

COMBO DEL ICE DESPUÉS DE LAS PROTESTAS SEGUNDO SONDEO TELEFÓNICO ENTRE EL 15 Y EL 25 DE MAYO DEL 2000

Ciska Raventós Vorst*
Domingo Campos Ramírez**1

RESUMEN

Este artículo relata los resultados de un sondeo de opinión pública realizado semanas después de las movilizaciones en oposición al llamado “combo” del ICE (Instituto Costarricense de Electricidad). Analiza las posiciones en torno al combo, las percepciones sobre los servicios que presta el ICE, los principales temas de disputa en la polarización de la coyuntura, así como la opiniones sobre el papel de los medios de comunicación colectiva.

PALABRAS CLAVE: MOVILIZACIÓN SOCIAL * ENCUESTAS * ENERGÍA ELÉCTRICA * TELECOMUNICACIONES * CALIDAD DEL SERVICIO * MEDIOS DE COMUNICACIÓN * OPINIÓN PÚBLICA * PRIVATIZACIÓN

ABSTRACT

This article reports the results of an opinion survey that took place three weeks after the protests against the “combo del ICE”, a legal reform of the telecommunications and electricity sector. It explores the positions in relation to the reform, the perceptions of the quality of the ICE's services, the conflicting issues that motivated the polarization that took place and the role of the media.

KEY WORDS: SOCIAL MOBILIZATION * SURVEYS * ELECTRICITY * TELECOMMUNICATIONS * MASS MEDIA * PUBLIC OPINION * PRIVATIZATION

PRESENTACIÓN

El comportamiento de los ciudadanos ante los eventos sociohistóricos, independien-

temente del nivel estructural en donde se generan, responde, en términos simplificados, a la conjugación de factores relacionados con sus

* Instituto de Investigaciones Sociales.

** Instituto de Investigaciones Psicológicas.

1 Además de los autores participaron en la investigación Carlos Cruz y Ana Lucía Gutiérrez. La recolección y procesamiento de la información

fue realizada por estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, en particular de la Asociación de Estudiantes de Sociología: Tania Alvarado, Paula Amador, Melissa Barquero, Leonardo de la O, Iván Garita Fernández, Ana Lucía Jiménez, Rosalía Morales, Randall Rojas, Rosalynn Rogers, Arnoldo Samudio, Marcela Umaña Vargas, Giselle Vargas, Silvia Víquez y Adrián Zeledón Montero.

niveles de motivación, información y disposición a conductas específicas. Por supuesto, estos factores se afectan mutuamente de manera compleja y no fácil de predecir. A su vez, la motivación, la información y la disposición a la acción están múltiplemente determinadas y se diferencian por grupo y sector social en función de otro sin número de codeterminantes.

Los eventos sociales en torno al denominado “Combo del ICE” ha enfrentado a toda la población, y no solo a los científicos sociales, con formas de manifestación individual, grupales y colectivas que aún demandan comprensión. Nuevamente, no es simple establecer un modelo que dé cuenta de la variedad de reacciones, en algunos casos en apariencia espontáneas, que se suscitaron en la sociedad costarricense.

Con el propósito de aportar elementos que nos permitieran colaborar en la comprensión de los eventos citados, un equipo de investigadores del Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) y del Instituto de Investigaciones Psicológicas (IIP) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica se dio a la tarea de realizar una serie de sondeos de opinión por la vía telefónica que permitieran reconstruir algunos de los componentes motivacionales, informativos y conductuales de la población costarricense. Dada la necesidad de atender al fenómeno en forma inmediata se decidió trabajar con las posibilidades y limitaciones que nos ofrecen los estudios de opinión. Es sabido que las opiniones son expresiones cognoscitivas fuertemente influenciadas por los codeterminantes coyunturales. Debido a esta característica resultaba de alto interés, no solo social sino también académico, comparar en un lapso de tiempo breve y en atención a una serie clara de eventos sociales particulares, cuáles eran las opiniones que cambiaban o permanecían. En esta última dirección, también resultaba de alto interés el evaluar el rol que cumplen en la opinión de los entrevistados los medios de comunicación colectiva en la formación de conciencia cotidiana y opiniones sociocognoscitivas.

Teniendo en perspectiva las premisas anteriores y los resultados obtenidos en un primer sondeo realizado en el momento de mayor

movilización², el IIS y el IIP llevaron a cabo un segundo sondeo de opinión en torno al “Combo del ICE” dos meses después de las movilizaciones masivas. Los principales resultados y sus respectivas interpretaciones se exponen a continuación.

METODOLOGÍA

*Marco muestral*³. Se utilizaron para el marco muestral los directorios telefónicos del Área Metropolitana (páginas blancas) y del resto del país (páginas verdes). Es importante recordar que el ordenamiento actual de los directorios no permite desarrollar una estratificación geográfica de los teléfonos, puesto que la única diferencia sistemática radica en la separación de los dos directorios. Se trabajó con una muestra de 480 entrevistas. La selección de los teléfonos fue al azar sistemático, escogiéndose primero aleatoriamente las páginas, dentro de estas se siguió un muestreo sistemático en cuanto a la columna a escoger, y dentro de cada columna se escogió al azar simple el teléfono. Puesto que interesaba obtener una muestra de la población en general, solamente se escogieron teléfonos de hogares.

El procedimiento utilizado y el tamaño muestral permiten trabajar con un nivel máximo de error del 4,17%. Sin embargo, debe advertirse que esta encuesta telefónica, tal y como la anterior, comporta un sesgo imponderable en el sentido de que excluye aquellos sujetos que habitan en un hogar sin teléfono.

Instrumento. Para la elaboración del cuestionario se reunieron en varias ocasiones los investigadores que habían participado en el sondeo anterior, así como estudiantes miembros de la Asociación de Estudiantes de Sociología

2 Los resultados del primer sondeo se exponen en el artículo *Combo del ICE en el momento culminante de las protestas. Sondeo telefónico entre el 24 y 25 de marzo del 2000* que también se publica en este número.

3 El diseño y marco muestral fue elaborado por el M.Sc. Marco Fournier Facio.

de la Universidad de Costa Rica. Se realizaron varias pruebas del cuestionario, las que llevaron a mejorar la formulación de las preguntas y ajustar la duración de la entrevista. Los principales módulos del cuestionario incluían reactivos en torno a la posición del entrevistado frente al “Combo del ICE”, evaluación de los acontecimientos recientes y coyuntura social, evaluación del ICE, fuentes de información y evaluación del papel de los medios de información y características sociodemográficas.

Procedimiento. Las entrevistas telefónicas definitivas se realizaron el 17, 18, 24 y 25 de mayo entre las 5:00 y 8:30 de la noche. La realización de las mismas estuvo a cargo de un grupo previamente capacitado de estudiantes de Sociología, convocados por la Asociación de Estudiantes de Sociología. Contó además con el apoyo de estudiantes del grupo de voluntariado de la Vicerrectoría de Acción Social y otros de Ciencias Sociales. Se realizó la supervisión del porcentaje rutinario de las entrevistas. La digitación y depuración de la base de datos fue apoyada por los estudiantes del curso Técnicas de Manejo de Información, a cargo del Lic. Fernando Chavarría, quien colaboró con el sondeo.

RESULTADOS

OPINIONES SOBRE EL “COMBO” Y EL ICE

En esta segunda encuesta, la pregunta respecto del “combo” se formuló en tiempo pasado, dado que en ese momento el proyecto ya había sido retirado de la corriente legislativa y la Sala Constitucional había fallado en su contra. No obstante, es interesante constatar que la proporción de personas que opinaron haber estado en contra del “combo” fue mayor con respecto a la anterior consulta, en tanto que quienes decían haberlo apoyado, disminuyeron. En marzo, 53,3% dijo estar en contra, en mayo esta proporción aumentó a un 62,9%. Quienes dijeron apoyarlo disminuyeron de 20,2% a 12,7%.

Al comparar nuestros datos con los de las otras encuestas realizadas en esos mismos días

por otras entidades con preguntas similares (ver cuadro 1), se ratifica la percepción de una oposición masiva al proyecto, y queda la impresión de que la oposición se fue consolidando; en tanto que, quienes tenían una opinión favorable tendieron a disminuir.

CUADRO 1
POSICIONES RESPECTO DEL “COMBO”
EN DISTINTAS ENCUESTAS*

	A FAVOR	EN CONTRA	FECHA
Demoscopia	19,3	57,3	23-3-00
IIS/IIP 1	20,2	53,3	25-3-00
IDESPO OP'S 4	20,0	70,0	09-3-00
IIS/IIP 2	12,7	62,9	27-5-00

* Únicamente se incluyeron aquellas personas que dijeron estar a favor o en contra. No se presentan los datos de quienes dicen estar parcialmente a favor o en contra, ni aquellos que no opinaron.

La mayor parte de las personas entrevistadas en mayo dijo haber tenido siempre esa posición (87,2%). No obstante, el 12,6% afirmó haber cambiado de posición durante la coyuntura.

La razón principal aportada por los entrevistados que conforman este 12,6% para cambiar de posición fue el haberse informado mejor (50% de quienes cambiaron, 6,3% de la muestra total). Esta razón fue dada en igual proporción por quienes finalmente se opusieron, quienes pasaron a estar a favor del proyecto y quienes apoyaban algunos aspectos y otros no. Entre quienes pasaron a estar en contra del proyecto se expresaron además preocupaciones asociadas a corrupción y vínculo con la política, temores de que el proyecto pudiera tener efectos sociales negativos, temor al cambio y a la desnacionalización. También señalaron las manifestaciones populares de oposición como motivación para haberse opuesto. Entre aquellos que pasaron a estar a favor o parcialmente a favor, privó la asociación de la privatización con la eficiencia, el mejoramiento del país y las explicaciones del gobierno.

La mención a mejor información como la principal razón para cambiar de opinión pareciera significativa, en tanto que durante la coyuntura hubo un clima de intenso debate público, que es posible que haya permitido a estas personas formar su criterio y tomar posición.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ICE

Tratar de explicar la oposición masiva al “combo” no es tarea fácil, dado que posiblemente fue el resultado de la conjugación de varios factores. No obstante, con frecuencia se mencionó que la oposición al “combo” derivó de que los ciudadanos estaban satisfechos con los servicios del ICE. La encuesta planteó una pregunta en este sentido. La mayor parte de las personas respondieron que “los servicios del ICE son buenos” (56,9%).

No obstante, es significativa la proporción de personas que dijeron estar parcialmente de acuerdo (35,8%), lo cual evidencia una cierta criticidad respecto de la calidad de los servicios. Sin embargo, solo un 7,3% estuvo en desacuerdo con la afirmación.

La percepción sobre los juicios varió significativamente según si la persona estuvo de acuerdo o en desacuerdo con el “combo” (ver cuadro 2).

Entre quienes estuvieron de acuerdo o parcialmente de acuerdo con el “combo”, un poco más de un tercio están totalmente de acuerdo con la afirmación de que los servicios son buenos. Entre quienes estuvieron en contra del “combo”, alrededor de dos tercios de los entrevistados (65,3%) están totalmente de acuerdo con que los servicios son buenos. Como contraparte, la mayor parte de las personas que apoyaron parcial o totalmente el “combo” son críticos en alguna medida de los servicios del ICE y priva la respuesta de que están “parcialmente de acuerdo” con que los servicios son buenos.

La encuesta que realizó la empresa UNIMER en esos mismos días (del 22 al 31 de mayo

del 2000) incorporó preguntas que permiten distinguir diferencias en la percepción de los distintos servicios. Encontró que un 91% de los costarricenses están satisfechos con el servicio de electricidad, con su calidad y la tarifa. Con respecto al servicio telefónico en zonas residenciales, la satisfacción es menor que con la electricidad. Empero, casi tres cuartas partes de la población (73%) lo califica positivamente. Y más de la mitad esta satisfecha con la tarifa (56%). No obstante, sí existe insatisfacción en la mayoría de la población (63,6%) con respecto al tiempo que debe esperarse para obtener líneas residenciales nuevas.

En cuanto al servicio de telefonía celular, solamente dos terceras partes de la población dan respuesta a las preguntas relacionadas con este servicio. Entre los que responden (n=799), la opinión se divide en un 50% que se sienten satisfechos con el servicio y un 50% que manifiestan insatisfacción. Cuando evalúan el costo, un 59% que considera que la tarifa es alta, supera al 41% de quienes están conformes. También hay insatisfacción con la capacidad de respuesta para otorgar líneas celulares nuevas. Acerca del servicio de INTERNET, solo el 50,5% de la muestra respondió a esta pregunta. Entre los que sí respondieron, el 72,2% esta satisfecho con el servicio y un 28% no lo está.

Esta diferencia en la satisfacción de los servicios, podría asociarse a las diferencias en el apoyo al “combo” en el Área Metropolitana y el resto del país registradas en el sondeo que realizamos en marzo. De la misma forma en que asociábamos en ese momento la mayor oposición al “combo” en el resto del país a la

CUADRO 2
POSICIÓN RESPECTO DEL “COMBO” SEGÚN CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ICE

LOS SERVICIOS DEL ICE SON BUENOS	POSICIÓN RESPECTO AL “COMBO”				
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	OTROS	TOTAL
Totalmente de acuerdo	36,7%	34,3%	65,3%	63,8%	59,9%
Parcialmente de acuerdo	43,3%	52,9%	30,3%	34,0%	35,7%
En desacuerdo	20,0%	12,9%	4,4%	2,2%	7,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

satisfacción con los servicios básicos del ICE (en primera instancia electricidad, seguida por telefonía domiciliaria), también se podría asociar el mayor apoyo al “combo” en el Área Metropolitana (respecto del resto del país) a las deficiencias percibidas en los servicios más novedosos de telefonía celular y acceso a Internet.

TEMAS DE CONFLICTO Y COYUNTURA SOCIAL

Para profundizar en los núcleos temáticos que orientaban las opiniones positivas y negativas, se tomaron diez afirmaciones que expresan temas de conflicto, reiteradas durante la coyuntura, y les pedimos a los entrevistados que se pronunciaran si estaban totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo o en desacuerdo (ver cuadro 3).

La afirmación que generó un mayor nivel de acuerdo es “El ICE debe modernizarse”, que fue compartido por más del 80% de los entrevistados, independientemente de que hubieran estado a favor o en contra del “combo”.

La segunda afirmación que creó mayor acuerdo fue que el ICE debe seguir perteneciendo al Estado, lo cual es consistente con el hecho de que la afirmación que generó el mayor nivel de desacuerdo fue “El ICE debe privatizarse”, lo cual ratifica el alto nivel de apoyo a la propiedad

estatal del ICE, que habíamos constatado en la encuesta anterior.

Las afirmaciones que también generaron un alto nivel de acuerdo por parte de los entrevistados son “Los que promueven la privatización del ICE quieren hacer negocio”, “Los políticos no informaron al pueblo” y “La información sobre el combo fue insuficiente”, las cuales, en su conjunto, expresan por una parte desconfianza en la información y por otra, desconfianza en los intereses particulares que se supone mueven a los políticos.

Para apoyarnos en la interpretación de los resultados ante esta pregunta, se realizó⁴ un análisis factorial, del cual se obtuvieron tres factores. El factor con mayor peso factorial está compuesto por las variables con carga positiva: “El ICE debe seguir perteneciendo al Estado” y “Los servicios del ICE son buenos”, y los de carga negativa: “Los sindicalistas del ICE son corruptos” y “El ICE debe privatizarse” (pregunta de control de consistencia). Este primer factor nos remite a una importante lealtad a la empresa estatal en consonancia con la satisfacción por los servicios que presta.

El segundo factor en peso está conformado por las variables “Los que promueven la privatización del ICE quieren hacer negocio” y “El

CUADRO 3
OPINIONES SOBRE TEMAS POLÉMICOS EN LA COYUNTURA

AFIRMACIONES	TOTALMENTE DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTAL
El ICE debe seguir perteneciendo al Estado	78,5%	16,2%	5,3%	100,0
La información sobre el Combo fue insuficiente	68,5%	19,3%	12,1%	100,0
Los servicios del ICE son buenos	56,9%	35,8%	7,3%	100,0
Los políticos no informaron al pueblo	71,6%	17,5%	10,8%	100,0
El ICE debe abrirse a la competencia	54,1%	22,4%	23,5%	100,0
Los que promueven la privatización del ICE quieren hacer negocio	73,9%	16,1%	10,0%	100,0
El Gobierno quiso engañar al pueblo	59,6%	22,9%	17,6%	100,0
El ICE debe modernizarse	85,0%	10,3%	4,7%	100,0
Los sindicalistas del ICE son corruptos	25,6%	36,9%	37,5%	100,0
El ICE debe privatizarse	14,1%	14,3%	71,6%	100,0

4 Mediante el uso del módulo FACTOR del paquete SPSS, se procedió a ejecutar un análisis de componentes principales, con rotación VARIMAX y escoger aquellos factores cuyo valor característico fuera mayor de 1. Las respuestas no sabe o no

responde fueron tratadas como casos perdidos. El análisis fue realizado por Manuel Sotomayor de la Escuela de Estadística. Los detalles numéricos no se reportan, pero pueden ser consultados con la investigadora principal.

gobierno quiso engañar al pueblo”. Se relaciona, en segundo orden con las variables “La información sobre el Combo fue insuficiente” y “Los sindicalistas del ICE son corruptos”. Este conjunto de afirmaciones tienen en común la desconfianza hacia los políticos y los representantes. Esta desconfianza puede asociarse a una percepción de que las autoridades ocultaban el verdadero carácter del proyecto, y a la vez que su aprobación estaba motivada por intereses particulares.

Por último, el tercer factor está compuesto por los reactivos: “Los políticos no informaron al pueblo de qué se estaba tramitando”, “El ICE debe abrirse a la competencia” y “El ICE debe modernizarse”. La asociación entre modernización y apertura —que habíamos visto que representaba una valoración positiva del proceso de transformación—, se combina con la censura a los políticos por no haber informado adecuadamente. Este tercer núcleo también había aparecido en marzo en el sector minoritario que apoyó el combo.

Estos resultados corroboran el análisis que surgió de la primera encuesta IIS/IIP realizada en marzo, en términos de que el movimiento se articuló en torno a un núcleo ideológico mayoritario asociado al carácter estatal del ICE y la valoración de los servicios que presta. El segundo y el tercer factor tienen en común la desconfianza hacia los políticos, lo cual hace pensar en que, quedó una imagen que responsabiliza a los políticos por un manejo inadecuado del proyecto, aún por parte de quienes compartían la posición de apoyo al “combo”. Es importante situar estos resultados dentro del contexto del enorme apoyo a la modernización del ICE, consenso que trasciende la posición respecto del “Combo”.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN E IMPARCIALIDAD

¿SOBRE QUÉ TEMAS ESTABAN INFORMADOS LOS ENTREVISTADOS?

Una amplia mayoría de entrevistados tenían información clara respecto de las causas de la finalización de las protestas. La información de

los ciudadanos sobre los eventos que llevaron a la finalización de las manifestaciones están referidos sobre todo a la negociación y el acuerdo alcanzado entre el gobierno y los manifestantes: 28,8% dijo que las protestas terminaron porque hubo acuerdo con el gobierno, 16% se refirió a la creación de la Comisión Mixta, 20,4% respondió que el gobierno había retirado el proyecto de ley. Un 20,7% de las personas dijo no saber por qué terminaron las protestas.

Es menor el conocimiento de eventos concretos que siguieron al acuerdo. Un 58% de los entrevistados decían haber oído hablar de la Comisión Mixta, en tanto que un 42% no la conocía. El fallo de la Sala Constitucional era aún menos conocido, en tanto que un 50,9% se había enterado del pronunciamiento, 49,1% lo desconocía.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS

Los principales medios de comunicación que utilizaban en ese momento los entrevistados para enterarse de lo que sucedía en el país eran televisivos: un 81,5% veía *Telenoticias*, un 51,7% veía *Repretel*. El medio que sigue en importancia es el periódico *La Nación* con 47,3%. *La Extra* y *Al Día* también fueron leídos por proporciones significativas de los entrevistados, 14,4% *La Extra*, 13,1% *Al Día*. Las tres emisoras de radio más escuchadas fueron *Radio Reloj* (15,0%), *Radio Columbia* (9,4%) y *Monumental* (5,2%). A pesar de que es posible que en el ámbito local haya habido otros medios de importancia, esto no se refleja en los datos nacionales.

También quisimos aproximarnos a la importancia que pudo haber tenido la comunicación interpersonal como medio de formación de opinión sobre el combo. Un 81,2% de los entrevistados señaló que había conversado con otras personas.

UTILIDAD DE LOS DIVERSOS MEDIOS PARA LOS ENTREVISTADOS

A continuación le solicitamos a los entrevistados que calificaran, en una escala de 0 a 10, qué tan útiles habían sido los distintos medios para formarse su opinión sobre el “combo” (ver cuadro 4).

CUADRO 4
UTILIDAD DE LOS MEDIOS PARA INFORMARSE

MEDIO DE COMUNICACIÓN	N	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Califica Telenoticias	382	7,74	2,49
Califica Repretel	242	7,02	2,75
Califica La Nación	223	6,85	2,65
Califica La República	29	6,48	3,03
Califica La Extra	66	7,02	2,76
Califica Al Día	60	6,72	2,45
Califica Radio Monumental	24	7,46	2,11
Califica Radio Reloj	71	7,87	2,40
Califica Radio Columbia	44	7,36	2,46
Qué tan útiles fueron las conversaciones con otras personas	383	6,95	2,74

El medio que fue más escuchado y que a la vez tuvo una calificación muy alta fue *Telenoticias*. En el medio radial, *Radio Reloj* era la estación más escuchada y que a la vez tuvo el promedio de valoración más alto de todos los medios. También las otras dos radios, *Columbia* y *Monumental*, obtuvieron promedios de calificación altos. La comunicación interpersonal, si bien es muy extendida, no fue valorada de igual forma que la información proveniente de los medios de comunicación colectiva, en particular los televisivos y radiales. En la comunicación interpersonal también la dispersión de las respuestas fue mayor que en el caso de estos medios.

PERCEPCIÓN DE PARCIALIDAD O IMPARCIALIDAD DE LOS MEDIOS

Finalmente, quisimos saber cómo había sido percibida la posición de los diversos medios en relación con el “combo”. Para ello elaboramos una pregunta deliberadamente sesgada:

¿Considera usted que (el medio) estuvo a favor o en contra del “combo”? (ver cuadro 5). A pesar de que la pregunta no abría de forma explícita la alternativa de que el medio pudo ser imparcial, en todos los medios, los entrevistados incorporaron una tercera opción, que era que había sido imparcial. En el caso de los noticieros televisivos y de *Radio Columbia*, la definición de imparcialidad supera el 50%, en tanto que para los diarios del grupo *La Nación* es del 47%. Desciende un poco en los medios restantes. No obstante es importante destacar la importancia que reviste la definición por parte de los entrevistados de niveles tan altos de imparcialidad, en particular cuando la pregunta no explicitaba esta opción de respuesta.

La percepción mayoritaria de la imparcialidad de los noticieros televisivos está asociada en buena medida a la naturaleza audiovisual del medio, que genera una imagen de realidad “tal cual”. Una respuesta frecuente de los entrevistados fue “ellos muestran las cosas como son”, “la realidad como es”.

CUADRO 5
POSICIÓN DE LOS MEDIOS FRENTE AL COMBO

MEDIO DE COMUNICACIÓN	A FAVOR	EN CONTRA	IMPARCIAL
Telenoticias	19,3%	29,1%	51,6%
Repretel	18,5%	24,5%	57,0%
La Nación	28,6%	24,0%	47,4%
La Extra*	19,2%	38,5%	42,3%
Al Día*	22,7%	29,5%	47,7%
Radio Reloj*	16,7%	45,5%	37,9%

* Los datos para estos tres medios deben tratarse con cierta cautela, dado que el número de casos a los que se refieren los porcentajes oscilan entre 63 y 72 entrevistas.

Por otra parte, también se observa que la mayor parte de los medios fueron percibidos en mayor medida como estando en contra del “combo”, que a favor. En algunos casos, el medio fue identificado como fuertemente en contra, como es el caso de *Radio Reloj* y *La Extra*. *Radio Reloj* es el único medio en que mayor número de personas opinaron que estuvo en contra del “combo”, y es el medio que menor número de personas consideraron imparcial. Únicamente *La Nación* fue percibida por mayor número de personas como estando a favor del “combo” que estando en contra.

AGENDA DE LOS MEDIOS, AGENDA DE LOS CIUDADANOS

Finalmente quisimos aproximarnos a la percepción de los ciudadanos respecto de si la agenda temática en la esfera pública correspondía a lo que a ellos les parecía importante discutir. Para ello formulamos dos preguntas:

¿Cuál considera usted que es el tema o problema nacional del que más se habla y se discute en estos momentos?

Ahora bien, *para usted*, ¿cuál es el tema o problema más importante que según su opinión debería estarse discutiendo a nivel nacional?

Se registraron diferencias significativas en las respuestas a estas dos preguntas (ver cuadro 6).

Destaca el hecho de que las personas piensan que deberían discutirse más aquellos problemas que las afectan en mayor medida en

su vida cotidiana: el costo de la vida, el desempleo, la seguridad y la vulnerabilidad social, que en conjunto fueron mencionados por el 69,6% de los entrevistados. El tema “público” que aparece mencionado con mayor frecuencia es el del combo del ICE, y aún en este caso refiere en alguna medida a las preocupaciones sobre la situación económica de las personas, en la medida en que vinculan al combo con el posible aumento de tarifas eléctricas y de teléfono.

Por otra parte, al preguntar sobre los temas que efectivamente se discuten en los medios, los temas del costo de la vida y desempleo, así como de vulnerabilidad social, se reducen prácticamente a la mitad. Solo el tema de la seguridad recibe en la esfera pública una atención proporcional a las preocupaciones de los ciudadanos.

Finalmente, en la esfera pública, los temas políticos tienen más peso que en la “agenda” de las personas; al aparecer con mayor importancia el combo y aumento de tarifas y la crisis político-económica (41,8% en total).

Del cuadro anterior puede concluirse que según los entrevistados en la esfera pública privan los temas que interesan a los principales formadores de opinión, los políticos y los medios de comunicación colectiva, en tanto que perciben que no tematizan suficientemente sus preocupaciones y problemas.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La aprobación en primer debate del “combo” del ICE y las movilizaciones de protesta que le siguieron, fueron sin duda el evento político de mayor significación del 2000. Las diversas formas de participación social y la discusión nacional que generó este tema llevaron a que durante dos semanas el futuro del ICE, y a través de este tema, las concepciones sobre el futuro del país, fueran el tema principal de discusión para una parte significativa, si no mayoritaria, de los ciudadanos.

A partir de los sondeos realizados durante esos días se pueden aproximar opiniones de la población y hacer un esfuerzo por interpretar los motivos que llevaron a que tomaran las posiciones que tuvieron.

CUADRO 6

TEMAS DE INTERÉS EN LOS MEDIOS Y DE LAS PERSONAS

CATEGORÍAS	TEMAS QUE SE DISCUTEN	TEMAS QUE DEBERÍAN DISCUTIRSE
Combo, aumento de tarifas	26,3	8,6
Corrupción	5,6	4,5
Costo de la vida, desempleo	23,2	41,1
Seguridad	18,4	19,9
Vulnerabilidad y riesgo social	4,1	8,6
Crisis político-económica	15,5	8,4
Educación	0,2	1,4
Otros	6,8	7,4

Está claro que hubo insatisfacción de los ciudadanos con la información que recibieron del gobierno central y de la Asamblea Legislativa sobre el proyecto durante la discusión legislativa, no obstante, en muchos casos, esto no impidió que las personas tomaran posición, predominantemente contraria al proyecto. Conforme avanzó la coyuntura de protesta diferentes actores políticos y sociales opinaron en distintos foros, muchos de ellos transmitidos a través de los medios, los que fueron situando diversas posiciones sobre el futuro del ICE y el proyecto en discusión. Con esta información adicional, fue bajando la percepción de desinformación de las personas, a la vez que se consolidó la mayoría de oposición al proyecto de transformación del ICE.

A la oposición del proyecto subyace una valoración en general positiva de los servicios que presta el ICE, la cual es particularmente alta en el caso de los servicios de electricidad, seguida por los de telefonía domiciliaria. Hay mayores críticas a los servicios más recientes, como son la telefonía celular e Internet, aunque en estos casos, también es menor la cantidad de personas que tienen opinión, dado que estos servicios no eran de cobertura generalizada en el 2000. Las personas que se cuentan en el sector minoritario que apoyó el combo podrían estar situadas entre los consumidores de estos servicios, quienes querrían que estos mejoraran aunque significara un aumento de tarifas. Esta posición tiene mayor peso en el Área Metropolitana que en el resto del país. Es importante destacar que tanto las personas que tienen una opinión favorable como aquellas que tienen una opinión desfavorable de los servicios del ICE coinciden que la institución debe modernizarse, lo cual hace pensar que la oposición al “combo” no emana de actitudes anti-modernizadoras.

A la valoración de la institucionalidad pública del ICE se suman los temores a la introducción de formas privatizadas que conduzcan a la exclusión de usuarios que actualmente acceden a los servicios. Esto se refleja en los temores de aumento de costos, y a la vulnerabilidad que perciben las personas al referirse a los problemas que les parecería más importante discutir.

Los medios gozan de gran aceptación, particularmente en cuanto a su imparcialidad, de forma coincidente con gran cantidad de encuestas durante los últimos años. El medio que aparece con montos de audiencia más altos es el televisivo, el cual es también identificado como el medio más imparcial. Esto está asociado al efecto de realidad que da la imagen y el sonido, que diluye para el televidente el efecto de selección y construcción de la noticia, así como elementos más sutiles como el encuadre de lo filmado. En el caso de los medios restantes (escritos y radiofónicos) un poco más de la mitad de las personas identificó que tuvieron posición a favor o en contra del “combo”, entre estos, solo *La Nación* fue identificada por más personas como habiendo estado de acuerdo con el “combo”. El apoyo al proyecto por parte de la dirección de Telenoticias no fue percibido por la mayor parte de los entrevistados, posiblemente por el carácter más equilibrado en las secciones informativas.

A pesar de la confianza en los medios, existe una cierta disonancia entre los temas que tratan y las necesidades de información de las personas, en lo que se refiere a aquellos temas que más afectan la vida cotidiana de las personas. Podría plantearse hipotéticamente que la insatisfacción radica en que el tratamiento que reciben los temas políticos impide visualizar los vínculos entre estos y la situación concreta de las personas.

Ciska Raventós Vorst
fravento@cariari.ucr.ac.cr

Domingo Campos Ramírez
dcampos@cariari.ucr.ac.cr

