

47
24



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

**S.O.S. (A QUIEN CORRESPONDA,
UNA MANO AMIGA PARA LOS TELEVIDENTES).**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION**

P R E S E N T A :

CLAUDIA GUADALUPE GALVAN DURAN



MEXICO, D.F.

1996.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora y maestra Irma Lombardo

por su tiempo, apoyo, y ayuda mil gracias
Sin su colaboración, este trabajo no hubiera
sido posible.

A mis padres: Por todos estos años de amor,
educación y comprensión. Este logro en mi
vida, fue gracias a los estímulos que siempre
me dieron, a su dedicación, a su apoyo y
cuidado constante. Gracias por hacer de mi
una mujer de bien.

A mi hermana: Por su interés, amor, comprensión
y dedicación. Gracias por todo tu apoyo y por la
ayuda que me has brindado siempre. Este trabajo
no hubiera sido posible sin tu colaboración.

A José Antonio: Por tu amor, por tu comprensión, por
tu paciencia y por motivarme a seguir adelante.
Gracias por luchar conmigo y estar a mi lado siempre.

A mis segundos padres: Rocío y Alfredo y a mis
hermanos Rocío y Alfredo por darme su amor, por
tenerme siempre presente y por ayudarme en todo.

A mis queridísimos tíos: Raúl y Lupita y a mi
prima Karina por toda su ayuda y amor. Gracias por
colaborar conmigo en todo lo que necesito y por estar
al pendiente de mi.

A mi tía y madrina Lup: Que aunque se encuentra lejos,
esta siempre presente en mi corazón. Gracias por tu amor,
por tus consejos y por el ánimo que me das para hacer las
cosas.

A Jorge Garralda: Gracias por creer y confiar en mí,
por darme la primera oportunidad y sobre todo por tu
sincera amistad.

INDICE

INTRODUCCION.....	1
-------------------	---

CAPITULO I

LA TELEVISION Y LOS PROGRAMAS DE SERVICIO SOCIAL.

1.1. Situación del país	5
1.2. Inicios de la televisión como portadora de servicio social	8
1.3. Características y ventajas de la televisión en relación a los otros medios de comunicación	16

CAPITULO II

NACIMIENTO DEL PROGRAMA "A QUIEN CORRESPONDA"

2.1. Historia	22
2.2. Función	23
2.3. Estructura	26
2.4. Formato del Programa	43
2.5. El género del reportaje	73
2.6. El ciclo de la comunicación en "A. Q. C".....	75

CAPITULO III

LOS RECEPTORES.

3.1. El público televidente	78
3.2. Gráficas	88
3.3. Las autoridades	102

CONCLUSIONES.....	107
--------------------------	------------

FUENTES CONSULTADAS.....	110
---------------------------------	------------

INTRODUCCION

Hasta la fecha se da un cuestionamiento constante a la televisión en relación a sus programas, no obstante, es conveniente prestar atención a aquellas muestras concretas que nos hablan de un tipo de labor social y que dedican tiempo a sus televidentes para que expresen su sentir, su ideología y su manera de ver las cosas.

La experiencia laboral y la inquietud por analizar los programas de servicio social que se difunden por televisión llevaron a una serie de interrogantes tales como: ¿Cuáles son los programas de servicio social en televisión?, ¿Cómo se elaboran?, ¿Cuáles son sus características?, ¿Proporcionan todas las emisiones de este género, la misma ayuda?

"Se entiende por modelo de Televisión de Servicio Social al sistema de programación que difunde mensajes de utilidad general e induce al perceptor al análisis y a la reflexión, motivándolo a modificar hábitos y actitudes para beneficio colectivo, mediante acciones concientes y racionales".

"Son aquellos programas que proporcionan información de beneficio social, los que contribuyen a mejorar directa e indirectamente las condiciones de vida de los sectores más afectados económica y socialmente, los que ensanchan los espacios de participación política y social, los que rescatan y fortalecen las tradiciones y manifestaciones culturales del país y los que difunden información acorde a los contextos regionales y nacionales".

"Son emisiones que educan, orientan, capacitan, informan y en menor medida entretienen. Así mismo, son las que se encargan de difundir aquellas políticas y acciones de los gobiernos

(Federal y Estatal) que promueven el desarrollo social y van de acuerdo con los propósitos de utilidad pública y beneficio social, es decir, las que trabajan coordinadamente con las Secretarías de Estado e Instituciones en un afán por hacer más eficaz la labor oficial destinada a favorecer principalmente a los sectores de escasos recursos tanto del área urbana como rural".

"Son aquellos programas que escuchan las opiniones y las pautas de solución sugeridas por quienes cotidianamente se enfrentan a esa realidad manifiesta" (Chávez, 1986: 173 -179)

Mediante la observación directa se detectaron algunos programas de este tipo y se valoró a la emisión que lleva por título "A Quien Corresponda", como la que cumple en mayor medida con una labor social. Por tal motivo, en este trabajo se recabó información respecto al programa antes mencionado, el cual tiene poco más de cuatro años de transmitirse y lleva a cabo un enlace entre sus televidentes y las autoridades tanto Federales como Estatales y Municipales.

Sobre este programa en particular surgieron otras inquietudes: ¿Por qué la emisión apoya a la ciudadanía?, ¿Por qué el público recurre a este programa a pedir ayuda?, ¿Qué motiva a los funcionarios a prestar atención o a solucionar los problemas?, ¿Es un afán de imagen pública que los beneficia, o lo hacen por cumplir con su trabajo? y ¿Qué motiva a los televidentes a ofrecer su apoyo a los denunciados que salen en el programa?

La emisión de "A Quien Corresponda", canaliza los problemas específicos que plantea el público y una vez canalizados, las cartas son enviadas a las dependencias correspondientes para que las atiendan y les den una respuesta.

Sin embargo, en este programa no sólo las autoridades ayudan; sino que también los mismos televidentes al ver algunos casos, ofrecen su cooperación. Posiblemente, sea porque la gente se sensibiliza con las imágenes televisivas sobre los conflictos que tienen muchas familias en nuestro país.

En el desarrollo del presente trabajo se utilizó la investigación de campo y, específicamente la entrevista directa. Así, se interrogó a Jorge Garralda (fundador del programa), conductor y director de "A Quien Corresponda", a su equipo de colaboradores para saber que función desempeña cada uno, y al periodista Raúl Durán Cárdenas integrante del Club Primera Plana, quien es conocedor de la historia de la televisión mexicana.

Una vez reunida la información se procedió a localizar datos respecto del surgimiento del programa, es decir, se hizo uso de la investigación documental, en este caso de carácter hemerográfico. Por otra parte, la observación directa fue necesaria para describir las diversas características del programa así como para confrontarlo con otras emisiones.

Finalmente, como parte de la metodología y básicamente con el propósito de dar un respaldo teórico a los datos recabados, se consultó bibliografía que apoyara la explicación de los diversas partes de que consta este trabajo. En base a lo antes señalado, la estructura de investigación es la siguiente:

En el capítulo I se habla de la situación actual del país para poder comprender, el por qué existen programas de servicio social, de la historia de la televisión, de los inicios de la televisión como portadora de servicio social, de algunos intentos y experiencias sobre la televisión de servicio social en años anteriores y de la ventaja que tiene la televisión en relación a otros medios de comunicación.

En el capítulo II se comenta cómo surgió el programa "A Quien Corresponda", qué funciones tiene como emisión, cómo se estructura, cuáles son sus áreas y cuál es su formato. Del mismo modo se habla del género del reportaje que está siempre presente en la emisión y del ciclo de comunicación para saber cómo se lleva a cabo.

En el capítulo III se refieren los receptores (público y autoridades) ya que son muy importantes y sin ellos el programa no existiría. Se habla de lo que hacen, y de la función que desempeñan en el programa. También se presentan unas gráficas realizadas por el programa "A Quien Corresponda" para saber que tipo de público (posición socioeconómica, sexo y edad), ve la emisión.

Posteriormente, vienen las conclusiones y la bibliografía que se consultó para poder llevar a cabo este trabajo de tesis.

En esta investigación, se pretende como objetivo general, dar a conocer la función que tiene la emisión de "A Quien Corresponda" como programa de servicio social con la ciudadanía mexicana; y del mismo modo investigar si realmente existe una solución a los problemas de los televidentes, ver que relación hay entre el programa y las autoridades, conocer como se hace el programa e investigar quien juega el papel de emisor.

Del mismo modo, se hablará de la importancia de las prácticas profesionales para los jóvenes que acuden al programa "A Quien Corresponda" ya que aprenden como se hace un programa de televisión y además pueden encontrar una fuente de trabajo. Esta tesis entre otras cosas, exhortará a la academia a la reflexión para que vea este tipo de programas, y dará a conocer lo que es un programa de servicio social.

CAPITULO I

LA TELEVISION Y LOS PROGRAMAS DE SERVICIO SOCIAL.

1.1. Situación del país

México se enfrenta al igual que otras naciones a problemas culturales, políticos (falta de democracia), morales, de educación, de valores, económicos, de corrupción, narcotráfico, desempleo y hambre. Debido a ello existen robos, fraudes y abusos; gente mala o bien personas necesitadas que ante sus carencias, se dedican a afectar a terceras personas como consecuencia de la falla de empleo.

El periodista Raúl Durán Cárdenas integrante del Club Primera Plana, comentó en entrevista personal que los cambios económicos, políticos y sociales que está viviendo México, han dado como consecuencia el surgimiento de hechos inequitativos e injustos que, lamentablemente, afectan a la mayoría de los mexicanos.

Dijo que debido al desempleo que existe la delincuencia se ha incrementado y por si todo lo anterior fuera poco, se hace patente a diario la deshumanización que se vive en nuestras grandes ciudades, paralela a una dolorosa crisis de valores morales.

Aseveró que de estos flageos tienen gran responsabilidad algunas de nuestras autoridades que han desvirtuado su labor de gobernar, por reprobables actos de corrupción que a diario son señalados por la voz pública. Comentó que si a lo anterior se le suma una cierta falta de civismo, educación y temor de nuestro pueblo, se puede deducir que nos encontramos indefensos para enfrentar los problemas que nos aquejan.

"Es cierto que se han hecho algunos planes bien intencionados para paliar en algo nuestras necesidades y carencias (concretamente en la ciudad de México), pero no han sido todo lo efectivo que se requiere y sólo han servido para engrosar los aparatos gubernamentales, de por sí ampliamente criticados."

"Cíclicamente, también los candidatos a puestos de elección popular, encabezan actos multitudinarios donde se comprometen a la solución de los problemas y al mejoramiento del nivel de vida de los habitantes de determinada zona. Sin embargo, todo queda en discursos estériles que acrecientan la incredulidad popular hacia los partidos políticos."

"Es por tal motivo que ante la carencia de tribunas donde expresar sus quejas y malestares, la ciudadanía está recurriendo a nuevos canales en los medios masivos de comunicación, en busca de atención". (Raúl Durán Cárdenas -periodista-)

Con todo ello, podemos decir que las injusticias se dan como en todos lados pues existen autoridades corruptas que con tal de recibir algún dinero se olvidan de sus principios y moral ayudando al mejor postor. ¿Qué pasa con nuestro país?, ¿Por qué los que no tienen padrinos o dinero no pueden arreglar sus problemas? sencillo: porque aquí como en todas partes del mundo "Poderoso caballero es don dinero".

¿Cuántas personas existen en nuestro país con problemas? Muchas, y desgraciadamente en la mayoría de los casos no se resuelven por ignorancia o porque no tienen la confianza de contárselo a alguien y lo callan aguantándose las arbitrariedades.

Abusos hay muchos, negligencias al por mayor pero nunca, nunca, se hace algo. En la mayoría de los casos, las personas sienten temor de que la gente tome represalias si es que los denuncian o acusan.

Por eso, México; un país con tantos habitantes y que día a día se encuentra con problemas debido a su expansión, necesita de la ayuda de la ciudadanía. ¿Pero, cómo es esto? pues muy fácil; las personas deben de contribuir con las autoridades y no ocultar hechos que vayan en contra de la ley, para que de tal manera, algún día se pueda terminar la corrupción, la violencia y la delincuencia que impera actualmente en nuestra nación.

Cabe señalar, que el gobierno está buscando también la participación ciudadana y esto lo demostró con los Consejeros Ciudadanos; cuya labor es la de ayudar a su delegación y evitar trámites burocráticos innecesarios que siempre han existido en nuestro país.

Este representante, tiene la tarea de ver que anda mal por las colonias en donde fue electo y en lugar de que las personas vayan a quejarse porque no hay luz eléctrica, o porque falta seguridad; él va a acudir directamente con las autoridades y su misión será solucionar las problemáticas que vayan surgiendo.

En México existen definitivamente, muchos problemas debido a la situación de crisis política y económica que se vive, y es por tal motivo, que la ciudadanía requiere del apoyo de las autoridades o de alguien que los atienda, ayude, o en su defecto los escuche y oriente en sus problemas para sentirse mejor. De ahí surgió la idea de canal 13 de dedicar un espacio al público televidente, donde ellos serían los protagonistas y expondrían a la opinión pública sus inquietudes o inconformidades. Es así como nace "A Quien Corresponda" un programa de servicio social para todos los mexicanos.

Si bien no existe una definición formal de servicio social, por lo que vemos en la televisión entendemos que son aquellos programas en los cuales se da apoyo de diferentes tipos a la ciudadanía como: personas extraviadas, consejos, solicitud de sangre, educación vial, entre otros, y

no se cobra por el servicio que prestan. Las personas acuden al lugar, hablan por teléfono o envían su correspondencia para pedir ayuda.

En algunos de estos programas hay una búsqueda por una participación ciudadana, entendida esta como acciones individuales o colectivas en donde la presencia se da por iniciativa propia.

Es importante señalar que estos programas últimamente se han incrementado debido a que las televisoras ven que funcionan y por tal motivo, poco a poco los han incluido en su programación.

Sin embargo, es preciso decir que aún cuando los programas que se transmiten actualmente no responden íntegramente a las necesidades de la sociedad, ya que dependen fundamentalmente de terceros, son muy buscados pues, para muchos espectadores, es el reflejo de su situación y quizá un elemento para la resolución de sus problemas transformados en angustia por la crisis.

1.2. Inicios de la televisión como portadora de servicio social.

Uno de los acontecimientos de la vida mexicana, lo representó sin duda el inicio de la televisión en la primera mitad del siglo; por tal motivo es importante mencionar como surgió.

El 7 de septiembre de 1946 se inaugura la estación experimental de televisión XHIGG que por dos años, difundió programas cada sábado en la ciudad. Fue entonces cuando el Presidente, Miguel Alemán Valdés, envió al Ingeniero González Camarena y al escritor Salvador Novo a un viaje por varios países; el primero a investigar el aspecto técnico y el segundo lo relacionado con el contenido. El reporte de los viajeros decidió al Presidente Alemán a otorgar las concesiones de las estaciones a particulares.

El 31 de agosto de 1950 se inauguró la primera televisora comercial de México y de América Latina: XHTV, canal 4, y al día siguiente se transmitió el 4o. Informe de Gobierno del Presidente Miguel Alemán.

A finales de octubre de 1950 empezó a salir al aire XEW TV canal 2, con transmisiones originadas en los estudios radiodifusores de XEW, en tanto terminaban las instalaciones. El 18 de enero de 1952 el canal 2 presentó por primera vez una programación en forma. Fue así como empezó la competencia televisiva entre los dos canales antes mencionados y poco a poco aumentaban los televisores en los domicilios.

En ese mismo año (1952) el 18 de agosto inició sus actividades la tercera estación televisora, XHGC, canal 5, propiedad del Ingeniero González Camarena.

El 26 de marzo de 1955 se unen los tres canales (4, 2 y 5) y conforman Telesistema Mexicano, S.A., con el propósito de crear una estructura más sólida, benéfica para la industria y con mayores posibilidades de servicio y expansión.

Al principio de la década de los sesenta, se inauguró el canal 11 de carácter cultural, perteneciente al Instituto Politécnico Nacional (IPN) el cual opera únicamente en la ciudad de México.

El canal 8 de México, D.F., empezó a transmitir el 25 de enero de 1968, y pertenecía a la Televisión Independiente de México (TIM). En ese mismo año, el 12 de octubre, empezó a trabajar el canal 13, integrando su programación con series filmadas.

En 1972, la financiera estatal, Sociedad Mexicana de Crédito Industrial (SOMEX), adquirió el 72% de las acciones de canal 13 (entonces en manos de particulares) y el 15 de marzo (meses después), recibió el 28% restante y con ello se inauguró una nueva etapa de la televisión en México.

Ante esta compra, la televisión comercial tuvo en adelante, una competencia estatal y desde entonces la programación de canal 13, tuvo una orientación cultural, social y formativa, pues quedó bajo el control del estado.

En 1973, el gobierno de Echeverría dispone no solo utilizar el tiempo de programación de los canales comerciales (que por ley le fue concedido al estado en el gobierno anterior), sino además instalar un canal de televisión estatal y varias estaciones de radio, esto unido al anuncio de la probabilidad de una estatización de las industrias de la radio y la televisión.

Por tal motivo, se origina una movilización de los industriales de radio y televisión quienes después de la presión ejercida ante el gobierno de Díaz Ordaz, (es importante recordar que fue en este gobierno cuando el presidente quiso acabar con el monopolio que existía en televisión y por tal motivo, otorgó la concesión a un grupo industrial de Monterrey para que tuvieran un canal televisivo) cuentan con una experiencia que les permite ejercer una presión más directa para evitar que el gobierno del Presidente Echeverría les restara prerrogativas.

Es a finales de 1973, que el grupo industrial de Monterrey, da su apoyo a la industria de radio y televisión e integra su canal televisivo al consorcio Telesistema Mexicano, para operar bajo la razón social de Televisa.

Es importante señalar que ante las amenazas de la estatización, es que se da la fusión de los canales 2, 4, 5 y 8 (TELEVISA). Esta unión, se debe a que se logra una identificación de intereses entre la industria y el jefe del Ejecutivo. (González, 1983: 17-19 y Fernández, 1982: 106 - 123).

Es importante señalar que desde los primeros años de televisión en nuestro país, el servicio social estuvo presente (aunque en menor medida).

"Uno de los proyectos más destacados fue el de Televisión de la República Mexicana (TRM), que de 1979 a 1982 se distinguió de los demás canales por enfocar en su línea de programación información de utilidad social para los sectores del país más desprotegidos y olvidados por la televisión mexicana. Sus objetivos básicos eran promover la educación popular, orientar sobre la salud, capacitar para la producción, entre otras cosas."

"En el año de 1982 el canal 22 de Ultra Alta Frecuencia (UAF), dió a conocer un trabajo bajo los auspicios de la TRM, que consistía en hacer una dinámica de participación grupal por medio de tv cursos impartidos. Este proyecto, al igual que el anterior, fue uno de los más fecundos. Sin embargo, en el sexenio del presidente Miguel de la Madrid fueron cuestionados e interrumpidos."

Más tarde, fueron surgiendo diversos programas en los diferentes canales de televisión (13, 7, 11, 2, 5 y 8) que aunque no tenían el mismo género que el de la emisión de "A Quien Corresponda" actualmente, sí, prestaba un servicio a los televidentes. Entre estos programas se encontraban:

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| - "Frontera Norte" | - "Confrontación" |
| - "TO2" | - "60 Minutos" |
| - "EL tesoro del Saber" | - "Puertas abiertas" |
| - "En las fronteras de lo posible" | - "¿De dónde eres?" |
| - "Contra punto" | - "Como jugando" |
| - "Corte y Confección" | - "La hora 25" |

- "El ciudadano infraganti"
- "Charlas metropolitanas"
- "Círculo de la imaginación"
- "Sal y pimienta"
- "Para usted"
- "Como vivir mejor"

Las emisiones antes mencionadas tenían como objetivo orientar, analizar, entretener, educar e informar a la ciudadanía (Chávez, 1986: 19 -32)

Al respecto, el periodista Raúl Dúran Cárdenas integrante del Club Primera Plana comentó en entrevista personal, que la televisión como instrumento de servicio social, ha figurado como tal desde que inició sus operaciones en México (1950) e hizo su primer control remoto en 1952 en el último informe del presidente Miguel Alemán.

Dijo que el llamado servicio social (que en los medios impresos se concreta casi exclusivamente a la solicitud de información sobre personas extraviadas), constituye un atractivo para los televidentes. Mencionó el ejemplo del programa "Reina por un día" que condujo Carlos Amador en el entonces Televisión donde estudiaban numerosos casos y se determinaba que persona era la más necesitada o urgida de dinero o trabajo para unirla en ese programa y propiamente cumplirle todos sus deseos.

Señaló que por los años del 53 una televisora que transmitía desde las calles de José María Marroquí, a un costado de la Alameda Central, tenía un programa en vivo para encontrarle trabajo a quienes lo necesitaban. Por tal motivo, agregó que el servicio social está ligado con el inicio de la televisión en México.

Manifestó que el sentido literal, ha cambiado con el paso del tiempo y que uno de los primeros programas (copia de uno estadounidense) 60 minutos, bajo la conducción de Juan Ruiz Healy le dió un nuevo enfoque al servicio social con la presentación de hechos que principalmente, constitulan claras violaciones a la ley.

Aseveró que el servicio social en la televisión comercial quedó casi exclusivamente en el programa "Club del Hogar" (conducido por Daniel Pérez Alcaraz y Madaleno), donde regularmente se requería del público sangre para enfermos, sillas de ruedas para inválidos, datos para localizar un automóvil robado, entre otras cosas.

Comentó que aún cuando el sentido literal de servicio social ha desaparecido de los programas televisivos, su aceptación alcanza mayores auditorios en épocas de crisis.

Dijo que en la actualidad los temas recurrentes en ellos son los relativos a la delincuencia y al desempleo; y que en estos dos renglones son en los que se hiere directamente a la sociedad que, consecuentemente, busca un canal donde dar fuga a su impotencia o crearse esperanzas de una pronta mejoría.

Esto demuestra que en la primera mitad del siglo ya era necesario crear un espacio televisivo para la ciudadanía; sin embargo, no tuvieron el éxito deseado por lo que no pudo existir una consolidación para los programas de este género sino para los programas de alto rendimiento publicitario que eran los que tenían un gran auditorio.

Ya son muchos años que los concesionarios basan su programación en su interés privado y comercial y con ello han visto, una manera eficaz para su consolidación. Por esta razón existen pocos espacios televisivos donde los ciudadanos formen parte importante.

En la actualidad, la televisión cuenta con la presencia de la sociedad en muy pocos programas y esto es muy gradual ya que sólo se da a través de llamadas telefónicas para dar opiniones y solicitar información o bien historias de la vida cotidiana que se plasman en reportajes o documentales.

Por tal motivo, la dimensión social de la televisión, se cubre en cuanto se dirige a todos los sectores y grupos mexicanos, pero aún así, la sociedad no es protagonista, sino más bien espectadora en la mayoría de los programas.

Cabe señalar que si bien no existen programas del mismo género que el de "A Quien Corresponda" (que se encarga de dar un seguimiento a los problemas de las personas), si existen algunas emisiones que se encargan de difundir las problemáticas de la ciudadanía. Tal es el caso de: "Mujer casos de la vida real", "A través del video", "Aquí nos toca vivir", El servicio a la comunidad de canal 5", "Hablemos claro", "Cámara Infraganti".

"Mujer casos de la vida real" es un teleteatro que se dedica a transmitir problemas que el público televidente envía al programa por medio de cartas. En esta emisión se adaptan las problemáticas para que diversos artistas lo actúen y se de a conocer lo que sucede en nuestro país.

En algunas ocasiones este programa ha resuelto casos (generalmente de extraviados), pero en sí, resolver problemas y darles un seguimiento no es su función; ya que sólo se encarga de difundir los hechos que los hacen llegar.

"A través del video" es una emisión de reportajes que al igual que el programa "A quien Corresponda" son dramatizados. Su contenido y estructura son muy similares al programa antes mencionado ya que entrevistan al afectado, a sus familiares y a las autoridades. Se dan recomendaciones al público, pero no un seguimiento a los casos que transmiten.

"Aquí nos toca vivir" es también una emisión de reportajes que se encarga de dar a conocer a la sociedad las diferentes problemáticas que existen en los distintos sectores, o bien muestra diversos aspectos de nuestras costumbres o tradiciones a fin de que valoremos nuestro entorno social.

"El servicio a la comunidad de canal 5" es un espacio televisivo que se encarga de transmitir fotografías de personas extraviadas. Proporciona los nombres y descripción física de los desaparecidos, para que el público televidente que ve ese canal, en caso de saber el paradero de cada una de las personas que pasan al aire, aporte datos a los familiares.

"Hablemos Claro" es un programa donde son tratados diversos temas o problemáticas de la sociedad mexicana. La mayoría de las veces desde el punto de vista de los expertos o conocedores del tema que dan su opinión, o analizan el suceso. El público participa cuando hace preguntas a los expertos de sus inquietudes.

"Cámara Infraganti" es una emisión que también se encarga de presentar diferentes problemáticas que existen en la República Mexicana por medio de reportajes. Pero además se dedica a premiar a las personas que manden un video con el suceso más chusco. Hace poco que transmite reportajes que el mismo público (del club del programa) realiza y a su vez lo envía al programa para dar a conocer algún problema.

Estas producciones lo que hacen únicamente, es darle una difusión a las problemáticas que llene la ciudadanía; sin embargo, una vez transmitido no le dan seguimiento y lo dejan, a diferencia de "A Quien Corresponda" quien les da un seguimiento hasta que las autoridades dan una respuesta.

Hay que señalar que estas emisiones en algunas ocasiones dan respuesta favorable como es el caso de "Mujer casos de la vida real" y "El servicio a la comunidad de canal 5". Pero esto no es muy frecuente ya que no estudian los casos, ni le dan continuación debido a que no es su función. Por tal motivo, el programa "A Quien Corresponda" es motivo de estudio en esta tesis para marcar su importancia y mostrar los beneficios que ofrece a la ciudadanía.

1.3. Características y ventajas de la televisión en relación a los otros medios de comunicación.

La televisión, mágica palabra cuyo sólo enunciado suscita las mas apasionadas controversias y opiniones constituye el medio mas poderoso de comunicación de masas de nuestros días; ya que enseña, comunica, entretiene, divierte y forma.

La televisión tiene una fuerza expresiva que habla de un idioma de imágenes universales a pobres y ricos, a cultos y analfabetas, como jamás otro arte o medio lo ha conseguido hacer hasta la fecha.

Tiene una extraordinaria capacidad de sugestión sobre el público y por tal motivo debe tener una función social y cultural en vez del beneficio personal que se puede obtener de la empresa.

Sin embargo, es importante señalar que la televisión también puede desinformar, deformar y alinear; por lo que puede llevar al individuo a la soledad, al aislamiento y a la enajenación.

Los gustos y las preferencias de los espectadores, se han ido polarizando en una doble dirección dependiendo el contenido que desean recibir: acuden al cine cuando se quieren evadir, ver ficción, el ensueño; y por el contrario ven televisión, cuando desean conocer el suceso inmediato, la noticia; por lo que dice que el espectador, identifica realidad con televisión e imaginación con cine.

Por todo esto la televisión se convierte en el medio donde la realidad se hace espectáculo y que si en muchas ocasiones afronta la ficción, es para equilibrar la competencia que tiene con el cine. (Llorens, 1988: 120).

La televisión se propone habitualmente, demostrar al espectador cómo se conducen otros (o como se presume que se conducen).

La televisión puede llegar a reemplazar y sobornar las influencias protectoras normales de grupos sobre el individuo, haciéndole parecer deseable que intente valorar su conducta con referencia a otros grupos de mayor status o materialmente más satisfechos. Del mismo modo, fomenta una dependencia de sí misma, por la forma en la que aporta anclas para la hipótesis en un mundo creciente diversificado. (Baggaley, 1985: 140 - 146).

La visión que nos proporciona la televisión, sugiere el control que distribuye una sensación de orden en el desorden, de presencia en la ausencia, de lleno en el vacío, de razón en el desastre y en la locura. Dice que la televisión recompone un mundo lacerado por contradicciones y heridas, alguna de ellas tan profundas que no es posible curarlas en el curso de una época. (Columbo, 1976: 21).

La televisión tiene cualidades esenciales como la frescura y la oportunidad; además de los rasgos técnicos que se derivan de una obra de la que se espera una rápida caducidad, destinada a ser consumida y, por tanto, comprendida en un único visionado. (Toran, 1982: 119).

La televisión voz que se deriva del griego tele (lejos) y del latín video (ver), consiste en la conversión de rayos luminosos a ondas eléctricas las cuales se transmiten luego a un receptor en el que a su vez son convertidas en rayos luminosos visibles que forman una imagen (Quijada, 1986: 15).

La televisión desde el punto de vista tecnológico es un sistema electrónico de grabación de imágenes y sonidos y reproducción de los mismos a distancia. (Llorenc, 1988: 23).

La televisión es a la vez un medio técnico de producción y transmisión de información y una institución social protectora de significados, dualidad que la distingue de otros medios. (Orozco, 1991: 32).

La televisión es ese espectáculo de género particular destinado a un público inmenso, anónimo, heterogéneo, inseparable de una programación que asegure una oferta casi continua de imágenes y de géneros en condiciones diferentes.

Por lo que la proyección televisiva parte de una intención determinada por cada consorcio y tipo de programa de acuerdo a un público determinado y en función de los posibles efectos que sobre este último se puedan ejercer a nivel de pensamiento, sentimiento, opinión, gustos, saberes, valores y creencias, situación económica, cultura. (Wolton, 1992: 14)

Existe un sistema eficaz presentado por Williams (en el año de 1974), en el cual se distinguen divisiones convencionales dentro de las organizaciones emisoras y son 12 tipos básicos: noticias y temas públicos, ficción y documentales, educación, arte y música, programas infantiles, teatro, películas, entretenimiento general, deporte, religión, publicidad interna, anuncios comerciales. (Baggaley, 1985: 37).

Todos ellos, muy necesarios para cualquier televisora ya que si no existe una variedad para que el público elija lo que quiere ver, dependiendo su estado de ánimo, no funcionaría su producción y por lo tanto su programación. Debe existir un equilibrio por parte de los programadores y concesionarios para que exista un mejor funcionamiento.

Por otro lado, Roger Pinto jerarquiza los fines de los medios en función de su impacto social de la siguiente forma:

- A) Fines comerciales: Para distraer a su clientela.
- B) Fines específicamente periodísticos: Donde informan acerca de todos los acontecimientos y orientan a la opinión pública sobre la trascendencia de estos acontecimientos unas veces claramente, y otras de forma encubierta.
- C) Fines sociales: Que educan a los públicos y sirven de instrumentos para la libre comunicación de las opiniones. (Martínez, 1981: 35)

Amalia Martínez en su tesis "Televisión y Narratividad", señala las acciones que ejerce el medio televisivo en el contexto contemporáneo y son las siguientes:

- _ Explicación del mundo y del orden social (la televisión como mecanismo institucionalizador de la realidad y legitimador de sus estructuras).
- _ Creación de los nuevos dioses como necesaria expresión de las aspiraciones humanas, de los valores reconocidos por la sociedad y los ideales a los que aspira.
- _ Instrucción sobre las normas de comportamiento social (creación de arquetipos, revelación de los métodos y el utillaje necesario para alcanzar poder, éxito profesional o sexual); transmisión de la ideología y la experiencia.
- _ Vínculo social en el que el individuo se reconoce como perteneciente a un grupo y un devenir histórico.
- _ Expresión de las problemáticas del hombre contemporáneo, espacio abierto a la especulación, campo de conocimiento y adquisición de la propia conciencia, pantalla sobre la que proyectar las quimeras o los terrores.

- _ Transmisión de conocimientos científicos y especulación sobre los futuribles.
- _ Elaborador del repertorio icónico como material básico sobre el que configurar la imaginación figurativa de la realidad. (Martínez, 1989: 9 - 12)

Herreros considera que la especificidad de la televisión se basa sobre todo en que puede ser vista como una unidad continua de sentido, que cuenta con una programación, un campo visual y un tratamiento de la imagen. (Herreros, 1980: 30)

Luz María Castro Mussot señala algunos datos interesantes de los medios de comunicación que obtuvo a través de una Encuesta Nacional de Radio y Televisión y son los siguientes: La radio, es el medio que ha tenido mayor influencia en la vida y costumbres de los mexicanos, seguido por la televisión y los periódicos; la televisión, es el medio que ofrece las mejores noticias, seguida por los periódicos y la radio; y finalmente, la Televisión, es el medio que ofrece más credibilidad seguida por la radio y los periódicos. (Castro, 1972: 34)

El periodista Raúl Durán Cárdenas (en una entrevista personal) comentó que la televisión, indudablemente, es la más fuerte competidora de los medios impresos; (que le sigue la radio, pero con menos credibilidad) por la imagen que avala sus dichos, la oportunidad de transmisión y, un elemento decisivo, gratuitamente.

Aseveró que hay que recordar que la televisión, no necesariamente informa en los tiempos previamente fijados, sino que un canal o una estación televisora puede suspender su transmisión regular para reseñar hechos trascendentes; como por ejemplo: los terremotos de 1985, los procesos electorales de 1988, la volación de 1993 del Tratado de Libre Comercio entre México, Estados Unidos y Canadá, las visitas del Papa a México, entre muchos otros. Dijo que aunque la televisión tiene una

cobertura nacional del canal 2 y del canal 13, su imagen llega apenas al 80% del territorio por la pobreza de algunas zonas y la carencia de aparatos receptores pero que aún así, el porcentaje en relación a los medios impresos es bastante ya que difícilmente llegan al 60% de los mexicanos.

El Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) que cada 10 años hace un censo a la población de toda la República Mexicana, señala que en el año de 1992 se registró una población total de 84,340,608; distribuidos en 17,819,414 hogares. De los cuales 14,556,274 cuentan con televisión y 2,994,555 no.

Las estadísticas realizadas señalan que de los 17,819,414 hogares, 5,918,188 domicilios cuentan con radio y 11,632,641 no tienen. (ENIGH, 1992: 3 - 12).

Con esto demostramos que en la República Mexicana, existen más hogares con televisión que con radio y con ello se prueba que la televisión es el medio de comunicación más utilizado por la población.

Del mismo modo, se considera que la pantalla chica, tiene ciertas ventajas en relación a los otros medios de comunicación; entre ellas está la imagen y la inmediatez con que transmiten los hechos que comentan.

CAPITULO II

NACIMIENTO DEL PROGRAMA "A QUIEN CORRESPONDA"

2.1. Historia

El programa "A Quien Corresponda" surge el 11 de diciembre de 1990 cuando el canal 13 aún pertenecía al Gobierno Federal bajo la Razón Social de IMEVISION. La idea se originó de una emisión argentina llamada "Buzón" dedicada a discutir asuntos de carácter político. Recibían cartas y llamadas del público que originaban un debate durante la transmisión. Al ver como en ese país la mas mínima queja de un ciudadano tenía voz, se pensó en transmitirlo en México para que la ciudadanía pudiera expresarse.

Cuando el programa "A Quien Corresponda" salió al aire las personas llamaban para denunciar alguna anomalía y para presentar alguna queja "Estaba contemplado tratar esos asuntos, pero con tintes políticos. Sin embargo, el público nunca lo permitió debido a los diferentes problemas que existen en nuestro país. Fue así como nació "A Quien Corresponda" un programa totalmente original" (Entrevista a Jorge Garralda el día 20 de Julio de 1995 en Televisión Azteca).

De este modo, el público televidente que veía "A Quien Corresponda", fue el que creó el concepto del programa de acuerdo a sus necesidades. A partir de ello, surgió un espacio televisivo para la ciudadanía mexicana donde podrían expresar su sentir y sus inconformidades. Esto dió lugar a un programa de gestión o canalización que serviría de mediador entre la ciudadanía y las autoridades.

Cuando salió al aire, la transmisión se llevaba a cabo los martes de cada semana con duración de media hora, de 16:30 a 17:00, bajo la conducción de Jorge Garralda y Rosa María de Castro. Posteriormente, se amplió a un día más para quedar martes y jueves a la misma hora.

Con casi cinco años de transmisión, el programa "A Quien Corresponda" ha sufrido varios cambios de horario y de conductores. "Al salir Rosa María de Castro me quedo solo, entra Verónica Kalloid, se va, me quedo solo y entra al final Sara Martínez. Me quedo solo y ahora soy además de conductor, el director del programa" (Entrevista a Jorge Garralda).

Esta producción desapareció tres meses del aire ante la reestructuración del canal pues se buscaba una nueva imagen para la emisión (no obstante en ese período se siguieron canalizando las peticiones del público televidente a las dependencias gubernamentales o privadas). Reaparece cuando el canal 13 ya es una empresa privada (Televisión Azteca) y entra como una sección del noticiario "A Primera Hora" de lunes a viernes de 9:40 a 10:00 horas

El 18 de Julio de 1994 cambia de horario y se transmite por las tardes de lunes a viernes de 18:00 a 18:30, con diversos cambios en lo que se refiere a producción, escenografía y contenido.

Nuevamente sufre modificaciones en el año de 1994 para transmitirse de 14:30 a 15:00 horas de lunes a viernes. Sin embargo, ese no sería el último cambio ya que debido a la demanda del programa el tiempo se incrementó a 45 minutos. A la fecha sale al aire de 15:30 a 16:30 es decir, con duración de una hora.

2.2. Función

Para numerosas personas "A Quien Corresponda" es la esperanza o el alivio; para otras, es un programa de interés que va dirigido a cualquier sector de la sociedad; otros, lo consideran amarillista y muchos más lo valoran como atractivo porque brinda apoyo y asesoría a la sociedad en general. Pero a todo esto ¿Cuál es la función del programa?

Servir y ayudar a los mexicanos canalizando las diversas problemáticas que el público hace llegar por medio de sus cartas, llamadas y faxes.

Se encarga de atender las demandas que el público les comunica personalmente cuando acude al canal o por correo. Sin embargo, el equipo responsable no puede dar ayuda si la persona omite su nombre y dirección ya que esta ausencia impide la respuesta de las autoridades.

Comentan los colaboradores del programa que es importante que las personas documenten su caso para sustentar sus afirmaciones y para saber que tipo de trámites han realizado, así como la respuesta de las autoridades al respecto.

A través del programa se ayuda a personas con problemas económicos y de salud; quienes necesitan aparatos ortopédicos, hospitalización, medicamentos o dinero. Todo esto se otorga gracias al apoyo que el mismo público en forma personal, empresas o instituciones ofrecen al ver los casos. Llaman al programa y hacen las donaciones.

Es importante señalar que la emisión es el conducto para recibir y hacer llegar las peticiones del televidente. "A Quien Corresponda" es el mediador entre el público con el mismo público y entre laboratorios o autoridades que colaboran en donar o enviar dichas donaciones al interior de la república.

Al respecto comenta Jorge Garralda que el equipo nunca se da mérito con algo que no les corresponde sino que por el contrario, en cada testimonio se otorgan honores "a quien honor merece".

Otro objetivo que tiene el programa es el de pasar imágenes de personas extraviadas para que el teleauditorio que lo ve en la ciudad o en el interior de la república puedan ayudar a su localización.

Del mismo modo recurren al programa personas que no han visto a sus familiares desde hace años y existen casos en los que han podido reencontrarse nuevamente gracias a la difusión que tiene "A Quien Corresponda"

Jorge Garralda comentó: "Hemos descubierto que muchos casos no se resuelven por errores de ubicación, es decir, el público no sabe a donde ir para denunciar su problema y es aquí cuando entra nuestra función de servicio al público".

En este sentido, la aportación de esta transmisión, consiste en canalizar las diversas problemáticas que les llegan y enviarlas a las dependencias correspondientes para buscar una respuesta o solución. "A Quien Corresponda" es un eslabón entre el público con las autoridades.

También se propone, crear conciencia en la gente para que a través de los casos que se presentan aprendan y no se repitan los mismos errores. Todos los viernes se difunden reportajes especiales con problemáticas específicas (rabia, lepra, injerto de piel para personas quemadas, delfinoterapia, entre otros) para que la gente conozca, se prevenga y sepa a donde acudir en caso de que tengan problemas.

Recientemente, el programa ha incorporado a lo largo de la emisión un cintillo con los datos de los carros que han sido recuperados por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), para apoyar a quienes les fue robado su automóvil.

A la fecha, puede afirmarse que el programa televisivo "A Quien Corresponda" es el único en su género ya que ningún otro brinda apoyo y asesoría gratuita a la sociedad en su conjunto.

Gracias a su compromiso con el público mexicano se ha visto recompensado con reconocimientos como:

- *Certámen Nacional de Periodismo, otorgado por El Club de Periodistas A.C. (1991)*
- *Presea Ejecutiva de la Confederación Internacional de Periodistas de Prensa y Servicios Informativos de Radio y Televisión. (1992, '93 y '94).*
- *Calendario Azteca, otorgado por la Asociación de Periodistas de Radio y Televisión (AMPRYT) 1992 y 1993.*
- *Las Palmas de Oro (1995) entre otros no menos importantes.*

2.3. Estructura

El programa "A Quien Corresponda" para poder cumplir con sus funciones, consta de las siguientes áreas: Dirección, Coordinación y Producción. Cada una de estas áreas desempeña una función importante cuyos resultados se ven en la emisión.

Dirección.

La Dirección esta a cargo de Jorge Garralda, (licenciado en Ciencias de la Comunicación) quien a su vez es el conductor del mismo. Supervisa cada una de las áreas para que cumplan con su cometido, "La labor de un director se relaciona con todos y cada uno de los aspectos de la creación televisiva". Debe reunir una preparación profesional, basta y humanística, cualidades en donde destaca el citado comunicador. (Quijada, 1986: 73)

Cualquier error durante la emisión cae bajo su responsabilidad ya que, conviene recordar que al llevarse a cabo una evaluación sobre "la calidad artística de un programa televisivo siempre se hace

referencia a la personalidad del director, sea para ensalzarlo o para condenarlo. Si la narración es incoherente, se achaca la culpa al director; si la interpretación es deficiente, se culpa, en última instancia, al director" (Quijada, 1986: 73)

Cuenta con un asistente, que se encarga de enmarcar puntos importantes del guión del programa, darle todo el material de lo que va a salir al aire, y lo apoya en el estudio. Atiende todas las llamadas de Jorge Garralda y concerta las citas de trabajo.

Jorge Garralda: Conductor y Director.

Para llegar a ser conductor y director del programa "A Quien Corresponda", Jorge Garralda tuvo que pasar por varios años de preparación. Estudió en el Tecnológico de Monterrey la carrera de Ciencias de la Comunicación y se inició en el medio como locutor en la radio anunciando a Hermanos Vázquez, El Sol de México y Marinela. También hizo la voz de las cuentas Estrella y Zapamundi.

En la estación Radio Cañón participó como locutor comercial invitando a las personas a que votaran por las canciones de su artista favorito. Más tarde ingresó a Radio Fórmula, donde cubrió durante aproximadamente seis años el área de espectáculos.

En esta misma estación, hizo noticieros por su voz y dicción. Incursiona en la noticia y le empieza a gustar; sin embargo, no se sintió satisfecho y por tal motivo, empieza a hacer voz en televisión. Se convirtió en la voz de canal 13, en la del siete y finalmente en la del 22.

Una vez que se encuentra trabajando para la televisión hace programas como "Video Ventas" (programa que se dedicaba a vender productos), "Tiempo Libre", "Las 13 Preguntas del 13" (concurso de carácter cultural) y finalmente "A Quien Corresponda".

Fue en este último en el que por primera vez, Jorge Garralda sería el conductor principal. "El conductor es el encargado de llevar al televidente de un lugar a otro dentro del programa sin que su atención se pierda, además de cuidar el ritmo e interés" (González, 1983: 34).

Jorge Garralda por el tipo de programa que maneja, debe inspirar confianza a la ciudadanía para que exprese sus problemas. Por tal motivo, tiene un trato sencillo y le pide a su público que no le diga Don Jorge ya que él es su amigo y como todos los amigos, él está para ayudar.

Algo que le agrada mucho al televidente del conductor de "A Quien Corresponda" es el humanismo que demuestra al sentir los problemas de los reportajes que transmite. "Soy un ser humano que siente y que no puede aguantar a todo mundo llorando. Hay muchos casos que son demasiado crudos y me deprimen. El pensar como ellos (público), me ha traído credibilidad" (Jorge Garralda).

Al respecto comentó que en alguna ocasión pensó estudiar la Carrera de Leyes para que funcionara mejor el programa. Sin embargo, un abogado opinó que si estudiaba esa Carrera se iba a enfriar y el programa perdería el tinte que lo caracteriza; porque en lugar de sentir, actuaría como abogado y hablaría de artículos.

Como locutor, Jorge Garralda tiene la capacidad y el dinamismo que se necesita para que el público lo busque. Recurren a él para pedirte orientación o para que resuelva sus casos.

Podríamos decir que Jorge Garralda para muchas personas es el Robin Hood; ya que defiende los derechos de la ciudadanía y le dice sus verdades a las autoridades. Él ha logrado que crean en él y en su programa ya que al transmitir los casos resueltos en la emisión muchos se dan cuenta de que en verdad cumple con una labor social.

Los comentarios que utiliza el conductor después de los reportajes o de las llamadas telefónicas que lee al aire son los que hablan de su personalidad. En ellos utiliza el sarcasmo y la ironía. "El comentario a posteriori siempre es bien recibido, por su dimensión esclarecedora de los hechos en última instancia hay que considerar como labor periodística ese comentario explicativo y crítico durante el transcurrir de los eventos televisados o inmediatamente después" (Torán, 1982: 133).

Un punto muy importante y más en televisión, es la apariencia del conductor. Al respecto Jorge Garralda no da de que hablar ya que su vestir es serio y va de acuerdo con el programa que conduce y dirige. La imagen para el público televidente tiene mucho que ver.

Miguel Quijada, habla de que los presentadores, locutores, conductores, comentaristas, entre otros, además de una buena presencia física deben de tener nociones de actuación, facilidad de palabra, agilidad mental, buena voz, carisma y saber leer correctamente.

Coordinación

El Coordinador tiene a su cargo todo lo que es el contenido del programa; por tal motivo, dependen de él los departamentos de Donaciones, Reporteros, Guión y Relaciones Públicas. Estudia cada caso que el público envía y lo canaliza a las autoridades correspondientes. Del mismo modo, se entrevista con los funcionarios para que acudan al programa, y maneja las relaciones públicas.

Tiene una asistente y su función es organizar toda la correspondencia por Estados. Una vez que está clasificada, la información se vacía a una base de datos para llevar un control y se imprime un directorio con los datos de las personas y el lugar a donde fue canalizado.

Clasifica las cartas por dependencias a donde van a ser enviadas y redacta un texto para agradecer de antemano la ayuda que van a ofrecer. Más tarde las empaqueta en sobres y éstos son llevados por personal de prácticas profesionales y reporteros. Una vez que son entregadas, se pide que firmen o sellen el acuse de recibido.

La Coordinación recibe *comunicados*¹ de las dependencias y los transmiten en el programa. Comenta Jorge Román (Coordinador) que "Desgraciadamente no pueden pasar al aire todos los que llegan"; pero que las autoridades también se encargan de enviar un *comunicado* a la persona que escribió para que sepa como se va a proceder.

Cuando se va a transmitir el programa en alguna ciudad del interior de la República, el Coordinador hace la logística con los organizadores e indica a los reporteros que casos son los que van a grabar.

Reporteros

El programa cuenta con cinco reporteros a contrato. Ellos son los que se encargan de hacer los reportajes en la ciudad y en los estados de la República Mexicana.

El reportaje según Máximo Simpson "Es una narración informativa en la cual la anécdota, la noticia, la crónica, la entrevista o la biografía están interrelacionadas con los factores sociales estructurales, lo que permite explicar y conferir significación a situaciones y acontecimientos".

El Coordinador hace la ruta que los reporteros deben cubrir en el D.F. y en los estados; elige los casos que se van a grabar y les entrega sus órdenes de trabajo.

¹ Los comunicados, son las respuestas o mensajes que las autoridades por medio de una carta, emiten al programa y al público que tiene el problema. En éstos se menciona si la petición tiene solución o no.

Los reportajes que salen al aire son los más conmovedores y los más impactantes ya que como todo programa también tienen que pensar en un *rating*³. "Tratamos de que la emisión tenga algo atractivo televisivamente hablando, que te invite a ver la pantalla" (Jorge Garralda). Sin embargo, se tiene que aclarar que el hecho de que otros casos no salgan al aire no quiere decir que en las oficinas se les reste importancia; pues se les da una canalización como a todas las cartas que llegan.

El programa "A Quien Corresponda", piensa en los temas que son de más interés para los televidentes y debido a ello hace una selección de los "mejores casos", de acuerdo a su grado de dramatismo e impacto.

Una vez que los reporteros tienen los casos que van a cubrir, hablan por teléfono con las personas para verificar los datos y hacer una cita para ir a grabar. Diariamente se encargan de realizar 3 o 4 reportajes.

Del mismo modo, ellos son los encargados de que los denunciados digan la problemática que tienen en un tiempo máximo de dos minutos, esto con el fin de facilitar la edición del reportaje. Además de reporteros, realizan la labor de camarógrafos ya que también con una cámara portátil de formato *Hi 8* se encargan de grabar.

Una vez grabada la entrevista montan imágenes (de la problemática) y si es necesario, hacen recreaciones para vestir el reportaje. Para Gonzalo Martín Vivaldi, el reportaje "Es un relato periodístico, información libre en cuanto al tema, objetivo en cuanto al modo y redactado en un estilo directo en el cual se da cuenta de un hecho o suceso de interés actual o humano"

Una vez que terminaron con los reportajes asignados, llegan a su oficina a calificar el material³. Esto es con el fin de que los editores puedan armar el reportaje rápidamente.

³ El *rating* son los estudios que hacen las televisiones para conocer el nivel de audiencia de cada uno de sus programas.
⁴ La calificación del material es cuando los reporteros reducen el reportaje con lo más importante del problema y lo especifican en un formato especial poniendo los minutos o segundos en que se encuentra el contenido.

"El reportaje no es noticia, es una situación; no es sensacionalismo, es radiografía social; no es un suceso extraordinario, es un descubrimiento de la realidad" (Máximo Simpson, Reportaje, Objetividad y Crítica Social).

Después de ello, hacen un reporte en el cual hablan de lo que trata el reportaje y cual es la solicitud o petición de la persona. Lo anexan a la carta y a los documentos que les fueron entregados y si el caso lo requiere hacen una investigación para complementar su trabajo. Este reporte se lo entregan a Jorge Garralda y sirve de respaldo en el estudio a la hora de que el programa esté al aire.

El mismo procedimiento lo hacen en provincia; nada mas que ahí se entrevistan con el Gobernador o con su Secretario y entregan las cartas que el público de su estado mandó al programa. Esto también lo graban y se convierte en reportaje.

Cabe señalar que los reporteros al igual que el resto del equipo, cuentan con radios para estar informando en que lugar se encuentran y cual es la situación de su actividad, de manera tal que si alguien se encuentra en peligro o en una situación complicada se acude en su auxilio y se solicita ayuda a las autoridades correspondientes.

Los reporteros del programa "A Quien Corresponda" desempeñan una actividad fundamental; ya que son ellos los que tratan con el público y los que con su trato hacen quedar bien o mal a la emisión. Del mismo modo, se encargan de grabar los reportajes y de contribuir con la información que se requiere para complementarlos.

Laboratorio de Televisión

Se denomina así a los jóvenes que realizan sus prácticas profesionales en "A Quien Corresponda". Lo integran 27 estudiantes y son tanto de escuelas oficiales como de particulares, en su mayoría son universitarios que estudian actualmente la carrera de Ciencias de la Comunicación.

De la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) hay 12; de la Escuela Nacional de Educación Profesional de Aragón (ENEP) dos; de la Universidad del Valle de México (UVM) dos; de la ENEP Acatlán uno; de la Universidad Metropolitana cuatro; de la Universidad de la Comunicación dos; de la Universidad Latinoamericana uno; del Simón Bolívar uno; Instituto Universitario de Ciencias de la Educación (IUCE) uno; y dos estudiantes de una escuela de computación que se encargan de capturar en la computadora los datos de las cartas que el público envía.

Jorge Garralda antes de recibir a los alumnos que están interesados, los entrevista. Platica con ellos de la función que tiene el programa "A Quien Corresponda" y las actividades que tienen que realizar. Si nota algún interés por parte de ellos, los incorpora inmediatamente y les entrega el chaleco y chamarra característicos del programa. (Negras, con el logotipo de "A Quien Corresponda" en la parte superior izquierda, con el nombre del programa en la manga izquierda, y con el logotipo de Televisión Azteca en la parte de atrás).

Cabe señalar que el hacer las prácticas profesionales no interfiere con su horario escolar ya que en la emisión tienen que cubrir cuatro horas en el horario que mas les acomode.

La función que desempeñan estos jóvenes, es sumamente importante para el buen funcionamiento del programa. Se encargan de leer las cartas que llegan diariamente y de ponerles a

cada una de ellas una ficha con los datos de la persona y el problema que tienen. Del mismo modo, hacen guardias para atender a las personas que diariamente llegan al canal a pedir ayuda o a entregar su carta.

Reciben todas las llamadas telefónicas que se efectúan durante el día y las pasan a un formato de llamadas para que sean leídas en el programa, se les haga reportaje o simplemente sean canalizadas.

En algunas ocasiones estos chicos del laboratorio de televisión se encargan de ir a cada una de las dependencias correspondientes a entregar las cartas que el público ha enviado y que ya han sido empaquetadas en sobres. Les ponen una ruta a seguir por zonas y les dan paquetes para que los entreguen y lleguen con los acuses de recibido.

Es importante reiterar que su labor es importante y que si no estuvieran ellos, las personas de planta que componen el equipo no podrían cubrir todo el trabajo. Estos jóvenes que acuden para aprender, no reciben retribución económica.

En un principio Televisión Azteca les daba unos vales de desayuno o comida según el horario del estudiante; sin embargo, ya no se otorgan y los practicantes tienen que pagar su comida en caso de que vayan al comedor.

Aunque la comida corrida tiene un bajo costo, Televisión Azteca debería estimular este tipo de apoyo pues se trata de estudiantes que no trabajan y que son hijos de familia. La mayoría de ellos sólo cuenta con lo que sus padres les dan y, además de pagar sus alimentos tienen que pagar el transporte para ir a canal 13 y a su escuela.

Sin embargo, es innegable el aprendizaje de estos chicos; ya que tienen la posibilidad de aprender y conocer como se realiza un programa de televisión. Además hay que destacar que si bien es cierto su trabajo es arduo, esto se ve gratificado cuando alguno de ellos consigue laborar en canal 13.

El programa "A Quien Corresponda" depende mucho del trabajo de estos jóvenes, pero a su vez, existe un interés por parte de la emisión para que estos universitarios aprendan un poco de cada área. Pero, ¿Como es esto?

Semanalmente, cada uno de los muchachos son rotados a las diferentes áreas o departamentos que componen la estructura del programa (coordinación, guión y relaciones públicas, producción, reporteros y donaciones). Esto es con el fin de que conozcan y aprendan como se canaliza, como se hace un guión, como se editan los reportajes, como se entrevista a las personas, como se graba el reportaje, como se montan las imágenes y como se solicitan las donaciones entre muchas otras cosas. En esta semana los practicantes pueden darse cuenta de como se hacen las cosas y en esto consiste su aprendizaje.

Del mismo modo, Jorge Garralda les da la oportunidad de salir a la calle para grabar algún reportaje, pero obviamente estos son revisados por el Coordinador para ver si son de calidad y pueden salir al aire al igual que el de los reporteros.

Por lo antes dicho, podemos darnos cuenta de que si bien los jóvenes estudiantes no reciben remuneración económica por su trabajo, si existe un marcado interés para que obtengan experiencia y conocimientos de lo que es un programa de televisión. Ambas cosas son estimulantes para quienes sólo se dedican a estudiar pues suele ocurrir que al término de su carrera profesional, los pasantes en la mayoría de los casos carecen de experiencia y esto es un obstáculo para conseguir trabajo.

Sobre este punto cabe agregar un dato fundamental. La gran mayoría del equipo que se encuentra en la nómina de "A Quien Corresponda", ha salido del laboratorio de Televisión; es decir, de prácticas profesionales. Han sido jóvenes entusiastas, dedicados y sobre todo con muchas ganas de trabajar.

Debido a las características antes mencionadas, es que la emisión se ha interesado en ellos, y les ha otorgado la plaza. Como en cualquier otro lugar las plazas son limitadas y esto obliga al programa a hacer una selección de los mejores.

Para todo joven las prácticas profesionales son indispensables ya que en ellas pueden ver una posibilidad de aprender o de laborar en televisión aplicando el sustento teórico y ético que se obtiene en la carrera. Además, enseña a los universitarios a conocer otro tipo de programas para que se den cuenta de que el mundo no es color de rosa como muchas veces se piensa.

Guión y Relaciones Públicas.

La guionista realiza el guión del programa, considerando los reportajes entregados por los reporteros. Diariamente, los elige y pone los *supers*⁴ correspondientes que van dirigidos a las dependencias según sea el caso.

⁴Los supers son los títulos, nombres, teléfonos, entre otras cosas, que aparecen en la televisión impresos

"La guionista debe ser una artista, una persona sumamente creativa que sepa transformar ideas, conceptos y situaciones en imágenes, que sepa disponerlas, explotarlas y reinventarlas. El guionista no solo debe escribir correctamente (aunque es requisito indispensable) sino que tiene que ser capaz de hacer "hablar" a las imágenes, a los silencios, a las pausas, debe manejar correcta utilización de los sentidos básicos a los que va dirigido el medio, la visión y el oído"

(González, 1983: 46)

El guión, es entregado a cada una de las áreas (musicalización, producción, *floor manager*, al *generador de caracteres*⁵, conductor, entre otros) antes de que la emisión salga al aire, con el fin de conocer el orden de aparición de los reportajes y por supuesto para llevar un control en el desarrollo del programa.

En algunos reportajes como los especiales que salen cada viernes (se proyectan casos como la rabia, delfinoterapia, lepra, injerto de piel, entre otros, y en ellos se explica en que consiste esa enfermedad o problema, como se puede prevenir, y a donde pueden acudir) o en los que denominan historias (reportajes de interés con una duración aproximada de tres o cuatro minutos en los que se explica detalladamente la problemática y se utilizan gráficos y recreaciones), la guionista se encarga de escribir lo que el locutor va a comentar en *voz en off*⁶.

De este modo, los comentarios del conductor hacen que el reportaje sea ameno y profundo ya que no sólo se escucha la voz de la persona que solicita ayuda, sino también la de Jorge Garralda (Conductor).

⁵ El generador de caracteres es una máquina electrónica con la cual se puede escribir en la pantalla cualquier impreso (supers).

⁶ La voz en off es cuando se escucha al locutor, pero no se ve

Del mismo modo, elabora los *teasers*⁷ que salen en el inicio del programa "A Quien Corresponda Informa".

Es importante que entre la guionista y los reporteros exista comunicación pues de esto depende el contenido del guión. "El guión es la materia prima, la infraestructura, el alma misma de los programas de televisión. Es el programa, solo que en papel" (González, 1983: 45).

La guionista, hace dos formatos de guión. Uno es el que diariamente sale en el programa y que Jorge Garralda lo tiene en computadora y otro es el de las Historias o Reportajes Especiales que el conductor necesita para grabar su texto en las islas de edición.

Del mismo modo, se encarga de las relaciones públicas de la emisión. Habla con los funcionarios de las dependencias para abrir las puertas y pedir apoyo para el público o para los mismos reporteros que viajan a provincia.

"Este departamento es uno de los factores de unificación e integración.... Es el encargado de buscar los parámetros y puntos de vista de las entidades físicas, gubernamentales y empresariales para lograr las corrientes de opinión positiva y utilitaria que la empresa necesita" (González, 1983: 71)

⁷ Los *teasers* son los avances de lo que va a haber durante el programa.

Donaciones

La entrega de diversos objetos que efectúa el teleauditorio, está bajo la responsabilidad de una persona. En esta oficina, se reciben las cartas, oficios, faxes y llamadas telefónicas solicitando ayuda. Estos son divididos en casos urgentes, que son a los que se les da prioridad; y en seguimiento normal, o sea aquellos que no tienen el carácter de urgente y los ponen en lista de espera.

Los casos de prioridad son solicitudes de sangre para algún enfermo que lo necesita, ataúdes, operaciones urgentes, personas que van a dar a luz y que no tienen recursos económicos, medicamentos de urgencia, sillas de ruedas.

Del mismo modo, atienden inmediatamente, los casos de las personas que no quieren atender en el hospital de forma inmediata y que así lo requieren y ayudan a conseguir un lugar a numerosos ancianos que necesitan de un asilo.

Los casos que no son de urgencia, se ponen en una lista de espera conforme van llegando las peticiones. La oficina de donaciones realiza la entrega de los objetos que el público o las dependencias hacen llegar al programa y los envían a la gente que lo necesita, respetando el orden de llegada.

Estas solicitudes son regularmente, muletas, sillas de ruedas, camas ortopédicas, prótesis, diálisis, muebles de casa, despensas, ropa, zapatos ortopédicos, sillas de ruedas ortopédicas.

Salome Vivanco la encargada de donaciones, dijo que una vez que recibe las cartas, llamadas o faxes, habla con las personas para corroborar sus datos y comprobar su veracidad. Agregó que

cuentan con dos listas: la de solicitudes y la de donaciones, lo que les permite hacer una relación de lo que tienen con lo que solicitan; ya que en las oficinas de "A Quien Corresponda" cuentan con un espacio para guardar los diversos objetos. Constantemente toman de la oficina lo que requieren y lo entregan al televidente.

Una vez que las llamadas han sido verificadas, se dedica a recoger y entregar las cosas según sea el caso. "En los estados de la república, mandamos una carta a los televidentes que nos hicieron el favor de escribir y damos respuesta a toda la información que ellos piden. Les decimos a qué dependencias pueden acudir tal es el caso de la Asociación Nacional de Rehabilitación Integral que cuenta con delegaciones en toda la república.

En este lugar pueden comprar lo que necesitan a bajo costo. Si en sus cartas nos anexan el teléfono nos comunicamos con ellos y les damos la asesoría que piden". (Salome Vivanco)

En su oficina cuenta con un directorio de casas hogar, laboratorios, asilos de ancianos, empresas, asociaciones y centros de ayuda. Gracias a ello puede orientar (en muchas ocasiones) a las personas sobre las dependencias que existen y ofrecen su ayuda.

Su misión es tratar de conseguir el apoyo que solicita el público a través del Club de rotarios, empresas, laboratorios, hospitales o particulares. Remarcó que las personas que ven el programa apoyan mucho a los solicitantes y dijo que esto sucede después de que pasa algún reportaje al aire.

Es importante señalar que día a día se incrementa la ayuda de las dependencias, laboratorios y empresas. Estos al donar al programa "A Quien Corresponda" lo hacen por altruismo, ya que en muchos casos piden el anonimato. Sin embargo, para el equipo es importante demostrar la entrega de objetos donados y con ello la solución de los problemas del público. Por esta razón, en los reportajes de donaciones se ilustra la petición, la entrega y el agradecimiento.

Cabe aclarar que el acto de donar tanto para las empresas como para los particulares es una forma de deducir impuestos con la Secretaría de Hacienda; del mismo modo, esta acción obtiene por sí misma publicidad, pues en los reportajes que salen al aire las personas agradecen a quien donó lo que necesitaban.

"La publicidad televisiva es la que cuenta con mayor penetración, ya que su apoyo se logra adecuadamente combinando la información auditiva y visual El costo de la publicidad en televisión es sumamente alto" (González, 1983: 71).

En muchas ocasiones cuando el programa transmite un reportaje dramático o conmovedor, el público televidente hace llegar a la gente necesitada sus donaciones. Acostumbran comunicarse a la oficina de "A Quien Corresponda" si tienen algo útil pero que ya no ocupan, para que otras personas puedan hacer uso de ello.

De acuerdo a lo anterior, notamos que las partes que participan en la emisión quedan satisfechas; ya que el programa "A Quien Corresponda" cumple con su papel de mediador y gana credibilidad; el público obtiene lo que pide y las dependencias logran publicidad y reducir sus impuestos hacendarios realizando una obra benéfica.

La responsable de donaciones agregó que a los laboratorios, empresas, dependencias que hacen el favor de donar, se les envía una carta de agradecimiento de parte del programa "A Quien Corresponda". Sin embargo, al público televidente no le queda constancia escrita de su proceder.

Al respecto considero que se les debería entregar una carta de agradecimiento a los donadores; pues gracias a ellos el programa hace llegar lo que le solicitan. Hay que recordar que se tiene que pensar en vender una emisión y quedar bien con el televidente que lo ve, que lo apoya y que cree en el equipo de trabajo. Un programa se debe a su público y por tal motivo, se le tiene que procurar.

Producción

El productor del programa se responsabiliza de todo lo que tiene que ver con la escenografía, edición, entrada del programa, cortinillas, movimiento de cámaras, entre otros aspectos.

"La responsabilidad del productor consiste en organizar el proceso completo que lleva a la obtención de la transmisión o grabación de un programa o serie. Debe conocer el aspecto técnico, aún sin tener conocimientos profundos sobre electrónica, ya que sólo de esta manera podrá conocer las potencialidades y limitaciones del equipo técnico con que cuenta"

(González, 1983: 27 - 28)

A su cargo se encuentran tres asistentes quienes editan, y arman los reportajes que los reporteros llevan diariamente. "La edición es uno de los momentos más cruciales en la creación televisiva... sirve para narrar, para explicar una historia" (Quijada, 1986: 67)

Del mismo modo, se encargan de pedir los Hi 8⁸ para entregarlos a los reporteros y tienen que pedir tiempos para las islas de edición. Cuando se va a hacer un tipo de entrada diferente para el programa, tienen que pedir tiempo para *postproducción*. La *postproducción* es sincronizar y combinar tanto las escenas como el sonido en un *video tape master*⁹, agregarle los títulos, algunos efectos especiales como cámara lenta, congelación de imagen, etc. (González, 1983: 167)

Cuando el programa está al aire, los asistentes junto con el productor se encuentran en cabina para transmitir el programa.

⁸ Los Hi-8 son los cassettes donde se graban los reportajes.

⁹ El video tape master es un original de grabación que tiene más fidelidad que otros cassettes.

Mientras el productor se encarga de dirigir todos los movimientos de cámara y dar instrucciones, uno de los realizadores toma el tiempo, otro corre los cassettes de los reportajes y el tercero los *espotea*¹⁰. Del mismo modo, tienen que estar pendientes para ver en que momento se van a insertar los *supers* en el reportaje.

Al igual que el Coordinador del programa, el Productor también acude a las diferentes locaciones en donde el programa "A Quien Corresponda" se va a transmitir. Esto lo hace con tiempo para ver cuales son las necesidades técnicas que requiere. (por ejemplo: ve si el lugar elegido es el propicio, si las líneas telefónicas son las suficientes, tiene que ver si la escenografía cabe, si cuentan con un atril para pegar los retratos de las personas extraviadas, entre otras cosas).

2.4. Formato del Programa.

Una de las ventajas que tiene el programa "A Quien Corresponda" a diferencia de otros es su transmisión en vivo diariamente de 15:30 a 16:30 horas. "Los programas en vivo, son aquellos que se transmiten en el momento mismo de presentarse en el estudio, a diferencia de los programas grabados, que una vez que han sido editados se entregan al programador para su posterior transmisión". (González, 1983: 51). Sobre este punto, cabe señalar que los reportajes que salen al aire si son grabados de días anteriores y ya están editados.

El público televidente tiene mas confianza en este tipo de programas ya que si se le presenta algo urgente, hacen una llamada o se presentan a Televisión Azteca y su petición pasa al aire o pueden ser entrevistados durante la emisión.

¹⁰ Espotear, es colocar los cassettes en el reportaje que van a transmitir en ese momento

González Treviño señala que la ventaja de los programas en vivo sobre los grabados es la veracidad que se obtiene de los mismos, su confiabilidad y la interrelación que se puede establecer con el público es un factor esencial para el establecimiento de una verdadera comunicación entre la estación de televisión y su auditorio.

Jorge Garralda comentó que por ser un programa en vivo, puede sufrir varias modificaciones ya que como el guión se hace en la mañana, no es posible prever que pueda pasar en ese inter de tiempo.

Aclaró que en muchas ocasiones han tenido que reestructurar lo planeado debido a que surge un caso urgente o de mayor prioridad. Agregó que siempre moverá lo estipulado para poder apoyar a su público en desalojos, desaparecidos, sangre, muertes, partos.

El formato a través de los años se ha modificado. "Estamos buscando una fórmula que sea fácil de llevar al público, fácil de asimilar. Al principio, la gente se aburría de que yo leyera. El cambiar constantemente de formato, pretende buscar lo mas dinámico que siga presentando la situación que está viviendo México. No se trata de ofrecer un video burdo y vaciar una sopa de video no, todo tiene un sello y un orden" (Jorge Garralda).

Actualmente el formato de "A Quien Corresponda" tiene un primer bloque constante. (Se denomina bloque a todo el material que sale al aire antes de ir a publicidad. Es decir, los comerciales son los que separan a la emisión y la dividen en bloques). Los siguientes cinco bloques sufren variaciones.

Es un programa que en todos los días de la semana, muestra algo diferente. Por ejemplo los martes y jueves, acuden funcionarios al programa y por tanto se ofrecen menos reportajes. Los lunes, miércoles y viernes, el contenido cambia un poco ya que se presenta una mayor variedad de reportajes y, regularmente numerosas personas del público son entrevistadas en el estudio.

El tiempo real de transmisión al aire varía entre los 46 y 48 minutos, es decir, restando el tiempo de los patrocinadores. El programa consta de 6 bloques y 5 cortes comerciales

Los martes y jueves, "A Quien Corresponda" tiene la siguiente distribución:

* El primer bloque consta del teaser que es un avance de lo que el público va a ver ese día durante el programa y en el se ponen los reportajes mas llamativos. Recientemente tiene el nombre de "A Quien Corresponda Informa".

Una vez que termina, viene la entrada institucional o rubrica del programa en donde se enfatiza la figura de Jorge Garralda, de su equipo y del logotipo característico del programa (un puño cerrado con el dedo índice al frente)

El programa se inicia con la presencia del director y conductor Jorge Garralda quien sentado atrás de un escritorio con una computadora (en donde tiene el guión), un teléfono y un folder con cada uno de los reportajes que van a salir al aire saluda al público.

Más tarde, da la dirección, el teléfono y el número de fax con voz *en off* y regresa a cuadro para dar pie al primer reportaje que casi siempre es sobre el área de donación.

Quando éste termina, lee un comunicado o servicio social. Aquí termina el primer bloque, y Jorge Garralda da pie a los primeros anuncios publicitarios. Previo a cada corte comercial, se anuncian los casos que serán tratados en el siguiente bloque.

* En el segundo bloque inicia con una entrevista en el estudio con un funcionario (si es martes es un Delegado y si es jueves es un Presidente Municipal). El conductor lo saluda y le entrega las cartas que el público mandó. Le da a firmar el acuse de recibido, y comienza la entrevista.

Para que el diálogo no sea monótono, la entrevista se intercala con breves sondeos respecto de las denuncias del público que los reporteros hacen en las delegaciones o municipios según sea el caso. Jorge Garralda da pie al 2o. Corte Comercial.

* En el 3er. bloque regresa con la entrevista del funcionario y se sigue intercalando con los sondeos que hablan de como esta la seguridad, los servicios públicos, entre otros, en su delegación o municipio. Da pie al 3er. corte comercial.

* En el 4o. bloque se pasan tres reportajes en donde los televidentes exponen sus problemáticas a la opinión pública y cuando terminan, el conductor da pie al 4o. corte comercial.

* En el 5o. bloque se pasan otros tres reportajes y al igual que en el otro, se pueden escuchar los comentarios de Jorge Garralda. Termina y da pie al 5o. corte comercial.

* En el 6o. bloque viene una historia; recuérdese que se trata de un reportaje más largo y llamativo que se trasmite solamente de lunes a jueves. (Los viernes en lugar de historia pasan un reportaje especial para dar a conocer un determinado tema).

Cuando termina, Jorge Garralda lee llamadas telefónicas y despide el programa no sin antes decir su frase "¿Y sabe que? ¡No se deje!", acompañada de un golpe en el escritorio con el puño cerrado y con el dedo índice apuntando al frente.

En "A Quien Corresponda", los cortes comerciales suman un total aproximado de 12 minutos; muy poco tiempo en comparación de otras emisiones que son más anuncios de patrocinadores, que programa.

Esto se platicó con Jorge Garralda y comentó que se debe a que no existe mucho interés por parte de los anunciantes, debido a que consideran que "A Quien Corresponda" es un programa de problemas que se dirige únicamente a personas de bajos recursos económicos. Algo que definitivamente es falso aseveró el conductor.

En este sentido, podemos deducir que los patrocinadores, prefieren anunciarse en programas comerciales debido a que lo ve todo tipo de personas. Sin embargo, lo que tendrían que hacer es conocer mas a fondo la emisión, realizar un estudio para conocer el nivel de audiencia que tiene el programa, y no pensar que es un programa de problemas, sino de soluciones.

A la fecha, los anuncios que se ven a lo largo de la emisión, son: El promocional de la telenovela "Con toda el alma" transmitida por canal 13, Biper, INFOTUR un comercial de la Sria. de Turismo, Un promocional de canal 13, un promocional de telemillones trasmitido por este mismo canal, Elektra (Que pertenece a Ricardo Salinas Pliego, propietario del canal 13), Grupo Cultural ICEL (Es un bachillerato), Promocional de Hechos, Baraima (vino), Tirale a la oca que anuncia a la Lotería Nacional y a un programa de Televisión Azteca, Home Mart que presenta y despide a la emisión.

Se puede distinguir que gran parte de los anuncios que aparecen en este horario, son de la misma casa y que realmente hay muy pocos que pagan por salir al aire en este espacio. Algo que se puede distinguir a simple vista, es que no hay participación de los anunciantes a la hora de esta transmisión y al respecto, el programa "A Quien Corresponda" o el departamento de ventas de Televisión Azteca deberían realizar una estrategia para buscar mas clientes y de esta forma tener mas utilidades como programa. Los medios son empresas comerciales que tienen fines de lucro; y que las ganancias con las cuales pagan a sus empleados, son generadas por la publicidad. (Guinsberg, 1987: 215 - 217).

A continuación se procederá a la transcripción de un programa elegido al azar, (fue grabado el día 15 de noviembre de 1994), para explicar la estructura antes mencionada.¹¹

Transcripción de una emisión del programa "A Quien Corresponda"

"A Quien Corresponda Informa"

Fueron asaltados en un cajero, ¿qué medidas de seguridad tomaría usted?
Preciosos terrenos en venta. El único inconveniente es que están en zona ecológica.
Urge atención para una niña de cinco años que está terriblemente quemada.
Su negocio está en quiebra y podría ser embargado. Solicita apoyo.
Entrevistas, reportajes y mucho más encontrará usted en "A Quien Corresponda" comenzamos.

¹¹ Este programa fue grabado en mi domicilio de la televisión, para poder transcribirlo posteriormente

Entrada institucional del programa

Hola que tal muy buenas tardes mil gracias por acompañarnos, esto es "A Quien Corresponda" su casa desde la ciudad de México y hacia toda la República. La invitación es para que se ponga en contacto con nosotros mil gracias por su confianza. Estos son los datos:

Envíe su correspondencia "A Quien Corresponda" Periférico Sur 4121 Colonia Fuentes del Pedregal C.P. 14141 Tlalpan México, D.F. Marque nuestros teléfonos 6 45 04 58 4 20 14 98 con 10 líneas para atenderle mejor. Del interior marque 915.

Bien, el pasado 10. de noviembre se registró una tromba grande, fuerte, generosa allá en el estado de Hidalgo en Pachuca. Nos habló la reportera Alicia Martínez desde allá. Tenía que regresar a la ciudad de México y nos dijo que llovía fuerte, no esperábamos que sucediera esto. Veamos.

Aparece un gráfico que dice reportaje e inmediatamente, comienzan las imágenes del aguacero. Jorge Garralda comenta: El pasado 10. de noviembre se registró una tromba en el estado de Hidalgo, principalmente en Pachuca y zonas aledañas.

La fuerte lluvia se impuso inundando casas, calles y averiando un sinnúmero de automóviles. Alrededor de 50 casas fueron desalojadas. En ese momento aunque no se registraron daños materiales excepto algunos aparatos electrodomésticos no pasó de ser un buen susto.

Vea nada mas, el efecto no ha sido alterado, es un señonal aguacero como el que aquí nos cayó el viernes en la ciudad de México.

Algunas casas, tuvieron que ser evacuadas y estas tomas hablan por si solas; bonito inicio de noviembre. Vea la cantidad de granizo; que impresión Por fortuna aparentemente nada mas son daños materiales ahora si que esos con dinero se arreglan y de los otros por fortuna no hubo. ¡Qué bárbaro! que cantidad de agua.

Bueno, en su pantalla va a aparecer una fotografía. Me refiero a Paulino Castañeda Peña: sexo masculino, edad 71 años, estatura 1.62, complexión delgada, tez morena, pelo canoso lacio, cara ovalada, cejas escasas, ojos café oscuro, nariz recta, boca mediana, labios delgados, mentón ovalado, ceñas particulares enfermedad de pitiligo en las manos, dentadura postiza completa y padece de la vista.

Paulino Castañeda Peña, se extravió el 30 de Octubre de 1995, si usted lo ha visto y ubica donde se encuentra, pónganse en contacto con nosotros inmediatamente al 3 90 03 55 ó 3 90 45 38 con el Departamento de Trabajo Social del Gobierno del Estado de México, la Procuraduría General de Justicia del mismo estado; ó a los teléfonos de estudio 6 45 04 58, 4 20 13 98, 4 20 13 25 que pongo a su disposición y ojalá nos ayude a localizarlo.

Seguimos necesitando urgentemente donadores de sangre. 10 donadores de cualquier tipo de sangre. Es para una persona que se encuentra delicada en Cardiología. Está en el tercer piso, cama número ocho y es la Sra. Catalina Torrecilla Viuda de López. Sangre de cualquier tipo, urgen donadores. La familia ya hizo su revisión entre ellos, vienen desde Tijuana y no encuentran más donadores y por eso suplicamos al público televidente que nos ayude a localizar 10 donadores de cualquier tipo de sangre en el tercer piso, cama número ocho de Cardiología del Hospital Siglo XXI para la señora Catalina Torrecilla viuda de López. Si nos puede ayudar se lo vamos a agradecer infinitamente.

Quiero agradecer a las autoridades las atenciones brindadas por la Licenciada Sofía Araiza, jefe de Relaciones Públicas de la Secretaría de Salud, también por el Doctor Rogelio Revuella Subdirector General Médico y por el Ingeniero Antonio Garza Juárez Subdirector Administrativo ambos del Hospital de Neurología y Neurocirugía. Mil gracias por las atenciones para uno de los casos del programa "A Quien Corresponda".

A lo largo de la emisión va encontrar usted al pie de su pantalla una franja roja donde están los vehículos que fueron robados y ahora recuperados por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Le deseo mucha suerte, si encuentra su vehículo. Ahí aparece por placas, por color, por modelo. Si usted tiene su coche en esta franja, póngase en contacto al 4 20 13 98, 6 45 04 58, 4 20 13 25 los teléfonos de "A Quien Corresponda". Alguno de los reporteros le puede decir en donde está su vehículo y si usted desea acompañarlo para que de inmediato, se haga nuevamente de él. Le deseo mucha suerte y que aparezca. Voy a hacer una pausa y vuelvo de inmediato.

Al regresar, preciosos terrenos en venta, el único inconveniente es que están en zona ecológica. Continuamos. (Anuncios de los patrocinadores).

Jorge Garralda: Bien, está conmigo en el estudio el Padre Alejandro García Durán, tal vez su nombre de pila no le diga mucho pero si le digo que es "El Padre Chinchachoma" seguramente usted ya ubicó de quien se trata y a que se dedica.

J.G. ¿Qué pasó padre? es un placer tenerlo en esta que es su casa; gracias por acompañarnos en Televisión Azteca.

Padre Chinchachoma: Con gusto

J.G: Siga sentado por favor. Está es su casa y es un placer que nos acompañe padre Chinchachoma.

¿Le puedo decir padre Chinchachoma?

CH.: ¡Claro!

J.G. Porque así lo llaman todos ¿verdad?

CH.: Así todo mundo me conoce.

J.G.: Bueno la presencia del padre Chinchachoma con nosotros el día de hoy en "A Quien Corresponda" es para formular una invitación para el próximo viernes tomarnos un café e invitar al público televidente a hechar un cafecito como decimos aquí en el Distrito Federal.

Este comentario es para los amigos del interior de la república, aquí en la ciudad, a la hora de arreglar un negocio, ir con los cuates, ir a platicar, vamos a hechar un café. Así decimos ¿no es así padre?

CH.: Así es y por la república por todas partes se dice también

J.G.: Pero aquí en el Distrito decimos vamos a tomar un café. Le parece bien si echamos un cafecito el próximo viernes a las 10:30 de la noche por canal 13.

Le invito para que junto con el padre Chinchachoma tomemos una taza de café y charlemos de muchos temas que aparentemente eslán lejanos pero falso, están muy cerca de nosotros los niños de la calle que es a lo que usted ha dedicado la gran parte de su vida.

El decirle padre Chinchachoma va envuelto en una magia muy especial; en hazañas heroicas contadas por sus muchachos.

CH.: Son mas heroicas las de estos muchachos. Ud. verá a un niño de éstos y dirá puede sentir hasta un rechazo y si uno se mete dentro como me pasa a mi, entonces, descubre una vida.

Una vez le dije a uno de ellos, ustedes merecerían un monumento en el zócalo. Tengo chavos que han pasado cosas tan imposibles que uno no entiende que sean tan buenos.

J.G.: El niño de la calle ¿es bueno? padre

CH.: Todo ser humano es bueno

J.G.: ¿No son mateados? y estas preguntas mire yo ya platicué con usted hace rato; fue en la oficina y he participado en algunos reportajes con niños de la calle pero mi pregunta va en lo que piensa el público. ¿Es bueno?, ¿es un niño rescatable? ¿es incorporable a la sociedad?

CH.: El público ve al niño este y le da miedo, le da asco. Según como se presente es un ser que es ajeno a uno. Eso sería, es un ser ajeno, y por lo tanto puede tener sentimientos muy contradictorios. El es distinto porque el contenido suyo desde el seno materno; desde la experiencia materna, desde la primera palabra que oyó de su padre y de su madre. Fue algo distinto no fue lo que usted y yo hemos oído; no fue precisamente positivo y entonces él esta en unas angustias vivenciales impresionantes y sin embargo él siente negatividades, las que les dieron y entonces es tan bueno que se condena. Es un ser que no condena, sino que se condena a sí.

J.G.: ¿Se autocondena?

CH.: Si porque no quiere condenar a sus padres. Es un signo si se entendiese bien; de una profundidad de bondad porque su padre lo maltrató mucho. Pero es mi padre ¿sabes? yo lo quiero.

J.G.: ¿Cuántos niños tiene padre?

CH.: En este momento unos 352, una cosa así.

J.G.: 352 más los que se junten porque siguen llegando. Entre ellos se avisan quien es el padre Chinchachoma.

CH.: Se lo pasan. Hay gente educada de calle que me los envían y hay gente que se encuentra un chamaco y me lo envía. En fin llegan muchos.

J.G.: ¿Cuántas casas tiene padre?

CH.: 21

J.G.: 21 casas; bueno es una labor difícil. Hay un detalle que quiero remarcar con el padre Chinchachoma. Hoy platicando con él en la mañana le decía ¿hasta que edad están los niños con usted? y usted me comentó algo delicioso y que me puso mucho a meditar: Cuando uno es hijo de casa, sale de casa cuando está listo, las alas están fuertes para poder volar. Hay muchas casas y no estoy tirándole, estoy viendo son distintos sistemas y hago la aclaración, pero hay muchas casas que están esperando los 18 años de los niños para dejarlos volar.

CH.: Y hoy no se puede volar. Hoy cuesta mucho a un niño encontrar su destino; al hijo de usted le cuesta. Hay un problema muy serio hoy en la sociedad.

Hoy el niño llega a una madurez psicológica, a una madurez sexual, personal, mucho antes que se llegaba antes a la madurez social. Hoy se crea una gran contradicción. Hace unos años, no muchos, un muchacho de 18 años podía independizarse porque estaba maduro y hoy en día la madurez en muchos casos es mucho antes. Puede ser que el muchacho a los 16 años pueda tener una madurez que antes no tenía; pero la madurez social se alarga mucho más. Después de tener unos estudios terminados, con esos estudios tener una base para poder trabajar se da mucho después.

Para poder tener un trabajo y con ese trabajo tener una base y poder rentar un cuarto sin que lo que gana se lo coma al rentar el cuarto o se lo coma al comer, va mucho más pa tras entonces está mucho más difícil que antes.

J.G.: ¿Sus niños no tienen fecha para salir?

CH.: No. Normalmente algunos hay que estimularlos, otros se van antes quizás antes de tiempo, pero cuando ellos se sienten ya maduros se van y algunos hay que animarlos un poco.

J.G.: Esta es la actitud que usted nos platica de un padre con sus hijos; de echarlos a volar cuando están listos para sobrevivir, que pueden ser independientes y que van a ser hombres de éxito.

CH.: Que es el objetivo de todo padre y madre

J.G.: Pero usted se pasó; tiene demasiados hijos 352 ¿como le hace para mantener tantos hijos?

CH.: Bueno, porque es una familia abierta de la que usted puede formar parte.

J.G.: ¿Nosotros podemos formar parte de una familia abierta?

CH.: Claro. Es decir, ahí puedo hacer yo de padre, puedo tener muchos hijos pero el trabajo mio está pues directamente con ellos y lo que sería muy interesante es que la parte material nos la diesen muchos amigos.

J.G.: ¿Amigos? ¿Como le hace el padre Chinchachoma para juntar amigos que le ayuden a mantener estos niños? Porque es hermosa su labor, pero su labor sin comida todos los días, sin ropa, sin un lugar donde dormir, sin esas instalaciones, no sobreviven y no hacemos hombres de bien.

CH.: Esto es muy curioso porque esto empezó un poco así. No había nada; yo me encontré unos niños, se hicieron amigos y me dijeron llévenos con usted y yo les contesté pues vamos.

J.G.: ¿Así empezó?

CH.: Así fue, porque como podía decirles, que no. Yo pensé en un segundo si yo les contesto en términos religiosos, tengo mi trabajo no puedo llevarlos conmigo me hubiera sentido como un traidor ¡hay que susto!

Así se empezó, la obra ha ido creciendo, fueron llegando, fui descubriendo un mundo totalmente desconocido y me metí por honradez, por amor a ese ser. Me fui a la calle, viví con ellos y me dieron mi diploma.

J.G.: Quiero decirle y por eso mis preguntas porque es una gran responsabilidad del padre Chinchachoma. El sigue recibiendo niños todos los días; el que toca a su puerta está abierta y lo recibe como padre, no los deja ir por el cariño que les brinda por la atención y la familia que les entrega. No los deja ir hasta que están listos para ellos volar. Se pueden ir cuando ellos quieran, pero no los deja ir en el sentido de padre; hasta que los siente fuertes, listos para volar.

Pero mantener esta familia así de grande, los hogares Providencia requieren de mucho capital, de mucho dinero.

Son 21 casas que están funcionando con muchos muchachos adentro; muchachos que se están integrando a una sociedad; muchachos que hemos visto en la calle y usted los puede ubicar fácilmente porque son los que lanzan las pelotas, avientan fuego, tienen muchos problemas, tienen familias pero son rechazados.

CH.: No los ha visto, pero son unos muchachos que lloran en un rincón.

J.G.: ¿Lloran los niños de la calle con todo y lo duro que los ha hecho la vida?

CH.: Son los que hacen feto para dormir ahí en lo oscuro; son los que por la noche conviven entre sí a lado del fuego. La calle tiene algo bello; la gente no lo entiende muy bien pero tiene una belleza, la belleza de la persona. Es un ser capaz de actos heroicos, esto que le voy a relatar es histórico, lo viví yo: Un muchacho joven, bueno, 14 años; un adolescente una torta. La noche; el otro, nueve años el hambre lo está viendo. El grande le dice toma y le da la torta al pequeño le dice "a michas" a michas es una palabra nuestra, mitades.

A Jesús lo conocieron hacer michas del pan mitades. Entonces el grande le dijo yo ya comí por la mañana, cómetela toda. Que generosidad y uno se mete.

Yo ya me he enamorado de estos seres; como que en cierta manera yo también soy ajeno al indígena por eso soy Chinchachoma porque me integré a ese mundo y me enamoré de esos seres: niños, niñas, de la persona humana como que toda persona humana es igual en el fondo. Usted, gente que tiene mucho poder, gente que tiene riqueza y ese niño empiezas a escarbar y llegas a lo mismo.

La gente que trabaja con estos niños, usted cree que es muy difícil porque no dejan de salir; voy a decirlo como lo veo de su prisión; o sea de su contorno, de su límite y entonces se cura con el otro como un ser ajeno. Hay que mantenerse con él, hay que ser parte con él, hay que ser parte del otro y con el otro y a mi me han enseñado todo esto.

J.G.: ¿Usted ha aprendido con los niños de la calle?

CH.: He aprendido de Dios. Estudié teología pero como que yo no conocía a Dios de verdad hasta que no me metí con ellos. He aprendido del hombre, he aprendido todo.

J.G.: Que barbaridad. El próximo viernes vamos a hacer una charla que se antoja espléndida en un *Teletón*¹² de Televisión Azteca.

El interés de Televisión Azteca es llegar a toda la población y brindar entretenimiento, información, deportes, sonreír con un programa cómico pero atender las necesidades de una sociedad y en ese espacio que Televisión Azteca llama los teletones se incorpora el padre Chinchachoma y Hogares Providencia.

Quiero invitarlo a las 10:30 el próximo viernes a un teletón de Televisión Azteca con el padre Chinchachoma pidiendo su ayuda. Contaremos con la presencia de una gran cantidad de amigos del medio artístico, intelectuales y muchos muchos amigos de los cuales recibiremos un poco de su arte y platicaremos también un poco de la obra del padre Chinchachoma¹³ y digo un poco porque quiero presentarles a los muchachos de la calle con reportajes.

¹² El Teletón es el espacio que dedica la televisión para reunir fondos con la ayuda de los televidentes. Esto es con el fin de ayudar a las instituciones que lo necesitan.

¹³ La palabra Chinchachoma significa "cabeza sin pelo".

Platicaremos por qué se le llama padre Chinchachoma. Mañosamente no se lo he preguntado para que el viernes lo vean. A mí me interesa y además me voy a quedar con la duda de aquí al viernes. Algunos ya lo saben, mas guardé el secreto hasta el próximo viernes a las 10:30.

Va a ser un viaje espléndido por un lugar delicioso "Los Hogares Providencia"; pero un lugar también que necesita todo el apoyo de un México como es el de nosotros y más en una época tan difícil como estamos viviendo. ¿No es así padre?

CH.: Así es, a michas.

J.G.: Salúdeme a todos sus hijos

CH.: De su parte y ese día nos vemos

J.G.: Recuérdelo viernes 10:30 canal 13. Un teletón con un hombre diciéndolo en vocabulario popular que será rifado por muchos niños de la calle y es justo echarle una mano. Mil gracias. Ahora vuelvo voy a hacer una pausa para variar y no perder la costumbre Garralda se cuelga. Voy a hacer una pausa y volvemos.

Al regresar; su negocio está en quiebra y podría ser embargado. Solicita apoyo. Continuamos.
(Anuncios Publicitarios).

Si me permite hagamos una cita para el próximo viernes en punto de las 10:30 en canal 13 Televisión Azteca. Va a ser interesantísimo charlar con un hombre que tiene tantas vivencias tantas historias que ha sido convertido en héroe por sus hijos 352 hijos ahora que son los niños de la calle.

Bueno, para seguir con muy buen sabor de boca, les voy a presentar una donación de la señora Herminia Sánchez Fragoso. Ella envió un fax aquí al programa que llegó a las oficinas de Televisión Azteca para el programa "A Quien Corresponda" y solicitó que se le donara un medicamento para su hijo Jorge Israel Sánchez Fragoso que padece de leucemia.

Quiero agradecer a los laboratorios Pharmacia y particularmente al señor Willebaldo Sanabrea que nos hayan dado la oportunidad de recibir este medicamento para hacerlo llegar a la persona. Este es el círculo de todas las donaciones. Veamos

El señor Willebaldo Sanabrea Gerente Nacional de Ventas comenta: Jorge Israel te estoy enviando este medicamento para tu problema que tienes. Sé que tienes leucemia esto te va a llegar gracias a la comunicación que tuvo el programa "A Quien Corresponda" con nosotros. Yo trabajo en los laboratorios "Pharmacia" de México S.A. de C.V. y estoy otorgando el producto cuyo nombre comercial es Alexan y el nombre genérico es Citarabina para tu enfermedad y la utilización del mismo.

Te estoy entregando 11 cajas; cada caja trae 40 miligramos con 50 ampollitas y con esto es más que suficiente para el tratamiento general que vas a tener.

Pero mira, tú duro y a la cabeza y le vamos a dar en la torre a esta enfermedad. Esperanza y la esperanza muere al último, adelante Jorge.

Herminia Sánchez explica: Mi hijo padece de una enfermedad que se llama leucemia linfooblástica aguda y pues dicen los doctores que hay muchísimas posibilidades de su cura siempre y cuando tenga sus medicamentos y su tratamiento adecuado. Yo sí estaba desesperada porque mi hijo ya necesitaba el medicamento.

Yo mandé un fax a "A Quien Corresponda" y la que me atendió fue la señoita Salomé; fue la que estuvo ayudándome a conseguir el medicamento. Les damos las gracias a los laboratorios Pharmacia y al señor Willebaldo Sanabrea, pues no sé como darle las gracias pues la vida de mi hijo depende de este medicamento.

Jorge Garralda dice: Mí gracias al señor Willebaldo Sanabrea, Gerente Nacional de Pharmacia por el medicamento y como el dice vamos a darle duro a la enfermedad y se tiene que acabar. Suerte a mi tocayo Jorge Israel Sánchez Fragoso y a su manni Herminia Sánchez, ojalá que estén mucho más tranquilos. Recuerden que parte de la curación de cualquier enfermedad por difícil que sea radica mucho en la tranquilidad que tenga el cuerpo. Eso yo lo pienso no sé si usted comparta este punto de vista pero mucho radica en la tranquilidad de los que rodean al enfermo y del enfermo de que se sienta si no bien, tranquilo eso ayudará a una recuperación bueno...

Hay alguien que puso un negocio con unos socios, todos tratan de hacerlo; cuatro socios, se enferma y el negocio se vino abajo. Tratan de recuperarlo pero dos de los socios le dicen yo ya me voy. Se van pero el problema es que queda una deuda de 285 mil nuevos pesos y un embargo en puerta. Veamos.

Aparece el gráfico de reportaje con el logo de "A Quien Corresponda" e inmediatamente aparece el señor Eduardo Solís narrando su problema: Soy representante único de Distribuidora Mercantil Fográfica, la cual mis ex socios demandan por mas de 26 millones de pesos siendo que la empresa está automáticamente en quiebra.

Yo me vi incapacitado para continuar en el negocio el año pasado y este señor Raúl Bravo y Armando Bravo he.. pretenden cobrar una indemnización de 26 millones mismos que la empresa no los tiene y ellos mismos lo saben

Yo no me niego a pagar, quisiera que Conciliación y Arbitraje viera mi caso y lo revisara.

Al respecto, Jorge Garralda comenta: Ojalá que sufra de alguna revisión. Sería importante para ver si se puede aplazar esto y llegar a un arreglo porque después del embargo viene un problema muy serio: con que se paga, no se puede pagar. Viene el embargo, voy a hacer un cobro pero después para recuperar las cosas ya a lo mejor llega a un arreglo con su mismo negocio, una cuota de tanto, no sé. Yo aquí inventando arreglos que a lo mejor pueden llegar a funcionarios, digo.

Bueno, vamos a un reportaje más. Hay alguien que pide justicia a gritos; a su esposo lo mataron en el cumplimiento de su deber y no le pagan lo justo. Es lo que nos dice ahora con un grito de justicia. Gráfico de reportaje con el logo de "A Quien Corresponda" e inmediatamente aparece la señora Teresa Zetina quien comenta:

El murió por unos asaltantes que traían secuestrado a un taxista. Los ladrones corrieron hacia el cerro y los acorralaron. Se escondieron en una casa y los policías fueron siguiendolos y los agresores empezaron a disparar. Desgraciadamente mi esposo, iba subiendo y le locó a él.

Ponen un gráfico que dice El Deceso, acompañado del ruido del puñetazo que da Jorge Garralda en el escritorio para llamar la atención y el logotipo del programa (Esto sale en cada uno de los gráficos que ponen). Después la señora comenta: mi esposo cayó sobre uno de los asaltantes; bueno de los ladrones y fue cuando los demás policías lograron agarrar a los ... y son los que están acá. Entonces acudió al parecer la Cruz Roja; en el trayecto hacia sus primeros auxilios el murió.

Nuevamente sale un gráfico que dice El Conflicto y la señora sigue con su narración de los hechos: Suspendieron toda clase de ayuda; cuando yo voy a pedir ayuda allá al municipio, quiero hablar con el señor presidente o con el señor director y se niegan.

Ponen un gráfico que dice No es suficiente. La señora dice. Cuando vino el señor presidente acá el me dijo que se me iba a pagar como correspondía a la ley y la cantidad que he recibido es mínima de 12,300 nuevos pesos si, es lo único que me han dado.

Aparece un gráfico que dice Los trámites y continúa el relato de la señora: Metí yo mi documentación para arreglar el seguro de vida que supuestamente tiene que darme el Isemin que así se llama la que me corresponde y no me la han dado que porque no está bien la documentación; lo metí hace tres meses y apenas hace como 15 días que me llamaron que tengo que remover nuevamente porque no está bien.

Sale un gráfico que dice Justicia y comenta: Yo creo que él no murió borracho o no murió de peleonero. El murió en cumplimiento de su deber y creo que deben de hacer algo ¿no?.

Jorge Garralda una vez que termina el reportaje dice: voy a hacer una pausa y regreso. Al regresar, surge atención para una niña de cinco años que está terriblemente quemada!. Continuamos. (Vienen los anuncios de los patrocinadores).

Jorge Garralda: Bien, gracias al señor Oscar Pérez que quiere prestar sus servicios como electricista o mecánico para las instalaciones de las casas del padre Chinchachoma se lo agradezco muchísimo.

Angel Rodríguez de Ciudad Neza le agradó la entrevista del padre Chinchachoma y felicita al programa, que es la excelencia. Mil gracias se lo agradezco a usted.

El próximo viernes a las 10.30 tendremos una larga charla y le platico así charla, café, tomar café; porque eso se hace con los amigos y lo que está buscando el padre Chinchachoma en ese telelón de Televisión Azteca son muchos amigos que luchan con su causa. Se van a poder hacer donaciones en efectivo, en especie, y no sé... yo me atrevo a decirle que toda la ayuda es bienvenida para quien ofrece el apoyo como electricista o mecánico estoy seguro que si porque el se la ha jugado mucho, son muchos hijos. Imagínese usted que tiene un hijo o que tiene dos lo que cuesta mantenerlos y lo que cuesta sacarlos adelante imagine a quien tiene 352, ¡esto está bárbaro!

Bueno, vamos a una entrevista aquí en el estudio ahora con Xalapa, Veracruz el señor Carlos Ochea el es encargado de cobrar renta en un edificio que se encuentra en Tehuantepec en Oaxaca. ¿Usted administra el edificio?

Sr. Carlos: No, es de mi propiedad; nada mas que cuando murió mi papá hace 10 años el señor que era el albañil de ahí como estabamos lejos de Xalapa, en Tehuantepec, le pedimos de favor que nos recopilara las rentas y el señor comenzó a abusar y desde hace 10 años no recibimos ningún quinto.

Son 26 departamentos, tres locales comerciales y un restaurante. El señor está cometiendo me han dicho los abogados el delito de abuso de confianza y despojo; pero yo pienso señor Jorge Garralda que también ahí tienen la culpa las autoridades porque ya a su equipo le mostré que traigo más de 10 poderes que me han hecho en las notarias porque he mandado abogados, imagínese dentro de esos poderes van cuatro abogados por poder

El último abogado fue allá, tuve que vender mi coche, una casita y le di el dinero y me regresó con la noticia que le dijo el juez que si no le damos 4,000 nuevos pesos para que gire la orden de aprehensión contra este señor al ministerio público y el ministerio público pide otros 4,000 nuevos pesos para ejecutar la orden

Cuando fui yo en octubre de 1994, hicimos la interpelación judicial y se les avisó a los inquilinos que ya no le pagaran la renta a ese señor; que me la tenían que pagar a mi o a mi apoderado con el poder que yo dí, un poder notarial.

Al ministerio público en esa vez se le dió dinero para que fuera a hacer la interpelación judicial; también se le dió dinero para que fuera a hacer la inspección ocular. Ahi tengo fotos y todo.

J.G.: Dinero que no lleva recibo

Sr.: Si, que no lleva recibo

J.G.: Propinas; llamémoslo para no decirle mordida que se oye muy feo ¿no? pero propinas. Usted debe estar repartiendo propinas perdóneme pero esto va a acabar peor de lo que cuesta el edificio, va a terminar pagando más.

SR.: Si, antes de venir acá a su programa, hice la cuenta y en lo que van de los 10 poderes que he dado con lo de los licenciados y todo, tengo ahí testigos porque me han hecho el favor de prestarme, ya debo 50 mil nuevos pesos don Jorge y tengo que comprarte medicinas a mi mamá, si, porque mi papá murió.

Nadamás nos quedamos mi mamá y yo y dos hermanas que tengo pero pues ya están casadas; entonces como usted decía la otra vez muy atinadamente les están dando curso desde los policías judiciales a los ministerios públicos, a los jueces de motivación de moral si como yo pienso una cosa, no nada mas estamos viviendo la crisis económica del país; estamos viviendo una crisis de credibilidad porque ya no les creemos. Yo ya no les creo.

J.G.: No y menos usted. Mire, una de mis labores es presentar la realidades como son y yo he topado, yo yo yo yo yo, con muchas autoridades que están queriendo trabajar y cambiar la imagen pero como usted dice si yo estoy presentándole 50 están por buen camino, si hay uno malo ya la amolamos porque uno va a pensar inmediatamente que los otros 50 son también malos.

Alguna vez te ponía el ejemplo a mis muchachos aquí me decían pero nada más hice una mala que mire las cosas buenas son globos y las malas alfileres.

Las buenas puedes ir infle y infle y infle y viene una mala y truena todo y eso sucede exactamente con lo que usted me está diciendo, la lucha de todos los días de este programa porque todos los días, voy conociendo nuevas autoridades, voy conociendo gente joven que se compromete con México y con su estado para uno, es el afiler de esos globos.

SR.: Ahora nadamás imagínese que ahí en Tehuantepec cambian a los ministerios públicos y a los jueces cada dos o tres meses por que es un paso por ahí para que suban a otros cargos.

J.G.: Olvídelo, me acaba de decir que si no lo arregla en ese lapso de tres meses, la situación que está viviendo, el siguiente es otro precio y el siguiente otro.

SR.: El señor que está recibiendo las rentas amenaza a los abogados que he mandado. Dice que a él no le hacen nada.

J.G.: ¿Como se llama este señor? El que cobra las rentas.

SR.: Fernando Barragán Guzmán

J.G.: El es el ganón de todo esto, ¿él era el albañil?

SR.: Sí, él era el albañil y ahorita ya tiene tres casas y tiene tres mujeres y hasta a las tres ya les puso su casa y mi mamá y yo sufriendo

J.G.: Mire que decente marido nos ha resultado; les puso casa a todas. Le voy a decir un detalle, estamos saliendo en Red Nacional nos están viendo muchas autoridades que comparten conmigo el punto de vista. Hay que volver a ganar credibilidad y se gana trabajando nada más. Vamos a pedir auxilio al Tribunal Superior de Justicia de la Nación; por que si usted sigue llegando con el que cambian en tres meses, con la crisis hoy le piden cuatro, mañana seis y pasado el edificio.

SR.: Sí señor

J.G.: Sr. me apena mucho su situación y creo que al público que nos está viendo, también. Permítame un segundo voy a hacer una breve pausa regreso de inmediato. Ojalá que la credibilidad vuelva a nosotros. Volvemos.

SR.: Muchas gracias Sr. Jorge.

Al regresar: ¡Que cómodos son los cajeros automáticos, pero ¿que medidas toma usted?!. Continuamos. (Anuncios de los patrocinadores).

Jorge Garralda: Bien, gracias Teresa quiere conocer más del padre Chinchachoma. Hay muchas llamadas para el padre Chinchachoma ya no está con nosotros en el estudio, pero quiero decirle, que el próximo viernes estará con nosotros a las 10:30 en un teletón de Televisión Azteca pensando en la sociedad que más requiere del apoyo de todos. Mucho apoyo, mucho apoyo hacia el padre Chinchachoma. Me da muchísimo gusto; por eso se lo presente con el nombre y sabía que iban a decir a quien va a presentar ahora y llega a sucederle que le ha ganado más el nombre de Chinchachoma que el nombre del padre.

Bueno, ¿a que nota vamos? a la 23 voy, en este momento. Bueno quiero comentarle que uno de los avances tecnológicos que nos ha producido mayor posibilidad de capital, son los cajeros automáticos. Los cajeros automáticos, son bendiciones para quien en ese momento ve el banco cerrado y dice ¡ay! ¿ahora que hago?; Bueno el cajero automático es una bendición; pero también algunos malvivientes han descubierto que es una fuente de vida, el tener un cajero automático y a quien birlar. Acepte algunos consejos: No vaya sólo. Si va en coche, que lo espere alguien en el carro; mínimo que haga escándalo si algo sucede. Revise que el cajero este cerrado.

Le voy a platicar si me permite, un sábado tuve que asistir a un cajero automático en la calle de Revolución; cerré con un seguro habiendo dos cajeros y con la pena ¿verdad? pero cerrado el cajero automático y alguien me tocaba la puerta y me señalaba la otra máquina y yo me hacía el loco nada mas saludando.

Seguí trabajando con la máquina hasta que hice el movimiento y además ni iba a hacer movimiento de dinero fuerte ni nada por el estilo, me urgía un capital y ya. Yo creo que eran como 100 nuevos pesos; una cosa así pero no me la iba a jugar. Hice mi movimiento, doblé mi dinero, lo guardé, me estaban esperando en el vehículo, salgo y me despido de la persona y me dice: ¿oiga que no funciona la otra máquina? si, si funciona pero por su seguridad también ciérrele para que no se meta con más gente. Yo no sé si usted es buena onda, si va a entrar y va a trabajar en el cajero de a lado o con suerte y me lleva al baile.

Se río el Sr. y lo que más risa me dio a mi fue que se metió, no dejó entrar a la señora que venía en la cola atrás de él, cerró la puerta y puso el seguro. Con esto vamos aprendiendo y hay que aprender estos trucos si no quiere tener que vivir lo que le voy a presentar ahora.

Sale un gráfico que dice seguridad y habla el sr. que fue asaltado (anónimo): Saliendo del banco, cobre un cheque y a las dos cuerdas me interceptaron y me asaltaron 2,500 nuevos pesos.

JOSE LUIS MENDEZ: Me acusan por intento de asalto supuestamente

RAFAEL MARTINEZ MENDOZA: Yo nada más recogí la bolsa

JUAN ALBERTO MARTINEZ: Dicen que yo asalté al sr. Yo no lo asalté.

SR.(anónimo): El agente me avisó que los estaban persiguiendo que un policía aquí de la delegación Gustavo A. Madero. Un taxista me echó la mano y los alcancé y los agarraron y ya los trajeron para acá.

RAFAEL MARTINEZ (Agente de Seguridad Pública): Seguimos a las personas estas por presuntos sospechosos y los atrapamos. Son responsables, porque les encontramos 2,200 nuevos pesos.

J.G.: La única forma de que estos tres individuos se reincorporen a la sociedad, es pagando su deuda con la misma. ¿Sabe como pagan la deuda ellos?, denunciándolos; llevando hasta las últimas consecuencias y no cayendo en el ¡hay que flojera! ir a declarar. Hasta el final es la única forma de que los tengan un rato guardados, si no, si no hay parte acusadora los tienen que dejar salir. Piénselo, voy a hacer una pausa y vuelvo. Ponemos a sus órdenes nuestro número de fax 4 20 13 91. (Anuncio de los patrocinadores).

Jorge Garralda: Bueno, los peores accidentes ocurren en su domicilio y ocurren en la forma que menos se lo espera uno. Para ser exactos, los peores en la cocina. Tenga mucho cuidado donde preparan los alimentos. Hay dos escenas un poco fuertes en este reportaje; pero tengo que presentarlas así para que vean la magnitud de lo que puede provocar una quemadura en una criatura de cinco años. Veamos esto:

Aparece un gráfico de reportaje e inmediatamente habla la sra Pascuala Pérez Amaro: Se casó mi prima y al otro día pusimos un poco de pollo para la comida y lo dejamos puesto allá. La niña se sentó en un bote de agua hirviendo y no tenemos dinero para curarla

Yo creo pensó que era la silla; no sé, que llega y qué se sienta. Se sentó y se metió hasta dentro del bote del agua y le sacamos la ropa; pero al sacársela, se le bajo su pie. La llevaron con el doctor pero cobró mucho dinero y la vendaba; pero con las vendas y las gasas, oía mal y ella lloraba y no se le quitaba.

La llevaron con otra doctora. Ella le dio polvos, medicina; pero eran unos polvitos que valían muy caros y sí, se los compraron, pero se le secó y como ya no tuvieron dinero ya no siguieron con el tratamiento. Ya debería de entrar al kinder; pero como no la hemos curado pues no ha entrado. Nosotros solicitamos a Televisión Azteca que nos ayuden en lo que puedan.

J.G.: Mire, no soy cliente de presentarle este tipo de imágenes y usted lo sabe pero era necesario para que viera la magnitud. Cuide mucho a sus hijos y aléjelos de la cocina si no tienen nada que hacer.

Bueno, se comunico después de que le charlamos sobre el caso del programa "A Quien Corresponda", el Doctor Hernán Barrios, Secretario Particular del Doctor Armando Ruiz Massiu (Director General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal) yo presenté este reportaje vía telefónica desde la ciudad de Puebla que es donde se llevo a cabo el mismo. Lo presente con el reportero quien nos lo narró. Inmediatamente nos llamaron de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal el Dr. Hernán Barrios, Secretario Particular del Dr. Armando Ruiz Massiu y nos ofrecieron toda la atención para esta pequeñita de cinco años gratuita; ya sea en el Hospital de Tacubaya o en el de Balbuena que tienen especialidad en este tipo de quemaduras.

Le puedo decir y a los amigos de la representación del estado de Puebla aquí en México, que vamos a pedirles apoyo para que nos ayuden con el traslado y de una vez por todas quede bien esta chiquilla porque es dramático que a sus cinco años tenga que vivir como vive

Gracias por el apoyo a Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal. Ellos nos llamaron cuando escucharon esto y nada mas fue vía telefónica. Hoy que veo estas imágenes, les agradezco de antemano que se hayan tomado la molestia de ponerse en contacto con nosotros.

Por hoy es todo, gracias. Recuerde que el próximo viernes en punto de las 10:30 tendremos el teletón con el padre Chinchachoma. Promete ser muy interesante y conocer muchos detalles impactantes de la vida. Soy Jorge Garraida y tengo un consejo para usted. ¿Sabe qué? ¡No se dejel.

El formato del programa se estructura en base al contenido de los reportajes para equilibrar la emisión. "En cada bloque se programan 3 reportajes y uno de esos tres, es el que tiene mas fuerza. Los otros dos aunque son de interés, tienen un menor impacto en el público. De esta forma mantenemos un equilibrio en "A Quien Corresponda" en lugar de empezar con lo más fuerte y después con algo mas tranquilo; o de empezar con algo tranquilo para terminar con el clímax, en todo el programa (en cada uno de los bloques) mantenemos el interés de nuestro teleauditorio" (Laura García. Guionista).

Los reportajes que denominan como tranquilos son las donaciones, las peticiones de servicio público, la cobertura de un evento especial, los servicios sociales, la entrega de cartas a funcionarios, cápsulas informativas con funcionarios, entre otros.

Los reportajes fuertes son: asaltos, violaciones, despojo, maltrato a menores, secuestros, asesinatos, robos, fraudes, abuso de autoridades.

"Nos acusan de ser amarillistas; pero quiero decirte que amarillismo y "A Quien Corresponda" son totalmente distintos. Presento las cosas sin untarle nada y como son. Así son de crudas". (Jorge Garralda)

La televisión, en sus otros componentes que no son noticia, está llena de hechos cómicos, de entretenimientos, o de episodios de "interés humano", es decir, historias de la vida, de familias, de sentimientos, con algo de melancolía o de tristeza, pocas veces de tragedia (Colombo, 1983: 63)

Cabe señalar, que amarillismo no es precisamente lo que el programa "A Quien Corresponda" transmite. Si bien es cierto que muchos casos que pasan al aire son crudos y fuertes, nunca exageran el problema que se está manifestando.

Hacen los reportajes con las cartas que llegan a las oficinas de la emisión solicitando ayuda. Hay algunos casos en los que tienen que pasar escenas desagradables pero esto es con el fin de que las personas cooperen y que corroboren que se trata de casos verídicos que acaecen en un país tan grande como México.

Sin embargo, hay que señalar que aunque no exageren los casos ni los testimonios de las personas, el programa sí selecciona este tipo de casos para llamar la atención del público y para equilibrar el contenido de cada uno de sus bloques.

El mundo de la noticia espera lo peor no sólo porque lo peor es vendible; sino porque las imágenes que se presentan a los individuos llenas de tensión, angustia, y de expectación negativa, favorece a la explosión de lo negativo en la comunicación visual, es decir, le da un tono mayor de credibilidad. (Colombo, 1983: 71).

El espectador común no sospecha nunca de las imágenes de una desgracia; sino que sospecha casi siempre de la imagen de una celebración o de una normalización de la realidad. "Sin embargo, si hay una intención de propaganda, ésta se puede ver muy bien operando en los dos sentidos, positivo y negativo" (Colombo, 1983: 72)

Podemos observar que si bien el programa "A Quien Corresponda" tiene un formato establecido, cambia un poco todos los días. Esto lo hacen, con el fin de darle variedad y mantener el interés del público.

2.5 El género del reportaje

Se observa que el género del reportaje está siempre presente en la emisión y es muy importante. Gracias a ello el público televidente presenta su problema a la opinión pública y a las autoridades, pues trata de sucesos de interés humano.

El reportaje televisivo coincide con el periodismo escrito, salvo en el código utilizado para recoger el testimonio documental. El reportaje según el profesor M. Albertos, se define como: El relato periodístico _descriptivo o narrativo_ de una cierta extensión y estilo literario muy personal en el que se intenta explicar como han sucedido unos hechos actuales o recientes, aunque estos hechos no sean noticia en un sentido riguroso del concepto.

El reportaje en televisión cambia el estilo literario por el lenguaje audiovisual. El reportaje televisivo entrega más valor a la imagen.

La entrevista es un género que ha encontrado en la televisión un maravilloso caldo de cultivo.

En la entrevista escrita la descripción del personaje, los matices de la charla y hasta las tergiversaciones, mas o menos involuntarias, de sus declaraciones, corren a cargo del periodista y de su capacidad literaria; y en televisión, las palabras quedan recogidas junto con sus entonaciones, maneras de decir, dudas y silencios intencionales.

En televisión, la imagen se ocupa de la misión descriptiva visual del personaje y además, registra su comportamiento no verbal comunicativo como son los gestos, manera de mirar, movimientos de manos, postura de cuerpo.

Todos ellos son significativos como indicadores de la personalidad. Además, el entorno con sus objetos aporta valiosos motivos visuales. (Torán, 1982: 118 - 123).

El reportaje es una de las más interesantes modalidades periodísticas, y también una de las más difíciles de cultivar. Dice que para un buen reportaje hay que disponer de un tema excelente, original e inédito. (Sanchis, 1978: 82)

En el reportaje escrito, el reportero hace uso de comentarios personales lo que en el programa "A Quén Corresponda" no. Es Jorge Garralda el que hace cualquier comentario antes o después de él.

En "A Quén Corresponda" los reporteros no tienen que investigar los temas; ya que los toman de las cartas, llamadas o faxes que envía el público (En este caso el público es el que narra cada uno de los casos que pasan al aire).

Del mismo modo, no utiliza un léxico elegante porque es el mismo televidente el que habla en los diferentes reportajes.

Hay que señalar que el reportero de la emisión televisiva, tiene que corroborar que lo que comenta al público sea verdad y esté respaldado con algún documento; cosa que el reportero al escribir no tiene que hacer ya que es él, el que elige e investiga el tema.

Ambos reporteros tienen en común algunos puntos como: buscar un tema de interés para el público, narrar lo sabido u observado y hacer la descripción de lugares o situaciones. Cada uno a su manera.

Los reporteros deben tener imaginación y creatividad para que sus reportajes llamen la atención. El de televisión para saber con que imágenes vestirá el reportaje y el periodista para no aburrir al lector cuando este leyendo.

2.6 El ciclo de la Comunicación en "A. Q. C."

Muchos pueden considerar que Jorge Garralda por ser el conductor del programa "A Quien Corresponda" es el emisor; sin embargo es interesante demostrar que él no es el único. "En la comunicación se efectúa una inversión constante de papeles. En una conversación, el comunicante se convierte en comunicador y este último, a su vez, en comunicante al mismo tiempo que los papeles de estos dos se intercambian, cada uno toma las funciones del otro". (Sánchez, 1989: 33).

En el caso del programa hay que analizar que el público televidente es también un emisor ya que al enviar su carta y explicar su problema, está iniciando el proceso de comunicación.

Más tarde "A Quien Corresponda" (receptor) lee lo que le enviaron y ya como emisor selecciona los casos y se comunica con las personas para hacer un reportaje, o bien en algunos casos, Jorge Garralda les da la respuesta, por medio de la televisión.

Aquí no termina el proceso ya que el programa al canalizar las cartas, se convierte en emisor con las autoridades (receptor) al enterarlos del caso y al pedir su ayuda.

Posteriormente, las autoridades serán el emisor con el programa y el público al enviarles un comunicado en donde les dan una cita o bien les informan que es lo que se puede hacer.

Como podemos ver el proceso de comunicación en esta emisión es un poco compleja; ya que no se puede hablar de un solo emisor sino de tres.

Podemos ver que la comunicación que se da es la indirecta en la mayoría de los casos; ya que los participantes se encuentran separados en espacio y tiempo y utilizan para comunicarse la escritura, el teléfono, o el fax.

La comunicación recíproca indirecta existe al telefonar o conversar por radio o televisión y la unilateral directa es la comunicación mediante la palabra escrita e impresa (carta, telegrama, periódico, revista, la radio, la televisión). Por tal motivo dicen que toda comunicación colectiva, es una comunicación indirecta, que transcurre de un modo unilateral y que tiene el carácter de colectiva o pública. (Sánchez, 1989: 227).

Sin embargo, hay que señalar que también se da la comunicación directa ya que cuando el público acude al programa a dejar su carta, sostiene una plática con un colaborador del programa. Otro ejemplo de ello es cuando los reporteros acuden a los domicilios a realizar los reportajes ya que la comunicación es cara a cara y recíproca.

Con esto vemos que en la emisión de "A Quien Corresponda" el papel de emisor le pertenece a Jorge Garralda, a su equipo de trabajo, al público televidente y a las autoridades; y se demuestra que en el ciclo de comunicación, existe una retroalimentación de cada una de las partes que participan.

CAPITULO III

LOS RECEPTORES

3.1 El público televidente

El público y las autoridades, desempeñan un papel fundamental para el programa "A Quien Corresponda". Sin su participación, esta emisión no podría salir al aire debido a que ambos son emisores y receptores a la vez. Se pueden considerar como los protagonistas de la emisión al igual que el conductor Jorge Garralda

Comunicólogos, y comunicadores, políticos y publicistas, vendedores de productos e ideas, coinciden en señalar al receptor como un elemento importante para el éxito o fracaso de la comunicación. (Castro, 1985: 55 - 61).

"A Quien Corresponda" cuenta con un público cautivo que todos los días, enciende su televisión a las 15:30 de la tarde para reunirse con su familia y ver los casos que las personas exponen. Generalmente, son amas de casa las que ven esta emisión, sin embargo existen hombres y niños que también lo ven.

Veamos enseguida algunas características que definen al público de la televisión. El público es heterogéneo, cuantitativo, que para el emisor, carece de un perfil claro e identificable. (Castro, 1985: 55 - 61)

El espectador pasa a formar parte del público a través del plug in (el encendido de la televisor, y la tendencia a mantener encendida la pantalla). (Colombo, 1976: 17)

El público equivale a unas decenas de millones de gentes de toda edad, de múltiples opiniones, con gustos diferentes y a menudo opuestos, debido a sus experiencias que han tenido como televidentes.

Son personas que utilizan a voluntad un aparato de múltiples efectos para reunirse con su comunidad, abrir una ventana para ver lo que sucede en el mundo, para relajarse, evadirse de la preocupación cotidiana o para satisfacer sus gustos.

Como individuos de una sociedad, difieren los gustos, intereses, puntos de vista y juicios. Por tal motivo, se forman criterios diferentes, y muchas personas prefieren ver programas comerciales para distraerse, y otros prefieren ver programas educativos y sociales para aprender y conocer sucesos de interés. (Baggaley, 1985: 43 - 50).

Al respecto, Jean Cazeneuve dice que el público de la televisión se puede dividir entre los que aceptan pasivamente las emisiones, en los que se adaptan a ellas y en los que adoptan a su respecto una actitud crítica.

Los sociólogos Glick y Levy, establecen una distinción entre tres categorías de público, mismas que definen de la siguiente manera: la aceptación (televisión embraced), la crítica (televisión protested) y el acomodamiento (televisión accommodated). El primer tipo, el de los aprobadores, se recluta sobre todo entre los jóvenes menores de 13 años, los trabajadores y las personas caseras o solitarias. El segundo tipo, el de los que protestan, se observa en la clase media que busca racionalizar sus opciones. El tercer tipo, está compuesto por personas que consideran la televisión como un instrumento que tiene su lugar en la vida moderna y debe utilizarse en el momento oportuno. (Cazeneuve, 1983: 162).

ESTE LIBRO NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

El público de "A Quien Corresponda", reúne por supuesto las características antes mencionadas y, además, se cataloga entre los aprobadores; ya que por el horario en el que se trasmite la emisión, su público lo constituyen amas de casa, jóvenes o niños que regresan de la escuela, o personas que retornan a comer a sus hogares. Sin embargo, hay que destacar que cotidianamente hay una repetición de la emisión del día anterior a las 5:30 de la mañana, lo que hace que lo vean más personas antes de irse a trabajar.

En este sentido "A Quien Corresponda" trata de difundir la emisión a mas público. Sin embargo, es importante señalar que no existe participación alguna por parte de los televidentes en ese horario, debido a que es un programa grabado y no puede llamar para externar algún comentario.

Las personas que pasan mas tiempo viendo la televisión por orden decreciente son los obreros, empleados, artesanos, los pequeños comerciantes, los agricultores y en último lugar, las clases altas. (Cazeneuve, 1983: 161).

Comenta que la resistencia de las personas acomodadas o cultivadas hacia la televisión disminuye, y entre los agricultores el número de aparatos receptores y la asiduidad van en aumento.

Esto se corroborará mas adelante en unas gráficas que el programa "A Quien Corresponda" facilitó; y se mostrará definitivamente que los estratos sociales bajos como lo corrobora el autor, son definitivamente los que ven más televisión.

Existen tres niveles de posible interés para el público en lo que respecta al contenido de los programas televisivos:

- 1) El interés superior por la narración
- 2) El Interés por las imágenes visuales y auditivas

3) El interés totalmente pasivo por el valor de la novedad simple de las imágenes. (Baggaley, 1985: 93).

Al respecto, podemos ver que "A Quien Corresponda", constantemente hace cambios a la emisión con el fin de hacerla más llamativa para las personas que lo ven. De ahí es que hayan pensado incluir en los reportajes *recreaciones*¹⁴ de los hechos y música de fondo.

En cuanto a la narración, Jorge Garralda (conductor), cuenta con la simpatía del televidente por el estilo tan característico que utiliza para conducir. Para el público, la conducción es muy importante ya que si no fuera llamativa no lo escucharían, ni verían la emisión.

Por tal motivo, es importante que estos tres puntos que señala Jon Baggaley, sean incluidos en cada uno de los programas que las estaciones televisoras tienen al aire; para que de esta forma, llamen la atención del público, los dejen satisfechos y no permitan que busquen otro canal como alternativa.

Por su parte, Abraham H. Maslow comenta que la utilización de los medios se efectúa a raíz de determinadas necesidades de los televidentes como:

- Necesidades fisiológicas y existenciales
- Necesidades de seguridad
- Necesidades de respeto
- Necesidad de autorrealización. (Doelker, 1982: 168 - 169).

En este sentido, podemos distinguir que el público de "A Quien Corresponda" siente seguridad, protección y respeto hacia Jorge Garralda y su equipo de colaboradores.

¹⁴ Las recreaciones dan una idea de lo sucedido y pretenden llamar la atención del televidente.

Del mismo modo, el programa permite que las personas se sientan realizadas en el momento que por televisión escuchan alguna contestación, algún consejo, o la solución de su problema.

Estas necesidades que el televidente pretende cubrir con los programas de televisión, hacen que elijan conscientemente y distinguen de la oferta de los medios, las orientaciones que más les convengan. Por su parte, los medios de comunicación, ofrecen las siguientes propuestas para el público

- La participante: Que es una de las principales razones que mueven al televidente a buscar la oferta de los medios, ya que desean participar más allá de los límites de la realidad propia; es decir, una segunda realidad.
- La actuante: Es aquí cuando el espectador debe distinguir si los modelos que ofrecen los medios tienen sentido ya sea aprobándolos o rechazándolos.
- La escapista: Es cuando el espectador no busca una realidad propia, sino que precisamente quiere huir de ella, para sustraerse de los problemas de la vida cotidiana.
- La accionista: Cuando la traducción de estímulos en algunos actos, puede en cierto modo independizarse y convertirse en acciones vacías. (Doelker, 1982. 172 - 176).

Con dichas ofertas, "A Quien Corresponda" permite que las personas presencien una realidad que en muchas ocasiones desconocen y los distrae observando todo lo que sucede en nuestra sociedad. Sin embargo, otros tantos no la ven ya que lo que quieren es olvidarse de los problemas y no afligirse más con lo que narran las personas afectadas.

La catástrofe vivida en televisión invita a los televidentes a un protagonismo intenso, y a un deseo de participación noble que hace que den y ayuden a las personas. Sin embargo, dice que también en algunas ocasiones, el público lo hace (aunque inconscientemente) por convertirse en protagonista en la vida y por lo tanto en la televisión. (Colombo, 1983. 44 - 47).

"A Quien Corresponda" constantemente conmueve al público y esto se demuestra en la mayoría de los programas cuando el conductor Jorge Garralda solicita ayuda e inmediatamente se consigue una respuesta por medio del mismo televidente que habla al programa o de las autoridades.

En la mayoría de los casos, las personas y autoridades colaboran con la emisión; y sin embargo, no se sabe con cual de los dos fines que menciona el autor lo hacen.

Por otro lado, es importante señalar que existe una evolución por parte del público, debido a que cada día se vuelve más crítico a la hora de seleccionar sus emisiones. Los programas que transmiten las televisoras, pretenden buscar la opinión espontánea del público por teléfono, fax, o carta para que sus peticiones sean tomadas en consideración en el transcurso del mismo.

En el caso del programa "A Quien Corresponda" el público televidente como se comentó en el segundo capítulo, envía sus cartas, faxes, hace llamadas telefónicas, o acude al canal para explicar sus problemas.

Para que las personas puedan entablar una comunicación con los programas y expresar su punto de vista, es importante que tengan confianza. Por tal motivo, las emisiones deben proporcionar credibilidad al público y decir la verdad. Tudorov dice que se hablará de verosimilitud de una obra en la medida en que ésta trate de hacernos creer que se conforma a lo real y no a sus propias leyes narrativas.

Así mismo señala que para que los programas puedan lograr una credibilidad, es necesario que representen con autenticidad los hechos, y prueben que aquello que está dicho ó escrito, corresponde a la representación de la verdad.

Por estas razones, es que "A Quien Corresponda" da a conocer en cada uno de sus programas los casos solucionados que el público envía y nunca modifica lo que dicen las personas para que crean en la emisión.

David Berlo, Robert Metz y James Lemert muestran que la credibilidad tiene varias dimensiones:

- **Confiable:** consiste en percibir la honestidad de la persona y que nunca mentará deliberadamente.
- **Competencia:** es la experiencia de la persona; es decir, que la persona sepa de lo que está hablando.
- **Dinamismo:** es cuando la persona no demuestra titubeo ni timidez.

Estos tres puntos son importantes para el público televidente ya que si no encuentran estas tres dimensiones en el programa que están viendo, no le harán caso. Jorge Garralda y su programa "A Quien Corresponda", si cumple con estos puntos y por tal motivo goza de credibilidad, confianza y respeto por parte de su público. Ya son más de cinco años que el programa está al aire en canal 13 y esto es un indicador de que el público cree en ellos.

Cabe señalar que en algunos casos, el público confunde la labor de esta emisión; ya que consideran que por el hecho de llevar su caso al programa, se les debe solucionar su problema. Esto en cierto modo, es falso ya que "A Quien Corresponda" no se encarga directamente de solucionar los problemas; simplemente, sus responsabilidades son canalizar y mediar entre el público y las autoridades.

Comentan los colaboradores del programa que en muchas ocasiones las personas se molestan porque su problema no se pudo resolver. Laura García explica que muchas veces no se les da una respuesta favorable a los televidentes, debido a que los casos son caducos, porque no proceden o porque no tienen una documentación que avale lo que dicen. Sin embargo, dijo que afortunadamente de un 100% el 75% se soluciona.

"La televisión incita a la masa espectadora a exigir soluciones aún cuando ellas fuesen imposibles en el territorio real" (Colombo, 1983: 46)

Como se señaló anteriormente, las televisoras se interesan más por programas comerciales, que por los de servicio social, debido a que son más consumidos por el público y les deja más dinero.

A ello se debe que el televidente a la hora de ver el flujo de información en revistas y diarios seleccione las emisiones comerciales que las diferentes cadenas televisivas proporcionan ya que son los que más existen.

"Yo no creo que sean los gustos del público, lo que ha determinado hasta el momento la oferta televisiva, sino que ha sido siempre la oferta televisiva la que ha formado el gusto del público" (Llorens, 1988: 16).

El público se expone a todo tipo de programación, rebasando la intención de los programas. Los grupos son heterogéneos por lo cual es necesario hacer un estudio, para poder tener un espectro o muestra de las audiencias potenciales para verificar o averiguar los grupos de la población respectivos de los programas. Para ello, comenta que es necesario tomar en cuenta la edad, sexo, nivel socioeconómico, entre otras cosas para realizar una evaluación.

Los resultados que se obtienen, se refieren por un lado, a la exposición habitual del público a la programación televisiva y por otra, a la satisfacción de necesidades, preferencias, intereses y actitudes hacia los programas evaluados. (Castro, 1985: 55 - 61).

Por tal motivo, el programa "A Quien Corresponda" realizó un análisis de audiencia del mercado informativo en el mes de octubre de 1994 para conocer que tipo de personas lo venían, saber su edad y sus gustos.

Es importante aclarar que este estudio, no es reciente y por lo tanto las cifras que se presentan no son las que actualmente tienen.

Al respecto Jorge Garralda en entrevista personal comentó que la audiencia ha cambiado en relación al último análisis que se realizó, ya que en ese tiempo su público era en su mayoría el que vivía en los lugares más humildes y actualmente, ya tienen un nivel general.

Dijo que a la fecha reciben cartas de directores, propietarios de industrias que solicitan auxilio; y concluyó señalando que el *rating* del programa (del cual se hablara más adelante) en 1996, es mucho más alto de lo que aparece en el estudio.

El análisis tomó como indicadores de audiencia el reporte semanal de IBOPE para poder tomar decisiones de producción para mejorar el *rating* de los programas producidos en Televisión Azteca en este caso, "A Quien Corresponda".

El análisis comparativo de las audiencias en un determinado horario, lo hicieron con el fin de proporcionar una información real acerca del comportamiento de los televidentes por nivel socioeconómico, edad y sexo, para de esta forma mandar el mensaje más directamente al público.

A continuación, se presentarán seis gráficas que se hicieron, para dar a conocer que tipo de público es el que veía en ese tiempo el programa. Es importante señalar, que aunque este estudio no es reciente, sí muestra que los programas comerciales son más consumidos que los de servicio social.

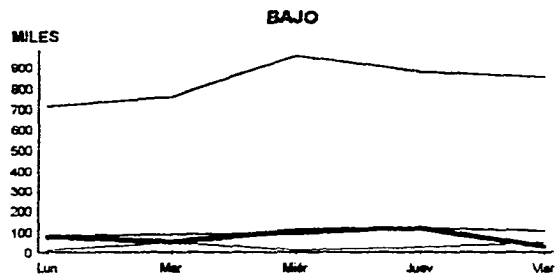
**ANALISIS DE AUDIENCIA DEL MERCADO INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE
"A QUIEN CORRESPONDA"**

dirección de Investigación

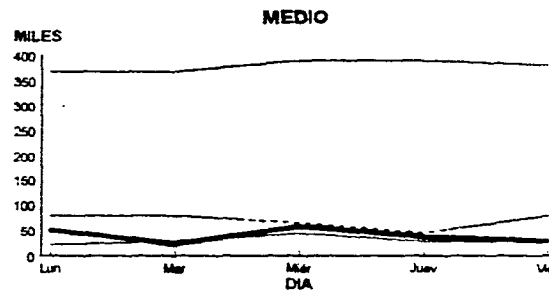
Perfil de Audiencia por Nivel Socio-económico

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

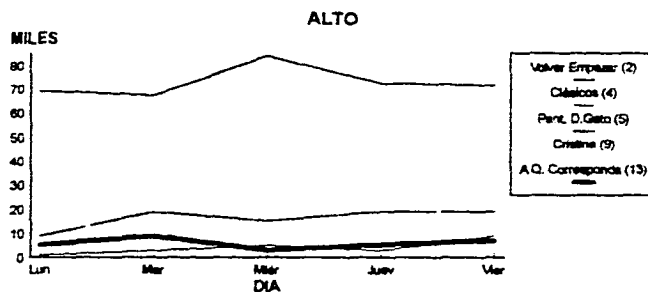
NSE: Bajo, Medio y Alto SEGMENTO: Por Hogares UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)
HORARIO: 18:30 A 18:45



TELEHOGARES POTENCIALES EN EL NSE BAJO = 1718600 EN EL AMDF



TELEHOGARES POTENCIALES EN EL NSE MEDIO = 1296000 EN EL AMDF



TELEHOGARES POTENCIALES EN EL NSE ALTO = 297400 EN EL AMDF

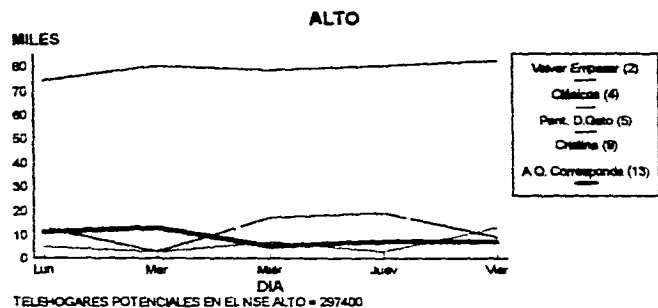
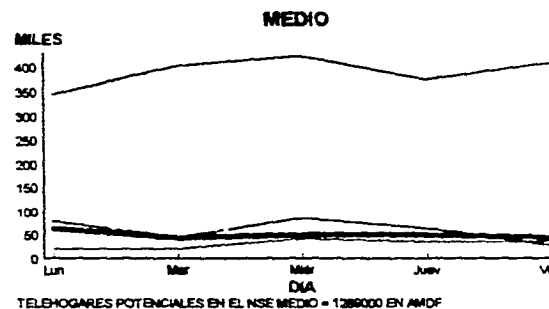
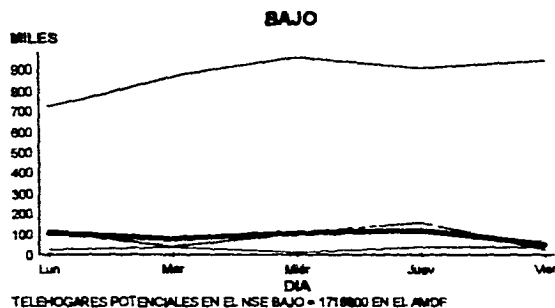
Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca

* Universo de Telenogares en el AMDF = 3,305,391

Perfil de Audiencia por Nivel Socio-económico

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

NSE: Bajo, Medio y Alto SEGMENTO: Por Hogares UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)
HORARIO: 18:45 A 19:00



Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca
* Universo de Telehogares en el AMDF = 3,305,351

Promedio Semanal de Telehogares por Nivel Socio-económico

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

NSE: Bajo, Medio y Alto SEGMENTO: Por Hogares UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)

HORARIO: 18:00 A 19:00

	BAJO TELEHOGARES		MEDIO TELEHOGARES		ALTO TELEHOGARES	
V. EMPEZAR (2)	853000	71%	385000	66%	76000	64%
CLASICOS (4)	30000	2%	30000	5%	5000	4%
PANTERA R. (5)	91000	8%	64000	11%	14000	12%
CRISTINA (9)	144000	12%	57000	10%	16000	14%
A. Q. CORRES. (13)	83000	7%	44000	8%	7000	6%
TOTAL	1201000	100%	580000	100%	118000	100%

Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca
 * Universo de Telehogares en el AMDF = 3,305,391

PERFIL DE AUDIENCIA SEGUN EDAD Y SEXO EN RANGOS DE 30 MINUTOS

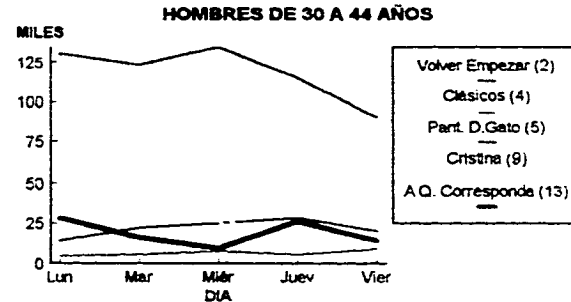
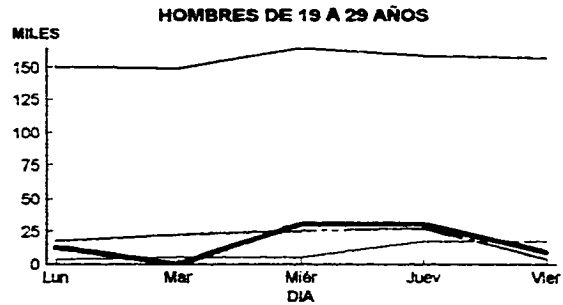
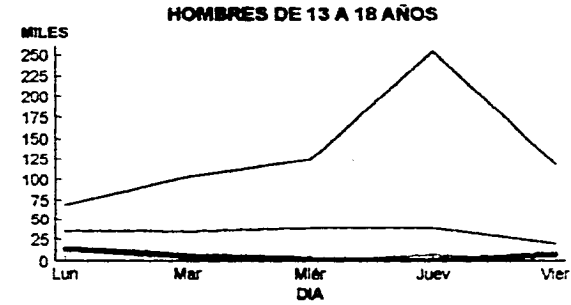
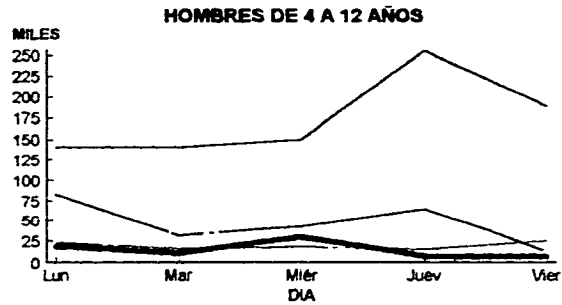
Dirección de Investigación

Perfil de Audiencia por Edad y Sexo

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

NSE: Total SEGMENTO: Edad UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)

HORARIO: 18:00 A 19:00



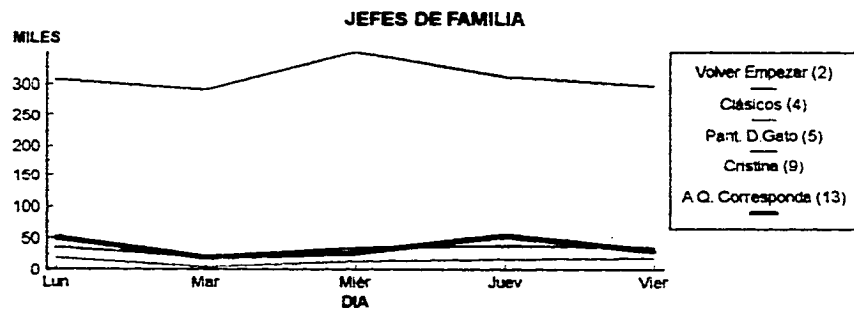
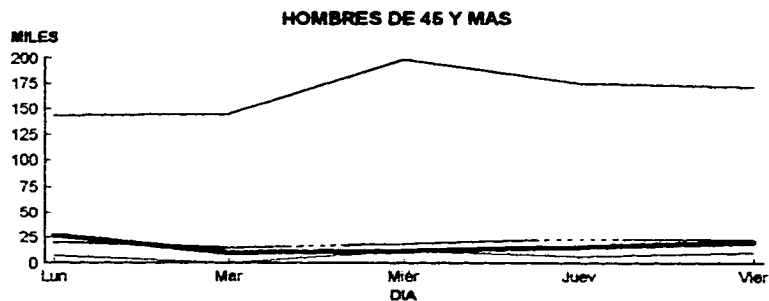
Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca
 * Universo de Televidentes en el AMDF = 14, 547, 628

Perfil de Audiencia por Edad y Sexo

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

NSE: Total SEGMENTO: Edad UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)

HORARIO: 18:00 A 19:00



Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca

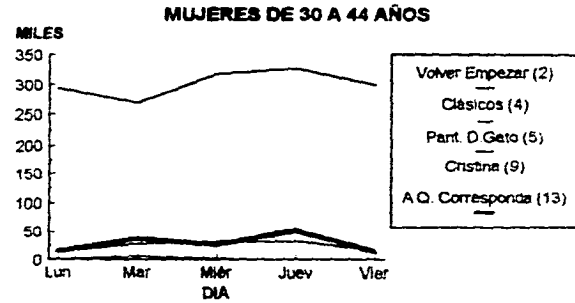
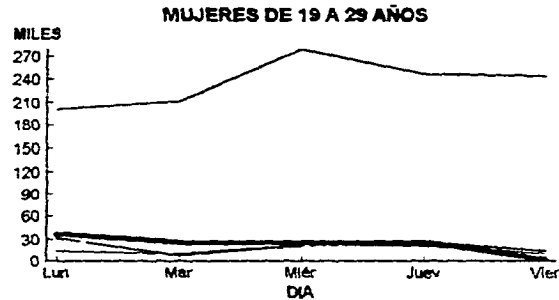
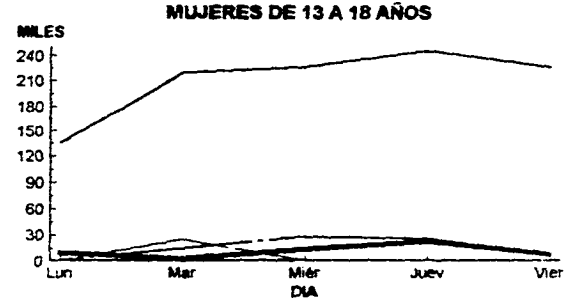
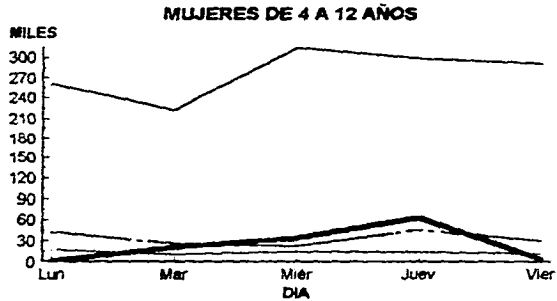
* Universo de Televidentes en el AMDF = 14, 547, 628

Perfil de Audiencia por Edad y Sexo

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

NSE: Total SEGMENTO: Edad UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)

HORARIO: 18:00 A 19:00



- Volver Empezar (2)
- Clásicos (4)
- Part. D. Geto (5)
- Cristina (9)
- A.Q. Corresponde (13)

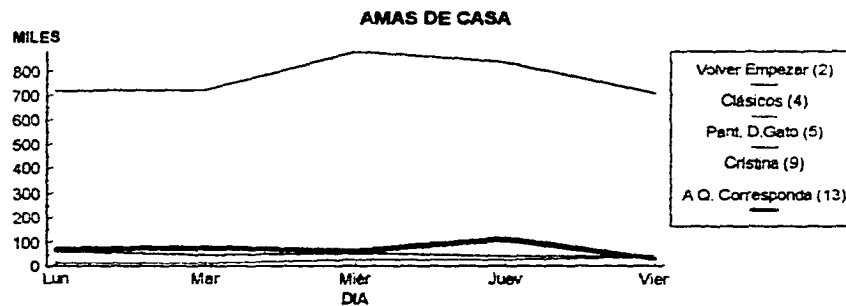
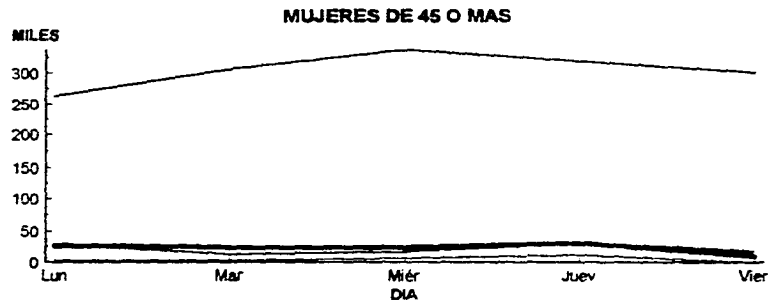
Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca
 * Universo de Televidentes en el AMDF = 14, 547, 628

Perfil de Audiencia por Edad y Sexo

Semana 43 (Del 24 al 28 de Octubre, 1994)

NSE: Total SEGMENTO: Edad UNIVERSO: Area Metropolitana del D.F. (AMDF)

HORARIO: 18:00 A 19:00



Fuente: Dirección de Investigación / TV Azteca

* Universo de Televidentes en el AMDF = 14, 547, 628

En las gráficas que se presentan, se demuestra que los programas comerciales, son más vistos por el público televidente que los de servicio social.

Se distingue que el nivel socio-económico bajo es el sector de la población que ve en mayor medida la televisión, luego el nivel medio y por último el nivel alto.

En el cuadro que se presenta, vienen los porcentajes del número de televidentes de cada uno de los programas que se transmiten en los diferentes canales; y se observa que la telenovela de canal 2 "Volver a empezar", es el programa más visto en los 3 niveles socio-económicos. Posteriormente le sigue "Cristina" en el canal 9, luego la caricatura de la "Pantera Rosa" en el canal 5, en el penúltimo lugar "A Quien Corresponda" en el canal 13 y por último "Clásicos" del canal 4.

El porcentaje de personas que ven el programa "A Quien Corresponda" según el nivel socio-económico, es el siguiente: el nivel medio lo ve en un 8%; el nivel bajo un 7% y por último el nivel alto un 6%.

En lo que respecta a las gráficas de audiencia según edad y sexo, se observa que los jefes de familia son los que ven más la telenovela de canal 2 titulada "Volver a empezar" y la emisión de "A Quien Corresponda" al igual que las amas de casa.

Se observó que las mujeres en relación a los hombres, ven más tiempo televisión.

Con estos estudios que realizó Televisión Azteca, podemos ver claramente que la emisión de "A Quien Corresponda" es vista principalmente por personas de edad madura (ya sean hombres o mujeres), y que generalmente, los jóvenes y niños no se interesan por ver este tipo de programas.

El público, discute sobre los programas debido a que no todos conciden a la hora de decir que es buena o mala una emisión. Muchos prefieren las series, otros las variedades, otros las prefieren deportivas o las emisiones culturales y lo que unos prefieren otros detestan y querrían suprimirlo de la pequeña pantalla. Por tal motivo, podemos cerciorarnos que este tipo de análisis es importante para que de esta forma, las emisiones conozcan las necesidades del público que los ve.

Los ratings (niveles de audiencia) con frecuencia son censurados porque conducen a un alineamiento con el gusto de las masas y en consecuencia, a un desprecio de la opinión de las minorías. Del mismo modo, los sondeos inmovilizan la situación porque se refieren a emisiones que han sido difundidas.

El estudio al receptor (público) en muchos casos es inoperante, ya que las condiciones de recepción están llamadas a sufrir algunos cambios. (Cazeneuve, 1983: 168)

La solución para estos estudios sería combinar los tres sistemas de detección para saber en que canal, y durante cuanto tiempo han estado sintonizados los televisores, quien los miraba y hasta que punto los usuarios se han sentido complacidos. (Llorenc, 1988: 16).

Aunque estos autores nos señalan que estos estudios no son del todo fidedignos, los medios de comunicación siempre lo solicitan para saber como van en relación con la competencia. Además, dan una idea a las televisoras de cuantas personas ven sus programas.

Para los comunicadores los porcentajes son importantes; ya que con ellos, todos los que realizan los diversos programas se motivan y tratan de mejorar para que la competencia no los alcance y el público los vea cada vez mas.

A Jorge Garralda cada semana le entregan estos niveles de audiencia para ver como va su programa; y una vez que le es entregado, lo estudia y analiza en compañía del Productor y Coordinador para ver si han mejorado o en su defecto empeorado.

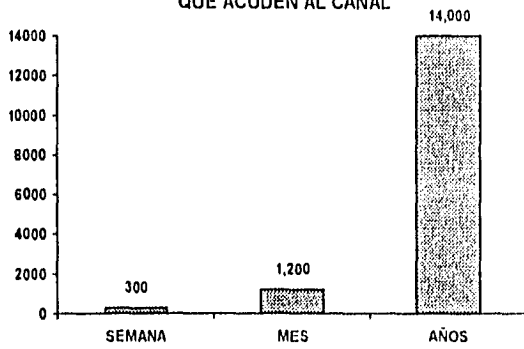
Actualmente su *rating* está en 6 y todos los integrantes del equipo hacen juntas cada vienes para ver de que manera pueden incrementar su audiencia.

Laura García guionista del programa "A Quien Corresponda", dijo que el promedio aproximado de personas que acuden al canal es de 50 a 60 diarias; de este número unas 20 provienen del interior de la República incluyendo el Estado de México.

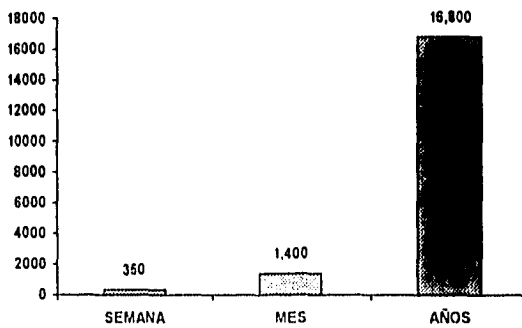
Aseveró que en las oficinas reciben 70 cartas diarias y 50 llamadas telefónicas en todo el día. En este mes de enero, el número de telefonemas se va a incrementar seguramente, debido a que la emisión va a contar con una contestadora integrada a la computadora para poder atender al público televidente las 24 horas del día.

Con las cifras proporcionadas por el equipo de "A Quien Corresponda", se deduce que a la semana acuden 300 personas a Televisión Azteca para dejar su carta y exponer su problema; al mes son 1,200 y al año son 14,000. Del mismo modo, llegan 350 cartas a la semana, 1,400 al mes y 16,800 al año. Las llamadas telefónicas que llegan a la oficina son 250 a la semana, 1,000 al mes y 12,000 al año. Sin embargo, estas varían actualmente por el nuevo buzón que pusieron en la computadora.

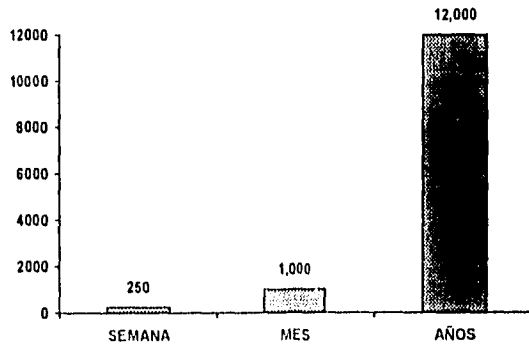
**PERSONAS
QUE ACUDEN AL CANAL**



CARTAS QUE LLEGAN AL PROGRAMA

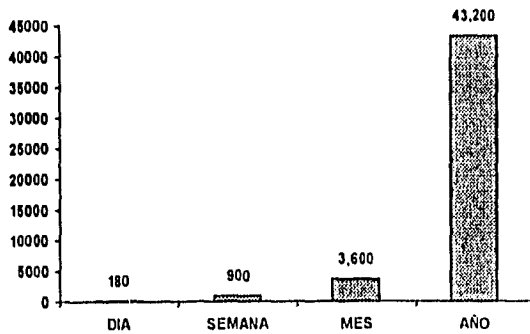


LLAMADAS QUE ENTRAN AL PROGRAMA



Con las cifras que anteriormente se citaron (60 personas y 50 llamadas), se distingue que 180 asuntos llegan diariamente a la oficina, 900 casos semanales, 3,600 al mes y 43,200 al año.

ASUNTOS QUE LLEGAN AL PROGRAMA



Los casos del público que en mayor medida llegan al canal son los de tendencia de la tierra, fraudes, robos, personas extraviadas, interesados y abusos de autoridades.

Si 43,200 casos llegan al año al programa "A Quien Corresponda" y el 75% tiene solución, estamos hablando que 32,400 tienen una respuesta favorable.

3.3. Las autoridades

El público del programa que aparece en los reportajes diariamente, tiene como característica peculiar el involucrar a alguna autoridad o instancia gubernamental, para cuestionar su actitud. Al respecto Jorge Garralda después de cada reportaje, pide atención y colaboración por parte de las autoridades para cada uno de los casos que trasmite

Por tal motivo, las autoridades al igual que el público, desempeñan un papel fundamental en esta emisión; ya que se les considera al igual que el conductor, como personajes benefactores debido a que son ellos los que se encargan de dar solución a los problemas de la ciudadanía.

Del mismo modo, se les cataloga como público, ya que en algunos casos, se enteran de los problemas debido a que monitorean el programa desde sus oficinas para ver si comentan algo negativo sobre ellos.

Jorge Garralda comentó que su función es para las autoridades de monitor y censor; ya que en algunos casos le han dicho que mas que un agresor lo ven como unos ojos que les permite ver donde no alcanzan cubrir con su gente.

Del mismo modo, el conductor aseveró que las autoridades agradecen el que diga las cosas al aire ya que muchas veces no se enteran de lo que está sucediendo debido a que sus empleados les reportan que todo está bajo control.

El programa "A Quien Corresponda" en el tiempo que lleva al aire, ha conseguido muy buenas relaciones con los funcionarios. En las oficinas, cuentan con una carpeta actualizada que contiene información de las dependencias gubernamentales como: Secretarías, Comisiones, Institutos, Hospitales, Compañías, entre otros.

Para la emisión es de utilidad contar con esta información; debido a que frecuentemente necesitan hablar con las autoridades para enterarlos del problema y además porque ahí vienen las direcciones de las diferentes dependencias que el equipo de "A Quien Corresponda" necesita conocer, para llevar a cada una de ellas, las cartas que el público les hace llegar.

"A Quien Corresponda" del mismo modo, recurre a las autoridades para solicitar entrevistas con los funcionarios, directivos, jefes, entre otros, para sacarlas al aire y dar a conocer al público la función que desempeñan. Así mismo, los invita al estudio para entrevistarlos y exponerles las quejas de la ciudadanía.

Podemos considerar que estas invitaciones que les hace el programa es con el fin de que la ciudadanía vea que el programa se preocupa por sus problemas y del mismo modo, para ejercer presión con las autoridades para que den una respuesta a cada uno de los casos que entregan.

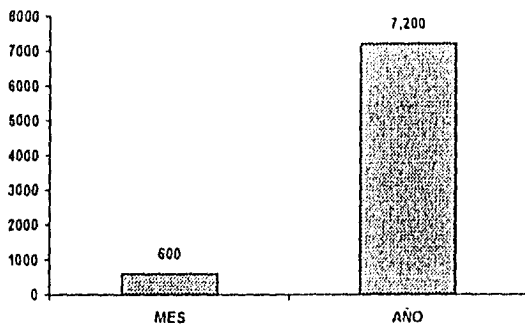
Por su parte las autoridades, al acudir al programa ven la oportunidad de hablar de los logros y cambios que han realizado en el período que llevan a su cargo, y tratan de demostrar a la ciudadanía que sí están trabajando para resolver cada uno de los problemas que existen.

Como se ha explicado en el capítulo anterior, las autoridades envían al programa una respuesta de cada una de las cartas que les llegan; y en este comunicado, indican al programa y a la persona afectada, si el caso tiene o no solución.

Estas respuestas que les llegan a las oficinas son transmitidas en cada uno de los programas; y es aquí cuando Jorge Garralda agradece a las autoridades su ayuda.

Al programa "A Quien Corresponda", llegan aproximadamente 600 comunicados al mes; por lo que al año reciben 7,200 de las diferentes dependencias. Laura García comentó que de las instancias gubernamentales que reciben más apoyo son: del Gobierno del estado de México, de la Procuraduría Federal del Consumidor, de la Secretaría de Hacienda, de la Secretaría de Salud, de la Secretaría de Gobernación, de la Procuraduría de la Defensa de los trabajadores al servicio del estado, de la Compañía de Luz y Fuerza, del Gobierno de Guanajuato, del Gobierno de Puebla y del Departamento del Distrito Federal. Recalcó que esto no quiere decir que las demás autoridades no contesten a las cartas que les han enviado.

COMUNICADOS QUE LLEGAN AL PROGRAMA



Es un programa que requiere de estas dos partes para su realización y por tal motivo, siempre ha llevado una buena relación con ambas partes para contar siempre con su apoyo y confianza.

De esta manera, el programa "A Quien Corresponda" tendrá que conservar e incrementar estos lazos tan importantes que se requieren para el buen funcionamiento de la emisión y será así como año con año, podrá seguir brindando su ayuda a toda la ciudadanía que lo requiera.

Su misión hoy y siempre será tenderle la mano al público televidente como un verdadero amigo desinteresado; para que de esta forma sepan que no están solos y cuentan con ellos en cualquier problema que tengan.

Con todo esto, el público los recomendará, tendrá más confianza en la emisión y creará en lo que Jorge Garralda dice durante la emisión.

"A Quien Corresponda" es un programa muy distinto a los que existen actualmente en televisión, ya que como antes se había mencionado, le da un seguimiento a cada uno de los problemas. No existe en México una emisión del mismo género que brinde al público un verdadero servicio social.

Por tal motivo, esta investigación resulta de interés para demostrar que si existen programas que realmente ayudan a la ciudadanía y a su vez para dar a conocer que este tipo de programas no podría realizarse si no existiera un público y unas autoridades participativas.

Como se había mencionado a lo largo de esta investigación, las autoridades, el público y los colaboradores del programa, son tres puntos estratégicos que permiten la realización de una emisión con un concepto diferente, y además permiten como emisores y receptores a la vez que exista una retroalimentación en el ciclo de la comunicación.

CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación se distinguió que aunque la televisión es muy criticada porque enajena a las personas, es un medio idóneo para la transmisión de los programas de servicio social; ya que la imagen impacta a los televidentes y los conmueve al ver cada uno de los casos que presentan.

Se notó que actualmente la televisión, dedica un espacio en su programación al público televidente, para que las personas expongan sus problemas. Tal es el caso de: "A Quien Corresponda", "Mujer casos de la vida real", "Servicio a la comunidad de canal cinco", "Hablemos Claro", "Aquí nos toca vivir", "Cámara Infraganti"

Se distinguió que la mayoría de los diversos canales que existen en nuestro país, incluyen en su programación este tipo de programas, para romper con los cánones establecidos de la televisión comercial e innovar y cubrir así las necesidades que el público televidente necesita como consumidor.

Se observó que debido a los problemas que se han vivido y que se viven hoy en día, los comunicadores buscan algo diferente para poder ofrecer apoyo a la sociedad en general. Esta ayuda la otorgan, gracias al enlace que tienen con las autoridades y con el mismo público que coopera y ya no se deja explotar.

Al respecto se pudo distinguir que como las personas ya no permiten ningún tipo de arbitrariedad, el trabajo periodístico ha cambiado hoy en día; ya que en tiempos pasados, las personas rara vez se atrevían a realizar una crítica al gobierno públicamente (por televisión) por el temor a que pudieran tomar alguna represalia en contra de ellos; pero en la actualidad, se demuestra lo contrario; ya que con este tipo de programas, las personas piden ser tomadas en cuenta para que se les ayude y expongan su inconformidad ciudadana a la opinión pública.

Se pudo comprobar con las visitas a Televisión Azteca, que la emisión de "A Quien Corresponda" sí atiende a las personas que acuden al canal, a las que llaman por teléfono o a las que envían sus cartas o faxes. Además se notó que verdaderamente le dan un seguimiento a cada uno de los casos hasta que los envían a las dependencias correspondientes.

Del mismo modo, se distinguió que las relaciones públicas del equipo de trabajo de "A Quien Corresponda", desempeñan una labor importante, ya que si no existieran las autoridades no cooperarían del mismo modo.

Se puede decir que este tipo de emisiones, presiona de cierto modo a las autoridades para que den una respuesta positiva ya que si no lo hicieran, pueden quedar mal con el teleauditorio y hacerles pensar que verdaderamente no cooperan ni desempeñan bien su trabajo.

Se deduce que las autoridades por lo que comentaron los colaboradores, no es que no quieran ayudar a la ciudadanía, sino que en muchas ocasiones debido al elevado número de habitantes, es imposible que se puedan enterar de todo y necesitan de alguien que les diga lo que sucede para que puedan cumplir bien con su trabajo.

Se distinguió que las prácticas profesionales son un factor importante para la realización del programa "A Quien Corresponda", ya que la ayuda de los jóvenes estudiantes permite que el trabajo no se atrase y la emisión funcione bien.

Se observó que Jorge Garralda no es el único emisor; ya que su equipo de trabajo, el público y las autoridades desempeñan esa misma función.

A través de esta tesis descubrimos que "A Quien Corresponda" es un programa de servicio social auténtico que sirve de apoyo a toda las personas del país que se sienten desamparadas.

FUENTES CONSULTADAS

BAGGALEY, Jon P. Análisis del mensaje televisivo. Barcelona

Editorial: Gustavo Gili S.A. de C.V., 1985

217 páginas.

CASTRO, Salinas Lucila. La televisión educativa en México.

"El papel del receptor en la evaluación de la televisión educativa y cultural".

México, D.F., 1985

90 páginas.

CAZENEUVE, Jean. El hombre telespectador. Barcelona

Editorial: Gustavo Gili S.A. de C.V., 1977

151 páginas.

CAZENEUVE, Jean. La ventana electrónica. "La evolución de la Televisión". México

Ediciones: Eufesa, 1983

291 páginas.

CHAVEZ, Rolando. Directrices para un modelo de Televisión de Servicio Social.

México, D.F., 1986

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Universidad Nacional Autónoma de México

243 páginas

COLOMBO, Furio. Televisión: la realidad como espectáculo.

Barcelona.

Editorial: Gustavo Gili S.A. de C.V.

1976. 107 páginas.

COLOMBO, Furio. Rabia y televisión. Barcelona

Editorial: Gustavo Gili S.A. de C.V.

1983. 166 páginas.

DOELKER, Christian. La realidad manipulada. Barcelona

Editorial: Gustavo Gili S.A. de C.V.

1982. 212 páginas.

DUMAZEDIER, Joffre. Televisión y educación popular UNESCO

1956

Ediciones Solar y Librería Hachette

197 páginas.

FERNANDEZ, Christlieb Fálma. Los medios de difusión masiva en México. México

Editor: Juan Pablos, 1982

330 páginas.

GONZALEZ, Treviño Jorge. Televisión, teoría y práctica.

México.

Editorial: Alhambra Mexicana

1983. 167 páginas.

GUINSBERG, Enrique. Publicidad: Manipulación para la reproducción. México, D.F.

Plaza & Janes, S.A. de C.V., 1987

324 páginas.

HERREROS, Cebrian. La especificidad cine-televisión

Barcelona, 1980.

INEGI (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática). Libro de Encuesta Nacional

de Ingresos y Gastos de los Hogares,

ENIGH-92.

LLANO, Prieto Serafina y Morales Oscar. La radiodifusión en México. México, D.F

Tecnología e investigación S.C.

1984. 233 páginas

LLOREC, Soler. La televisión. Una metodología para su aprendizaje. Barcelona

Editorial: Gustavo Gili S.A. de C.V.

1988. 187 páginas

MARTINEZ, Alberto. La información en una sociedad industrial. Función Social de los Mass-media en

un universo democrático. España

Editorial: Tecnos. 1981

163 páginas.

MARTINEZ, Amalia. Televisión y Narratividad. Valencia.

Servicio de Publicaciones.

Facultad de Bellas Artes,

Universidad Politécnica de Valencia.

páginas 9 a la 12.

OROZCO, Guillermo. La audiencia ante la pantalla. México

Editorial: Opción. 1991.

QUIJADA, Solo Miguel Angel. La televisión. Análisis y práctica de la producción de Programas.

México,

Editorial: Trillas

1986. 109 páginas.

SANCHEZ Rivera, Roberto y De la Mora, Medina José. Antología de Ciencia de la Comunicación.

México. Colegio de Ciencias y Humanidades

(UNAM). 1989. 245 páginas.

SANCHIS Nadal, Joaquín. Periodismo Mexicano. México

Editorial: Club Primera Plana

1978. 194 páginas.

TORAN, Enrique. La información en televisión. Barcelona.

Editorial: Mitre. 1982. 141 páginas.

TORREBLANCA, Jacques Eduardo. Espacios de Silencio "La televisión mexicana". México.

Editorial: Nuestro Tiempo, S A.

1988. 216 páginas

WOLTON, Dominique. Elogio del gran público. Barcelona.

Colección: El mamífero parlante.

Editorial: Gedisa. 1992.

316 páginas.

Alejandro Palestino

"(Otro) Día de tele"

Tiempo Libre

Junio 1993

No. 684

Roberto Aparicio Ponce

"Cambios de Horario en la Programación de Canal 13"

La Prensa

30 de Noviembre de 1993

Adriana Garay

"Harían revista en 'Mi Tele'"

Reforma

3 de Enero de 1991

Juan Manuel Navarro

"A Quien Corresponda, trasmilirá desde aquí"

El Norte

Monterrey, N.L.

27 Agosto de 1994

Alberto Maldonado

"Cápsulas"

Uno más Uno

17 Junio de 1994

Alfredo Rodríguez Ramírez

"A Quien Corresponda será transmitido desde provincia"

El Universal Gráfico

25 Febrero de 1992

Alfonso Sánchez

"Imevisión con su Red Nacional con el pueblo de México en apoyo"

La Tribuna

20 Mayo de 1991

Fernando Figueroa

"A Quien Corresponda. La última esperanza de los condenados"

El Nacional

4 Agosto de 1992

Roberto Ponce

"Un año de A Quien Corresponda"

Proceso

4 Noviembre de 1991

No. 783

Carmen González

"A Quien Corresponda en vivo desde Monterrey"

ABC Monterrey, N..L.

27 Agosto de 1994

Alejandra Mendoza

"Jorge Garralda servidor público ayuda a defenderse a quienes resultan víctimas del prójimo"

El universal

27 junio de 1994

"La justicia es utopía en otros lugares"

Momento

San Luis Potosí, S.L.P:

16 Mayo de 1995

Manuel Espinoza

"He sido defraudado y espero Justicia:Espinoza"

Excélsior

27 Diciembre de 1994

Marcela Carreño Burgos

"A Quien Corresponda gana la atención del público"

Novedades

22 Septiembre de 1994

Gabriela Mata Velázquez

"A Quien Corresponda, un apoyo a la sociedad"

Esto

7 Diciembre de 1994