talk show, el primer intercambio se expande en el seno de la familia.

Por su lado, Ximena Z. observa el programa en medio de sus actividades laborales. El televisor que tiene en su tienda sirve como objeto de entretenimiento en momentos de ocio, pero ver *Caso Cerrado* es parte de la rutina. Sin embargo, asegura

que no siempre es posible mirar con atención el talk show ya que hay días de mucha venta. En el caso de su esposo no hay un cambio radical. Él suele visitar la tienda durante el día. Asegura que sus negocios (aunque no revela cuales son, solo dice ser comerciante) no le permiten estar todo el tiempo en el sitio, pero también intenta llegar a la emisión del producto mediático. Finalmente, Michel ve *Caso Cerrado* en su casa. Ella dice que la hora del programa suele coincidir con la hora en la que su hijo duerme. Es para ella el momento de descanso, pero también el de la posibilidad de observar algo que ella asegura le enseña mucho.

Mediación institucional:

Es la familia la primera institución que produce la re-significación del programa. Sin embargo, no es la única. Hay otros espacios que se constituyen en las periferias. En el caso de la familia A. el espacio de intercambio es diverso. Andrea tiene un grupo de amigos con una visión particular en torno al orden social establecido. Identificados con la posibilidad de construir relaciones poco tradicionales constituyen una ventana hacia otras visiones y perspectivas. Su hermana Katerine es menos “abierta”. Construye sus relaciones en medio de parámetro más “aceptados” y menos “rebeldes”.

Los padres de la familia A. encuentran en el núcleo familiar la posibilidad de decodificar lo que ven. Cada capítulo tiene un mensaje para ellos. Y es en la relación con sus hijas que se desarrolla la interpretación de las historias. Pese a que suelen abordar los relatos con cierta ligereza (en torno a ellos bromean, ríen, etc.) los elementos son utilizados en las discusiones cotidianas de manera indirecta.

Por su parte Pamela C. asegura poseer absoluta libertad para decidir y pensar. Su madre, Elena, lo confirma. Libertad es la palabra a la que recurren las dos cuando definen su relación. Confianza es el término que afianza la primera premisa. En este

caso existe una influencia institucional de la familia menos evidente pero no menos decisiva. Elena como madre permite que Pamela tome sus decisiones, pero esto no quiere decir que a Pamela no le interese lo que piense su madre. Es más, ella asegura que su mamá es el centro del conocimiento y que su sabiduría la guía constantemente. En medio de esta relación se da la coincidencia de análisis de *Caso Cerrado*. No existen mayores discusiones en cuanto a lo que re-significa para ellas el talk show y el discurso que lo compone.

Finalmente, en la estructura de la familia C-Z. no existe un intercambio directo. Cada integrante realiza su re-significación y entre ellos no se discute sobre ello. La estructura familiar es poco tradicional. Hay una individualidad marcada en la cotidianidad de Ximena, Michel y Xavier. Cada uno dice afrontar sus problemas, cada uno resuelve sus expectativas. Michel asegura que no encuentra sino apoyo en su mamá. Aunque describe que su relación no es muy cercana en el plano afectivo. A esto sumamos que tiene a cargo a su hijo quien dice es el centro de su vida.

En este caso hay una influencia institucional diferente. Es decir, la influencia no se da por la cercanía de los componentes de la familia, porque discuten los contenidos, sino por la lejana de su relación que también implica una influencia familiar, pero distinta. El hecho de que este hogar tenga estas características si define una re-significación del producto mediático pero de manera distinta a las otras dos familias.

Mediación tecnológica:

Para la descripción y análisis de las tres familias en el campo de este tipo de mediación partamos de la idea planteada por Baudrillard de que “la videotecnología hace posible la policromía televisiva, la instantaneidad de su presentación, la

versatilidad de sus contenidos y encuadres, y especialmente su extraordinaria capacidad de representación, ese simulacro que a veces parece más real que lo real.”⁴²

En las dos familias hay diferencias en cuanto al conocimiento de la estructura mediática. Ya antes se hizo referencia al conocimiento de Pamela C. sobre la comunicación y los medios por los estudios que posee. Para ella es evidente que las historias no siempre son asistidas por imágenes inherentes a lo que se cuenta. Ella hace referencia a la imagen de los entrevistados. “Son de clase baja, supuestamente tienen problemas económicos, pero siempre están bien vestidos” asegura. Sin embargo, como ya se dijo antes, la credibilidad no se opaca, no desciende.

En el caso de la familia A. la referencia es menos técnica. El escenario de juzgado está identificado con el espacio mediático que se observó ya en la televisión, puntualmente, con la estructura cinematográfica. La imagen de la jueza, del demandado y el demandante, solo fue vista por los componentes de esta familia en una película. Hay que recordar que en Ecuador no se construyen este tipo de escenarios para definir un reclamo legal. Es una incorporación que permite un acercamiento sin sobresaltos a la estructura mediática de este talk show.

La familia C-Z. no construye una discusión a la imagen que mira. Es una estructura que les es familiar aunque no lo sea; es decir, a pesar de la distancia, hay una cercanía a la familia A. en cuanto a la definición de lo real. Es creíble lo que se ve porque tiene una estructura que, aunque no ocurra en Ecuador, sí se ve en medio de la globalización audiovisual. Son situaciones que no las vivimos en el cotidiano, pero sí en la experiencia de consumo mediático. “El programa se “glocaliza” (Robertson, 1994) es

⁴² Jean Baudrillard, citado por Guillermo Orozco, “Televisión, audiencia y educación”, Colombia, Grupo Editorial Norma, 2001, p. 33

decir, asimila localmente algo producido en otra tierra, para otro público de costumbres diferentes.”⁴³

Por ello y como lo dice Guillermo Orozco, el estallido geométrico de la percepción de los sujetos, vía el potencial videotecnológico, es quizá la dimensión presente de la televisión con mayor futuro. Es decir, existe la posibilidad que el traslado de la cotidianidad a los espacios mediáticos, a sus estructuras, pueda configurar el crecimiento de la sensación de cercanía y pertenencia con esos espacios.

3.4 Dos tipos de lecturas

Este tipo de productos mediáticos generan adhesiones y rechazos. Casi como cuando se realiza un exit poll en una contienda política. Quienes observan estos programas ocultan información, a veces maquillan sus deseos y otras veces emiten su juicio sin recelo. Esto gracias a su absoluta identificación o con sus dudas.

Se construye un YO referido a quienes participan en el talk show y quienes lo miran. Iniciemos por la construcción de este yo al interior del talk show. Los individuos buscan su singularidad. Es el relato de vida, que se da mediante la entrevista, el que permite de alguna forma reestablecer un YO que se diferencia del OTRO, el entrevistador. Pero “el entrevistador opera no solamente como el otro que sostiene la interrogación, sino que puede hacer explícitos sus propios criterios valorativos, asumiendo además la representación de esos otros que, a su vez, configuran una audiencia actual y una suerte de memoria colectiva”⁴⁴.

Hay una reestructuración de la relación público-privado: una construcción nueva de lo público que se la presenta como la ‘publicación’ de lo privado en los medios

⁴³ Fernando Andacht, *El reality show: una perspectiva analítica de la televisión*, Colombia, Grupo Editorial Norma, 2003, p. 11

⁴⁴ Leonor Arfuch, *El espacio biográfico dilemas de la subjetividad contemporánea*, Buenos Aires, 2002, p. 140

masivos de comunicación mediante la entrevista, género biográfico de la modernidad. Lo biográfico aparece como experiencia personal, una expresión que se da en narrativas confesionales. La entrevista pretende ingresar y acceder a una interioridad que, en realidad, lo autobiográfico busca crear.

Lo siguiente es la construcción de un YO referido a las audiencias y su relación con el talk show. “Las colectividades (o aquellos que las dirigen), como los individuos que se incorporan a ellas, tienen necesidad simultáneamente de pensar la identidad y la relación y, para hacerlo, de simbolizar los constituyentes de la identidad compartida (por el conjunto de un grupo), de la identidad particular (de tal grupo o de tal individuo con respecto a los otros) y de la identidad singular (del individuo o del grupo de individuos en tanto no son semejantes a ningún otro).”⁴⁵ Es en esta relación que se construyen adhesiones o desencantos, y se evalúan a los personajes que se miran. El análisis no escapa a la comparación. Los individuos establecen “indefinidamente un aquí, una ‘familiaridad’ en relación con una ‘extrañeza’.”⁴⁶

En los testimonios que se han recogido para la presente investigación, se encuentran dos formas de mirar *Caso Cerrado*. La primera, una lectura orgullosa, aquella que se puede contar. Regresando al símil con la política, hay quienes siguen al programa. Encuentran en él resueltas ciertas expectativas. Se ven representados y hasta defendidos. Ven en Polo una heroína, su heroína.

Por otro lado, está aquel que se jacta de tener un capital cultural que lo lleva a rechazar una producción mediático-discursiva de ese tipo. No siente orgullo de ver el programa, está siempre justificando su consumo. Como cuando alguien va a votar por un candidato que tiene una imagen lejana al status que muchos buscan. Claro que se vota por él, pero no se admite o se justifica la decisión gracias a la descalificación de

⁴⁵ Marc Auge, Los “no lugares”. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad, Barcelona, Gedisa 1996, p. 57

⁴⁶ Michel de Certeau, *La invención de lo cotidiano*, México, 1996, p. 129

otro contendor que merece aún menos ser apoyado. Además, la opinión de este grupo es una muestra de la estigmatización de los sectores populares que producen este tipo de programas; es decir, lleva a pensar que las situaciones que se presentan solo se dan en estratos ‘bajos’. “Saber quién eres es estar orientado en el espacio moral, un espacio en el que se plantean cuestiones acerca del bien o el mal; acerca de lo que merece la pena hacer y lo que no, de lo que tiene significado e importancia y lo que es banal y secundario.”⁴⁷

3.4.1 La lectura orgullosa

Dentro de las características del consumo está el reconocimiento de un YO: es un YO igual al otro, un reconocimiento de características comunes, de problemas iguales y de expectativas similares.

“¿Cuándo nos habían tomado en cuenta a nosotros?” es la pregunta que se hace Ximena. Ella asegura identificarse con varias de las situaciones que se muestran. “Yo veo *Caso Cerrado* porque me enseña” dice su hija Michel. Además encuentra en las decisiones de Polo una reivindicación de su ser mujer. La joven se basa en su experiencia y define como necesarios este tipo de espacios para la discusión de sus problemas. Hay una identificación con las carencias y con la posibilidad de superarlas.

En los casos abordados se preguntó con quién se identificaba cada uno de los integrantes de las familias dentro del caso. Aquí se produce un nuevo tipo del reconocimiento del YO y, generalmente, se reactiva la cercanía de género y el combate al machismo. Volvamos al caso en el que el marido quería divorciarse de su esposa: él decía que ella estaba loca pues, más de una vez, había llegado sorpresivamente a su oficina a hacerle escándalos porque pensaba que él le era infiel. El hombre tenía un

⁴⁷ Charles Taylor, *Fuentes del yo la construcción de la identidad moderna*, Barcelona, Ediciones Paidós, 2006, p 53

testigo que confirmó su versión: ella había aparecido en la oficina, le había gritado e insultado, y le había ocasionado problemas con sus superiores; incluso lo habían despedido de su trabajo.

La demandada se defendió diciendo que en repetidas ocasiones su marido había realizado llamadas telefónicas frente a ella, en las que hablaba cariñosamente con otra persona. Ella aseguraba que esta era una actitud premeditada. También aseguraba que no podía darle el divorcio a su marido porque ambos estaban realizando los papeles para poder residir en Estado Unidos y, de divorciarse, ambos tendrían que regresar a Colombia. Además, aseguraba que su esposo la había maltratado físicamente en varias ocasiones. Finalmente, el mejor amigo del demandante ingresó al set sin ser llamado, este testigo aseguró que las llamadas cariñosas que el demandante hacía era a él, lo trataba por teléfono como si fuera una mujer porque buscaba darle un motivo a su esposa para que lo dejara, haciéndole creer que estaba hablando con otra mujer.

Pamela C no dudó en asegurar que se identificaba con la demandada “porque las mujeres muchas veces vivimos maltratos psicológicos por parte de los hombres, y éstos marcan incluso más que los maltratos físicos”. Ella dice nunca haber sido víctima de este tipo de situaciones, pero aseguró conocer casos. Aquí no hay una identificación directa, el reconocimiento de un YO presente, pero sí de un posible YO gracias a las referencias externa que dijo poseer.

Otro elemento que permite definir esta lectura orgullosa es la posibilidad de estar dentro de la estructura del talk show. Se preguntó, complementariamente al diario de consumo, si quienes colaboraron con esta investigación aceptarían asistir a un programa de este tipo para buscar superar sus problemas. En la familia C-Z existió una respuesta contundente: Ximena dijo que “solo el estar en la televisión sería bueno, aunque soy muy tímida”. Además, defendió nuevamente la posibilidad de que gente

común y corriente saliera en pantalla. “Si tuviese un problema grave claro que acudiría a la doctora” sentenció.

Por su parte, Michel volvió a recurrir a su experiencia. “Las mujeres necesitamos alguien que nos defienda,” dijo. Su experiencia atraviesa todas sus reflexiones. Ser una madre soltera que no tiene apoyo del padre de su hijo le genera tener reparos en cuanto a las relaciones sentimentales. “A veces se necesita alguien que les obligue a ser responsables,” asegura Michel con voz firme y confirma que efectivamente asistiría si tuviese la oportunidad.

Finalmente, Xavier C llegó a la misma conclusión pero con diferentes argumentos. “Si puedo salir en televisión lo haría,” es la frase con la que empieza su respuesta. Él dice que tendría cierto temor ya que la Dra. Polo siempre está más cerca de las mujeres, pero como confía en ella, asegura que no dudaría en realizar un reclamo que determine como justo.

Como asegura Monsiváis, “la televisión otorga la fama, la fama dura un día, y a lo largo de ese día el súbitamente famoso divulga y atesora la experiencia de la celebridad. La posmodernidad otorga imagen y voz a los desconocidos de siempre”⁴⁸.

3.4.2 La lectura vergonzante

Si por un lado existe el reconocimiento de un YO, lo que implica el compartir características y expectativas, por otro está la posibilidad de reconocerse en la diferencia. El rechazo de lo que ve (o al menos eso parece) permite ubicarse precisamente mediante ese rechazo: el consumo del talk show ofrece la oportunidad de definirse como ‘mejor a’. Así, para algunos de los integrantes de las familias estudiadas ver Caso Cerrado significa sentirse superior a las personas que ahí se presentan; y hay

⁴⁸ Carlos Mosiváis, *Aires de familia cultura y sociedad en América Latina*, Barcelona, Editorial Anagrama, 2000, p. 236

quienes ni siquiera se permiten afirmar que ven el programa y, cuando lo hacen, se justifican constantemente:-

Pero volvamos al diario de consumo y a la pregunta ¿con quién se identifica? Ante ella encontramos respuestas contrapuestas a las de la familia C-Z. En una búsqueda constante de alejarse de las imágenes que se construyen en torno a las personas que asisten a estos programas, la respuesta clásica consiste en “no me identifico con ninguno”. En el caso “Adopción”, por ejemplo, los demandantes son una pareja de cubanos que no pueden tener hijos, y que habían adoptado a una niña de raza negra, que había sido separada de su madre biológica por negligencia y descuido. Se desconocía la identidad y el paradero del padre. Esta pareja se enteró que la misma mujer había tenido otro hijo y que lo había abandonado en la casa del padre de ella, el abuelo del niño. Los demandantes pedían al abuelo que les diera en adopción a este niño; el argumento era la necesidad de que los dos hermanos se criaran juntos. Al mismo tiempo, expusieron que el abuelo, enfermo y desempleado, no estaba en condiciones de cuidar al niño, y que tarde o temprano le iba a faltar.

El demandado, abuelo del niño, explicó que sufría mucho con los desafueros de su hija. Que ella se había metido en drogas y prostitución y que estaba desaparecida, y que el niño que le había dejado era todo lo que él tenía en el mundo. También explicó que el médico le había valorado por el infarto que había sufrido recientemente y que estaba en buenas condiciones de salud por lo que estaba buscando trabajo. Por otro lado, expuso que le preocupaba que gente blanca adoptara sus dos nietos negros y que el racismo pudiera afectarles.

La doctora Polo concedió la demanda a la pareja de cubanos puesto que el abuelo no era el tutor legal del niño, no había padres y era importante considerar el bienestar del menor. Sin embargo, dispuso que el abuelo pudiera visitar a los niños

siempre que quisiera y expuso que los padres adoptivos tenían la obligación de recibirlo.

Elena D al ser consultada fue concreta. “No me identifico con nadie, pero me da pena esa gente”. Ella se alejó de problemas que aseguró no se acercan siquiera a los suyos. Además, complementó su respuesta confirmando que ese tipo de problemas no son inherentes a la gente que conoce.

Por su parte, en la familia A. también existe una lejanía ante los personajes de Caso Cerrado. Freddy construyó su análisis en medio de la descripción lúdica de los relatos. “Son muy graciosos y entretenidos” aseguró, y es este elemento que le permite dar cuenta de su posición superior. Es una referencia no directa, pero que estableció la diferenciación entre quien sale en la pantalla y quien lo ve imperfecto. Sucede como en la cultura popular, donde las fiestas ocupan un lugar fundamental “ya que no sólo jalonan y organizan la temporalidad social sino que en cuanto "tiempo denso" la fiesta proporciona a la colectividad el espacio para descargar las tensiones, desahogar el capital de angustia acumulado, desviar la agresividad, activar los grupos de edad -ritos sucesivos de iniciación- y redefinir así periódicamente las relaciones de jerarquización”⁴⁹

En el caso de Katherine se reproduce la construcción de su padre pero con otros matices. Al ser consultada sobre las personas que participan en Caso Cerrado ella las define como carentes de afecto. Gente de estratos populares que necesitan ayuda desesperada y que encuentran en el talk show la posibilidad de obtenerla.

Como vemos es en la relación que cada individuo establece con la televisión, y con este programa en particular, donde se define la apropiación que se hace de él. Las mediaciones, lugar donde se entiende la relación entre la producción y recepción, es la

⁴⁹ Jesús Marín Barbero, "Cultura popular y comunicación de masas consultado el 11 de febrero de 2011, en <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rubinich/biblioteca/web/abarbe.html>

fase que permite re-significar el producto televisivo. Es en el consumo cultural que se hace del talk show, como proceso de apropiación de un producto social, donde se interioriza la diferencia social.

Sobre la posibilidad de participar en el programa, en esta familia existió una negativa unánime. Para Elena es un programa para ver y no para actuar. Es una relación que se establece en parámetros espaciales definidos. El set de televisión en este caso no es atractivo por los roles que desempeñan los personajes. “En otras circunstancias saldría en tele, así no” complementó Katherine.

El deseo de ser parte del espacio mediático está presente, pero tiene sus límites. La democratización de los medios está definida dentro de la posibilidad de integrarse en la pantalla con una imagen que no esté relacionada a las necesidades y la petición de ayuda.

3.5 Usos y particularidades

Cada una de las familias objeto de estudio utilizan la televisión y los discursos que se desarrollan en ella de diferente manera. Las características que se describieron anteriormente nos llevan a estructurar también una cadena de usos. A continuación se describen las rutinas que se estructuran en torno a los “conocimientos” obtenidos al ver Caso Cerrado.

¿Aprender o no?

Se dice que una de las misiones de la televisión es educar. ¿Pasa? ¿Se puede aprender de los contenidos de la televisión? Es una discusión que se tiene constantemente en el espacio público. Muchos gobiernos se preocupan por que así sea: porque los programas tengan lo que ellos llaman “contenido”. En el análisis no vamos a

discutir la labor de la televisión, algo que podría ser interminable. Lo que se pretende es hacer evidente en qué grado las familias estudiadas utilizan a la televisión y en este caso al talk show como herramienta para incluir conocimientos: cómo los elementos que se ven son utilizados en la vida cotidiana. Para comprender los datos que se expondrán hay que partir de la premisa de que “la recepción de productos mediáticos es fundamentalmente un proceso hermenéutico. Con esto quiero decir que los individuos que reciben los productos mediáticos se ven generalmente envueltos en procesos de interpretación a través del cual dan sentido a esos productos.”⁵⁰

Familia C. 1:

Como se dijo en la descripción de los integrantes de esta familia, ellos poseen un capital cultural importante. Estudios superiores legitiman todo aquello que conocen. Sin embargo, se hace en este hogar una diferencia entre el saber académico y una especie de saber cotidiano.

Elena D. es psicóloga. Se podría pensar que sus análisis son teóricos y metodológicos. Sin embargo, la relación con el programa es muy simple. Se convierte en una televidente que hace una separación entre sus conocimientos formales y aquellos que se pueden obtener de experiencias como las del consumo de Caso Cerrado. Hay un vaivén de lo que se puede aprender y de cómo se puede aplicar en el día a día.

Ella encuentra en cada uno de los casos un mensaje. Por ejemplo, en el caso de Adopción, antes expuesto, ella concluye que los niños deben venir al mundo en un hogar que les brinde las garantías necesarias para su crecimiento y desarrollo. Una reflexión cotidiana y sin demasiado aspaviento sobre lo que puede saber sobre los motivos y consecuencias de este tipo de relaciones.

⁵⁰ John B. Thompson, *Los media y la modernidad*, Barcelona: Ediciones Paidós, 1998, p 64

Sin embargo, al ser consultada sobre la utilidad de este tipo de mensajes que obtuvo en los casos existe un nuevo elemento. Ella nuevamente se aleja de las personas que participan en el programa. “No me serviría para enfrentar mis problemas. Yo no tengo el tipo de problemas que se presentan en el programa,” dice sin dudar. Aunque vuelve a la carga asegurando que de todas formas “sirve para aprender más acerca de la vida y de las equivocadas relaciones familiares que pueden darse.”

Por otro lado, con su hija se construye el análisis en diferentes vertientes. Hay que regresar a la relación entre la defensa de género y la Dra. Polo. Cuando existe un caso en el que una mujer se ve menospreciada, maltratada o ultrajada por un hombre ella asegura que la experiencia le servirá. “Yo creo que sí, porque cuando una relación no va bien es mejor cortarla”. Pero cuando los casos difieren de esta relación hombre sobre mujer, la respuesta cambia. Pese a que encuentra un mensaje en los acontecimientos, no construye una utilidad ligada a su propia vida.

Por ejemplo, en el análisis del caso “Trabajo de madre”, una mujer con ocho hijas tenía problemas económicos porque uno de sus hijos sufría una complicación congénita en los ojos: con el paso de los años iba perdiendo la vista hasta que en algún momento de su vida se quedaría completamente ciego. El tratamiento del muchacho era muy costoso y con el trabajo de la madre no alcanzaba para el gasto del mismo.

La madre demandaba a sus dos hijas mayores quienes estaban desempleadas, y exigía que ellas consiguieran un empleo para ayudarla a costear los gastos del muchacho. Una de las demandadas aseguró que por tener graves problemas de baja autoestima no podía conseguir un trabajo. El motivo de su estado emocional: a los 4 años de edad fue violada por uno de sus padrastros. La madre, quien ignoraba lo que le había sucedido a su hija, aseguró que en una época, cuando estaba casada con el padre

de dos de sus hijos, ella tuvo que viajar por un dinero que recibiría y dejó a cargo a dicho hombre. En su ausencia, el marido abusó sexualmente de la niña.

Entonces su análisis está ligado al discurso responsable que anteriormente fue también construido por Elena. “Al tener hijos uno debe volverse más responsable –dijo Pamela- y no dejarlos a cargo de cualquier persona, porque los niños corren riesgos. Además, es una irresponsabilidad tener ocho hijos de diferentes padres, y que uno no se puede meter a tener hijos si no se considera el futuro económico de ellos”. Una reflexión que no llega a serle útil. Ella no encuentra en este tipo de situaciones elementos que le den posibilidad de solucionar sus problemas o los inconvenientes de quienes la rodean.

Algo en lo que las dos están de acuerdo es en que se puede aprender sobre leyes. Tanto Elena como Pamela encuentran en la exposición de los parámetros legales un plus en comparación con otro tipo de programas.

Familia A. 2:

En este caso los discursos se asumen como lejanos, pero se reconocen como útiles. Katherine construye la posibilidad de utilizar los acontecimientos posteriormente. Pese a la separación que se establece entre lo que ella “es” y lo que son quienes aparecen en el programa, desde su visión no es menos cierto que lo que sucede en los casos se asume como de utilidad ulterior.

Por ejemplo, retomando el caso de “Hermano en disputa”, una mujer buscaba que le den la custodia de Ramón. Él era un hombre que sufría discapacidad. Ella era su profesora de música y se enamoró de él; el demandado era el hermano de Ramón quien se oponía a la relación. En una escena determinante el hermano de Ramón rompe la guitarra de su hermano frente a todos. Al final la doctora Polo concede la demanda a Cynthia a quien se le dio la oportunidad de cuidar de Ramón.

Para Katherine esta es una situación lejana a su cotidianidad. Sin embargo, ella asegura que aprendió mucho de la situación: “Aunque existan personas con múltiples discapacidades tienen derecho a ser tratados de una manera digna y sobre todo a que las autoridades puedan brindarles ayuda para investigar cómo están siendo tratados en sus hogares.” Sin embargo, a diferencia de Pamela, pese a que no es una situación cercana a su diario vivir, ella sí encuentra la posibilidad de aplicar lo visto en su cotidianidad “ya que día a día encontramos a personas que sufren discapacidad y no pensamos en sus derechos”.

Mientras que su hermana, Andrea, reproduce lo que su hermana expuso. Para ella cada caso es una experiencia enriquecedora. Ella tampoco cree cercanas las situaciones, pero dice poder acomodarlas para que su “mensaje” sirva al resolver otro tipo de inconvenientes en su vida.

Familia C-Z. 3:

Aquí la construcción de la rutina cotidiana y la vida poco cercana es determinante. Cada integrante interpreta y utiliza desde su experiencia, con pocas intervenciones el momento de analizar.

Para Xavier, es la posibilidad de mofarse de quienes son descubiertos en medio de sus relaciones clandestinas; pero además, es la ventana para conocer lo que puede pasarle a él si cae en una situación como las que se exponen. Hay un análisis ligado a su ser masculino. Un escaparate donde se encuentran los diversos escenarios en los que se pueden desarrollar las relaciones sentimentales.

En cambio Ximena se instruye día a día en lo que debe y no debe permitir. Para ella *Caso Cerrado* es un espacio en el que se discuten las decisiones familiares, decisiones que para ella son legítimas y hasta referenciales. Es decir, aquello que se

define como malo en el programa ella lo acepta como tal. Mientras que lo que se reprocha también lo asume como malo. Es así que asegura que “cada una de las experiencias me enriquecen”. Este grado de conocimiento tiene que ver con la posibilidad de ver aquello que muchas veces pasa en su espacio social y que ella lo reconoce como cercano. Aquí cabe aclarar que no se pretende con esta aseveración una estigmatización para los estratos bajos, simplemente son ellos quienes reconocen que en su espacio se dan este tipo de situaciones, mientras que en otros estratos se niegan problemas que se quieren ligar solamente al OTRO.

Finalmente está Michel. Para ella, *Caso Cerrado* implica recordar lo “malo de los hombres”. La imagen de la mujer víctima es con la que se identifica constantemente. Para ella la doctora Polo, más que para otras integrantes de las diferentes familias, es una heroína: la defensa que ella no tuvo, la persona que le hubiese gustado tener cerca cuando necesitó una respuesta del padre de su hijo. Para Michel el programa se convierte en un martirio y un escape: martirio porque le recuerda constantemente lo que para ella fue el evento que le cambió la vida, y escape porque se ve reivindicada en cada decisión de la jueza en contra de los hombres que han abusado en cualquier sentido de una mujer.

¿Qué tipos de televidencias se realizan?

Dentro de los estudios de recepción, Guillermo Orozco incorpora una división en las relaciones TV-audiencias. La incorporación del discurso mediático se desarrolla en un marco diverso donde la re-significación se construye a través del tiempo y de las relaciones que el televidente tiene con su entorno.

Abordamos dos tipos de televidencias. La de primer orden que, como hemos señalado, se realiza frente al televisor. “Televidencia directa y primaria de las

audiencias. Los sujetos al interactuar con los referentes televisivos pueden apropiárselos o resistirlos, con o sin la concurrencia de otros sujetos”⁵¹. En las familias estudiadas se realizan este tipo de televidencias de formas distintas, ligadas a mediaciones situacionales que construyen la forma de apropiación inicial de los productos mediáticos.

Mientras que en la familia Castillo hay una posibilidad de mirar juntos Caso Cerrado, en la familia C-Z esto resulta prácticamente imposible. Por su parte la familia Arteaga alterna las situaciones de consumo. Desde la individualidad de las habitaciones hasta la concurrencia grupal en la sala.

Hay en este primer contacto una evidencia de lo que Orozco llama el anclaje situacional. En el caso de Pamela C la adscripción a la defensa de género es un elemento que produce este anclaje. En la televidencia de primer orden este es un elemento que define su relación con el talk show.

En el caso de Michel C, esta televidencia se produce en su casa. Es, como se describió anteriormente, el momento de descanso y de reivindicación. También existe una adscripción a una posibilidad de defensa al género, pero además de construcción de resistencia ante el opuesto, el hombre, producto de experiencias anteriores.

Por otro lado está la televidencia de segundo orden. Hay que entender que el contacto con la televisión y sus productos puede ser “indirecto, diferido, mediato, cognoscitivo o sensorial, simbólico, explícito o tácito. El recuerdo, la evocación mental de una imagen, un dicho o un guión televisivo y la resurrección de sensaciones televidenciadas...” (G. Orozco, *Televisión, audiencia y educación*, 45). Esta es una televidencia que se construye en el contacto con los demás. El consumo mediático es muchas veces una posibilidad de sociabilización; el clásico ejemplo es el de los niños

⁵¹ Guillermo Orozco, *Televisión, audiencias y educación*, Colombia, Grupo Editorial Norma, 2001, p. 42.

que llegan a la escuela a comentar lo que vieron en la televisión, a jugar representando los personajes que observaron.

En el caso del talk show también se constituyen espacios en los que se re-crean o reviven los referentes televisivos. Por ejemplo, Michel dice que recuerda constantemente los casos en los que un hombre traiciona a una mujer. “Eso sirve para estar alerta,” asegura. Es una evocación de lo que se miró y que, en este caso, mezclado con las experiencias anteriores da como resultado una incorporación de los referentes mediáticos. Michel confirmó que constantemente comenta y analiza con sus amigas este tipo de situaciones.

En el caso de la familia A., la televidencia de segundo orden se da sobre todo en el contacto familiar. Como se describió anteriormente la cena suele ser un buen momento para comentar. Freddy suele comentar en medio de risas los casos que observó, mientras Katherine busca un análisis menos lúdico. Andrea refuta algunos argumentos de su padre y hermana. Hay un intercambio, una transacción que permite que la recepción inicial pueda llegar a mutar.

¿Real o no?

Una discusión constante en este tipo de programas es si los casos presentados son verdaderos o no. Esta pregunta inicial nos lleva a la contraposición de lo que es verdadero y lo que es verosímil. Como en la novela policial, el talk show encuentra en la revelación un elemento sustancial. “La revelación, es decir, la verdad, es incompatible con la verosimilitud.”⁵² Existe una tensión entre verdad y verosimilitud que es resuelta al final del relato.

⁵² Tzvetan Todorov, *Lo verosímil que no se podría evitar*, en *Lo verosímil*, comp. Comunicaciones, Editorial Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1978, p. 176

En el estudio se pudo verificar el grado de confianza que existe en torno al talk show. Hay dos elementos que son determinantes en esta relación TV-audiencia. La imagen de Ana María Polo y la estructura que se construye en el set del programa, las dos ligadas entre sí. Cuando se preguntó si se creía que los casos que se presentan en *Caso Cerrado* son reales la respuesta fue SÍ. Aunque después en el análisis puntual de ciertos programas existían dudas. Pero las dudas se establecieron en casos menos trascendentales. Es decir, en eventos simples que parecerían no tener la misma relevancia que otros.

Por ejemplo, uno de los litigios que se discutió como verdadero o falso fue el que encontraba a dos personas por la muerte de un gato. La demandante acusaba a un hombre de haber matado a su mascota. El demandado aseguraba no haber tenido nada que ver con el evento. La prueba fue un video que se grabó desde un celular. En él se observaba una mano tomando al gato y matándolo. La demandante decía reconocer los dedos del agresor, mientras el demandado se defendía al negar que esa fuera su mano.

Andrea A discutió la veracidad del caso. “Me parece que las pruebas fueron ridículas. Para mí ese acontecimiento fue armado por el programa” dijo la joven que en otros casos no ha dudado en defender la autenticidad de los hechos. Como lo hizo con el caso de “Pasión Móvil”: pese a que la estructura del programa presentó como prueba también un video, en esta ocasión ella sí lo aceptó como válido.

Pero esta discusión solamente confirma la regla. La confianza es casi inquebrantable. Para cada uno de los integrantes de las familias existe total certeza de que los casos son reales. ¿Por qué?

Volvemos a los dos elementos. La imagen de Polo es la de alguien con poder. Ese poder que le da la posibilidad de abordar a sus panelistas con absoluta vehemencia. Ella constantemente expone el control que tiene dentro de las situaciones que se dan, y,

para los televidentes que forman parte del estudio, este es un elemento determinante. Pero esto se ve complementado por el espacio en el que se desarrolla. Polo se encuentra en un set plagado de elementos que sostienen su imagen: ella es una jueza; está en la parte alta y tiene el mazo y plato en su mesa; los guardias la obedecen y los demandados y demandantes la respetan. Si a esto le sumamos que ella tiene un poder legal, volvemos a confirmar que es “imposible no confiar en ella”.

Como en la novela policial. “el autor necesita misterio; hasta último momento no debe revelarnos el nombre del culpable; ahora bien, una ley general de la narrativa exige que a la sucesión temporal corresponda una gradación de intensidad. Según esta ley, la última experiencia debe ser la más fuerte y el último sospechoso, el culpable.”⁵³

⁵³ Tzvetan Todorov, *Lo verosímil que no se podría evitar*, en *Lo verosímil*, comp. Comunicaciones, Editorial Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1978, p. 175

CONCLUSIONES

La legalidad y la legitimidad

Los talk show suelen buscar su credibilidad en la posibilidad de “ayudar a las personas”. Y pese a que en varios de ellos hay un poder firmado que permite asegurar el cumplimiento de las decisiones, ello no es un elemento explotado y a veces pasa inadvertido. En *Caso Cerrado* sucede lo contrario. La legitimidad se plantea como la posibilidad de resolver litigios legalmente. Es decir, se recuerda constantemente que aquello que se decide debe ser respetado. Si alguien no cumple será sancionado por las autoridades. El juzgado es una imagen que se configura como complemento a la doctora Polo: a sus conocimientos en leyes, a su actividad profesional y a todo lo que sostiene su calidad de jueza. *Caso Cerrado* es un talk show legal y legítimamente construido que, por ello, genera confianza y admiración.

Del drama y el melodrama

El talk show constituye un producto mediático que configura una estructura melodramática que permite un acercamiento sin sobresaltos de las audiencias. En medio de las carencias de los individuos se construyen historias que son “vendibles”, “creíbles” y hasta “aplicables” a nuestras vidas.

Los roles se reparten siempre en función de la conductora. Ana María Polo es la heroína. Su imagen no se presta para discusiones. Ella sintetiza la posibilidad de superar obstáculos, de ser defendidos. Es la herramienta que tienen los desvalidos para superar la adversidad y reivindicarse en un espacio mediático ajeno al de la cotidianidad, pero que traslada esa cotidianidad a un set con parámetros establecidos por la producción mediática.

La lástima es utilizada como un sentimiento inicial dentro de la estructura melodramática. El salto del miedo a la risa y posterior viaje al entusiasmo se constituyen en las rutinas comunicacionales que se integran como guiones televisivos. Siempre se termina con un mensaje de optimismo que consolida la imagen de la heroína.

Espacio de diferencias

Partamos de la idea de que “las diferencias sociales entre receptores afectan fundamentalmente las maneras en las que se relacionan con los mensajes que reciben, cómo los comprenden, los aprecian, los discuten e integran dentro de sus vidas”⁵⁴. En el estudio se pudo demostrar que las lecturas son variadas y que los individuos las construyen desde diferentes aristas. Pero existe sin duda una suerte de adhesión o rechazo; aunque las familias estudiadas no existe un rechazo evidente, expuesto abiertamente, sino más bien una constante justificación sobre el consumo del talk show.

“El consumo comunica, establece una distinción. Las clases se definen, también por lo que consumen; y detrás de todo esto están los gustos y las relaciones sociales que en torno a ellos se gestan.”⁵⁵ En la relación de consumo y recepción del talk show hay quienes se identifican con las situaciones, comparten problemas y hasta consolidan conocimientos. Por otro lado, están quienes hablan de un consumo lúdico. Para ellos y ellas no existe sino un disfrute pintoresco de un producto. Esto justifica su cercanía con el programa y permite mantener un status mediático que en otras condiciones no les permitiría mirar este tipo de producciones.

⁵⁴ John B. Thompson, *Los media y la modernidad*, Barcelona: Ediciones Paidós, 1998, p. 151.

⁵⁵ Fernando Checa, “*El Extra: las marcas de la infamia. Aproximaciones a la prensa sensacionalista*”, Quito, Ediciones Abya Yala, Universidad Andina Simón Bolívar, Corporación Editora Nacional, 2003, p. 133

Construcción de familias carentes

La exposición de la estructura del hogar está ligada a las deficiencias. Existe una manifestación de una ruptura de la estructura tradicional de la familia que se ve ligada a problemas sociales. Es muchas veces una visión apocalíptica. La polémica, la confrontación y la traición definen a la imagen familiar dentro del programa. Es la Dra. Polo quien entonces lucha contra esos males, quien los define y resuelve.

La migración es un elemento que complementa esta estructura. Muchas veces este parecería plantearse como un dispositivo que activa los problemas. La migración como oportunidad de crecimiento se ve desplazada por la idea de carencia y dolor.

¿Desde dónde se mira? ¿Cómo se mira?

La familia es el núcleo de consumo y recepción. Es en el hogar donde se realiza la televidencia de primer orden. Allí las experiencias delimitan el contacto primario con el talk show al igual que las situaciones en las que se desarrolla el consumo y se construyen diferentes visiones.

Por un lado está la defensa de género. En el estudio se hizo evidente que las mujeres asumían a Caso Cerrado como un espacio de revalorización y defensa de género. La heroína es la herramienta de amparo para quienes necesitan ser protegidas del agresor, generalmente un hombre.

La televidencia de segundo orden, en cambio, tiene que ver con los posibles usos que se pueden realizar del discurso mediático. Hay quienes encuentran mensajes positivos en todos los programas, pero no encuentran utilidad cotidiana de las experiencias expuestas. Otro grupo mira, no se identifica, pero cree que aunque no tiene los mismos problemas, esas experiencias pueden ser aplicadas a otras en sus vidas. Y

están los que definitivamente sí se identifican. Los que comparten problemas parecidos y sienten que es un espacio de aprendizaje diario para la toma de decisiones cotidianas.

El ser escopofílico

Hay un nuevo interés televisivo que, según Fuenzalida, “desestima el debate ideológico y aprecia más la vida personal y cotidiana de la gente, en tanto posibilidad de ensanchar la comprensión de la propia vida, no por vía conceptual sino a través de la experiencia existencial de los demás”⁵⁶. El término intimidad se vuelve relativo. En la relación TV-audiencia se constituye un placer escopofílico que implica el éxtasis de quien observa al otro. La ruptura de la esfera pública y privada se plantea con la posibilidad de indagar en las más tormentosas y ocultas situaciones de los individuos.

Se explotan los deseos de mirar y la promesa de algún momento ser vistos. La puerta parece estar siempre abierta para integrarse a la rutina mediática del talk show. Hay quienes anhelan estar dentro, pero hay quienes disfrutan constantemente el mirar desde afuera.

¿Democratización de los medios?

Se construye la idea del espacio de los “sin voz”. Típica aseveración de espacios que pretenden utilizar a gente común y corriente dentro de la composición mediática. En el talk show existe esta premisa como parte de un discurso dadivoso que configura la posibilidad de ‘verme’ en pantalla.

La visibilización desde lo abyecto es un elemento que permite establecer roles en el programa. La migración, falta de dinero y el machismo se configuran en un guión que busca plantear la idea de incluir entorno a estas características a quienes no tienen

⁵⁶ Valerio Fuenzalida, “Géneros televisivos y cultura del protagonismo”, en Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América Latina. Construcción teórica y líneas de investigación*, Bogotá, Convenio Andrés Bello, 1999, p. 357

espacios normalmente en la televisión. En Caso Cerrado hay una posibilidad de ver y ser vistos dentro de la esfera mediática, una visibilización que deslumbra a los sectores populares y que genera rechazo en aquellos grupos que poseen un capital cultural supuestamente 'legítimo'. Es verdad, hay cierta democratización de los medios en este formato: los protagonistas son aquellos que en condiciones 'normales' no podrían serlo. Sin embargo, cabe preguntarse ¿cuál es el precio de la fama? Ese es motivo de otra investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Andacht, Fernando, *El reality show: una perspectiva analítica de la televisión*, Colombia, Grupo Editorial Norma, 2003
- Bajtín, Mijail, *La cultura popular en la Edad Media y en el Renacimiento*, México, Alianza Editorial, 1993.
- Barberá Ester, “Estereotipos de género: construcción de las imágenes de las mujeres y los varones”, en Juan Fernández, comp., *Género y sociedad*, Madrid, Ediciones pirámide, 1998.
- Chaneton, July, “La vida ajena. Servicio, melodrama e intereses de género en los talk show”, en Marta Lamas, comp., *Debate Feminista Fragmentos y proposiciones*, México, Imprintel , 2000.
- Checa, Fernando, *El Extra: las marcas de la infamia. Aproximaciones a la prensa sensacionalista*, Quito, Ediciones Abya Yala, Universidad Andina Simón Bolívar, Corporación Editora Nacional, 2003.
- Cocimano Gabriel, “Inercias de la sociedad voyeur, el sujeto-espectador en la era actual”, consultado el 7 de abril de 2006,
<http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=67>
- Comolli, Jean-Louis, *La confesión televisiva: análisis del programa francés Bas les masques*, en *Revista Telos*, N. 43, Madrid, Pixel S.A.
- De Certeau Michel, *La invención de lo cotidiano*, México, 1996, p. 129
- Escudero, Lucrecia, *Los formatos de la televisión*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2005.
- Foucault Michel, ”Historia de la sexualidad”, consultado el 27 de agosto de 2011, en
<http://www.uruguaypiensa.org.uy/imgnoticias/681.pdf>

- Fuenzalida, Valerio, “Géneros televisivos y cultura del protagonismo”, en Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América Latina. Construcción teórica y líneas de investigación*, Bogotá, Convenio Andrés Bello, 1999.
- Gubert Roman, *El eros electrónico*, Madrid: Ediciones Santillana, 2000.
- Lull, James, *Los usos sociales de la televisión*, publicado originalmente en Human Communication Research, en <http://www.jameslull.com/losusos.html>
- Lunt, Peter, Sonia Livingstone, *Formas diversas de telerealidad en el Reino Unido*, En Revista Telos, N.43, Madrid, FUNDESCO.
- Marín Barbero Jesús, "Cultura popular y comunicación de masas consultado el 11 de febrero de 2011, en <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rubinich/biblioteca/web/abarbe.html>
- Martín Barbero, Jesús, “Recepción de medios y consumo cultural: travesías”, En Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América*, Colombia, Convenio Andrés Bello, 1999,
- Martín Barbero, Jesús, *Televisión y Melodrama*, Colombia, Tercer Mundo Editores, 1992.
- Mondelo, Edisa, Juan Antonio Gaitán, *La función social de la televerdad*, en http://www.sindominio.net/afe/dos_mediactivismo/Televerdad.pdf
- Mosiváis, Carlos, *Aires de familia. Cultura y sociedad en América Latina*, Barcelona, Editorial Anagrama, 2000.
- Orozco, Guillermo, *Televisión, audiencia y educación*, Colombia, Grupo Editorial Norma, 2001.
- Orozco, Guillermo, “ Televidencia y mediaciones. La construcción de estrategias por la audiencia”, en Guillermo Sunkel, comp., *El consumo cultural en América Latina*, Bogotá, Convenio Andrés Bello, 1999.

- Silverstone, Roger, Eric Hirsh, *Los efectos de la nueva comunicación consumo de la moderna tecnología en el hogar y la familia*, Barcelona, Bosch Casa editorial, 1996.
- Taylor Charles, *Fuentes del yo la construcción de la identidad moderna*, Barcelona, Ediciones Paidós, 2006, p 53
- Thompson, John, *Los media y la modernidad*, Barcelona, Ediciones Paidos, 1998.
- Todorov Tzvetan, Lo verosímil que no se podría evitar, en *Lo verosímil*, comp. Comunicaciones, Editorial Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1978.
- Verón, Eliseo, Lucrecia Escudero, *Televisión ficción popular y mutaciones culturales*, Barcelona Gedisa editorial, Barcelona, 1997
- Wagman Daniel, *Los medios de comunicación y la criminalización de los inmigrantes*, en <http://www.pensamientocritico.org/mediosinmig.pdf>