

Héctor A. Vera

Relación entre la calidad de la información en Chile y la formación en las escuelas de periodismo

Escuela de Periodismo, Universidad de Santiago.
E-mail: titovera@terra.cl

diálogos
de la comunicación

● Héctor A. Vera

¿QUÉ CORRELACIÓN HAY ENTRE FORMACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN?

Con alta frecuencia, escuchamos a editores o directores de medios, que las escuelas de periodismo forman deficientemente a los estudiantes, por lo que se produce una mala calidad informativa. ¿Cuánto de verdad hay en estas afirmaciones y cuánto de falso? Es lo que tratará de ventilar esta ponencia.

La primera pregunta que deberíamos formularnos es: ¿Hay una correlación significativa entre la calidad del profesional que egresa y la calidad de la información que sale de los medios masivos de difusión?

Al intentar una respuesta se nos plantean dos conceptos básicos antagónicos.

1. Para los formadores de periodistas existe necesariamente una correlación porque, de no haber conexión alguna, perdería todo sentido educar bien o mal. Daría lo mismo. La consecuencia práctica sería que las escuelas no tienen ninguna responsabilidad en el espacio informativo del país. Y esto sería éticamente insostenible.

2. Pero también se presenta otro concepto que pone en contradicción lo sostenido precedentemente, o a lo menos, relativiza esta primera reflexión. Pensemos que no siempre las personas hacen bien las cosas, por el hecho de ser buenas para algo. Hay una diferencia entre la intención y los objetivos anhelados de una parte y la intención y sus resultados sociales, de la otra parte.

Esta es una observación que la teoría de la comunicación considera elemental. Para obtener buenos resultados socialmente reconocidos, se debe tener en cuenta que hay una interacción de personas y de varios factores. Nada se sostiene en el mundo social si solo consideramos la esencia de una acción de manera aislada. Un periodista no es esencialmente competente o esencialmente incompetente. Y aún si así sucediera, no está condenado a producir todo el tiempo informaciones de alta calidad o baja calidad en todos los temas y situaciones. Ello porque toda acción humana solo puede ser entendida en la interacción con otros. Y aún más, una buena información se constituye como tal sólo cuando el que la recibe así lo interpreta, aunque quien la elaboró sea o no sea competente.

La información es un bien y un fenómeno social tanto por el he-

cho que su valor depende más del que la recibe que del que la formula, como por el hecho del que la elabora lo hace dentro de un proceso socialmente determinado.

Las noticias periodísticas, los reportajes, los editoriales, provienen de una organización, llamada empresa, que tiene intereses, orientaciones, bondades y debilidades. Por este dispositivo pasan las propuestas informativas de los periodistas antes que los públicos dispongan de ellas. Y en este proceso pueden haber transformaciones que mejoren, deformen o debiliten el insumo que entregan los periodistas.

Podemos sostener con esta primera aproximación, que en la calidad periodística informativa, confluyen tanto las competencias profesionales y por ende la formación es central, porque la materia prima de la empresa la elaboran estos, así como las empresas que seleccionan, transforman y difunden las informaciones.

A ello hay que agregar las condiciones culturales y del mercado de consumo de la información producida, que condicionan el proceso de aceptación o rechazo de la misma y retroalimenta el sistema.

¿Cómo averiguar, entonces, con propiedad, cual es el grado de responsabilidad que le corresponde a la empresa como dispositivo central en el tratamiento informativo, y a las competencias profesionales de los periodistas que allí laboran, en la buena o mala calidad de la información entregada al público?

Para el público esta cuestión de saber si es el periodista o es la

empresa el factor más importante en la calidad de la información, puede no tener mayor significación. El público, las personas o la sociedad en su conjunto necesitan de informaciones fiables, completas, diversas, oportunas para entender la realidad y poder adoptar decisiones adecuadas, conforme a sus intereses o preferencias. Y desde esta perspectiva la información es un producto en sí, aunque se trate de un bien intangible y es este producto el que entra en relación directa con el público y no las complejidades de las relaciones entre profesionales y empresa.

Si adoptamos el punto de vista del público, las preguntas básicas que surgen son: ¿Los medios masivos de difusión en Chile ofrecen una información de calidad? ¿En todos los temas el tratamiento es el mismo o varía significativamente? ¿Podemos confiar en la información pública disponible? ¿Qué medio es más competente en qué temas o asunto? ¿Debo creerle más a ciertos medios que a otros? ¿Tienen diferencias de calidad las radios con respecto a los diarios y la televisión?

CONCEPTO DE CALIDAD INFORMATIVA

Al plantearnos estas preguntas simples y fundamentales, debemos clarificar la cuestión de saber a qué le llamamos buena o mala calidad informativa.

Resultaría de una inexcusable pretensión el tener un solo y universal concepto o categoría de análisis para estructurar una respuesta al tema de la calidad informativa, porque sabemos, de antemano, que una misma infor-

mación puede ser muy valiosa para una persona, grupo o sociedad y puede no tener ningún valor o un valor secundario para otra persona, grupo o sociedad. Desde este punto de vista, la información no es una realidad con valor en sí misma, su valor proviene de la relación que los datos o las formas y representaciones entregadas o disponibles, tienen para las personas concretas, con intereses, experiencias, necesidades y expectativas históricamente situadas.

Si aceptamos este concepto de dependencia social de la información, debemos aceptar los valores relativos que tienen las informaciones periodísticas y que existen diferentes criterios para evaluar esta relación indisoluble entre información y sociedad .

LA INFORMACIÓN PERIODÍSTICA EN EL SISTEMA SOCIAL CHILENO

Para saber cual es la calidad de la información periodística en Chile, teóricamente deberíamos definir qué intereses sociales están en juego y si todos esos intereses están representados en el espacio informativo nacional. Este criterio es elemental porque permite evaluar si la complejidad social es recogida parcial o plenamente en los dispositivos de representación medial. Una representación parcial o deformada de las fuerzas sociales, genera desequilibrios y engaños respecto de cómo es la realidad y eso es fatal para el proceso de desarrollo de conocimientos y la toma de decisiones adecuadas de la sociedad.

Una aproximación intuitiva o pragmática, y por tanto, discuti-

ble y con variables niveles de fiabilidad, nos indica que gran parte de los intereses sociales de la derecha política y económica en Chile, están altamente representados en los diarios, revistas, radios y canales de televisión. En cambio, el centro y la izquierda, que son muchos más numerosos, tienen escasa expresión en los medios masivos de difusión. Este desequilibrio, puede ser entendido como la estructura profunda que explica los altos niveles de insatisfacción que la gente en Chile tiene con respecto al periodismo y particularmente con relación a las empresas. La confianza o la credibilidad de los chilenos con relación a los medios masivos se muestra, por ejemplo, en la escasa compra de diarios, una de las más bajas en comparación a un importante número de países de mediano y alto desarrollo.

Tal situación tiene como consecuencia pensar que todo el sistema medial chileno es altamente deficiente o sesgado porque deja fuera de la expresión cotidiana a una amplia sensibilidad socialmente identificable en los resultados electorales, en las organizaciones estudiantiles y sindicales, en el mundo artístico, profesional e intelectual.

Un cambio sustantivo de los actuales niveles y calidades informativas, debe pasar por la generación de expresiones mediales que reflejen los intereses, las necesidades y expectativas de estas fuerzas sociales de centro y de izquierda demasiado subrepresentadas en el sistema medial.

Y este macroproblema de desequilibrios sociales e ideológicos, presente en la propiedad y acceso a la prensa, la radio y la

televisión, sanciona una estructura tensional en la representación simbólica. Las fuerzas y las prácticas sociales, no tienen correspondencia con el relato cotidiano de lo que los medios recogen. Y tamaño realidad no podría ser corregida sólo desde las escuelas de periodismo. Esto requiere de enérgicas decisiones sociales, políticas y culturales de los sectores afectados, las que a su vez dependen de los mapas con los cuales estos sectores ven y representan a los medios masivos con sus dispositivos informativo-ideológicos.

De aquí la necesidad de poner en el análisis sobre la calidad de la información periodística en Chile, el tema de cómo se evalúa el rol de la mediación simbólica y real que establecen los medios masivos en las conductas políticas de gobernantes y gobernados y en los imaginarios sociales.

LA INFORMACIÓN SOBRE LA DELINCUENCIA EN CHILE. UN EJEMPLO DE RELACIÓN ENTRE SIMBOLIZACIÓN Y DECISIONES ECONÓMICAS Y POLÍTICAS

Podemos ver este tema de los desequilibrios informativos en Chile, ventilando el rol que ha tenido la abundante información sobre los hechos delictuales difundidos generosamente por los medios masivos chilenos desde hace tantos años como tiene la recuperación democrática.

Mientras los registros de hechos de violencia muestran que se estabilizan los delitos, la mayoría de los medios masivos orquestan una danza de asaltos, crímenes, violaciones... que si bien dan cuenta de la realidad, tratan la información de manera

que estos tienen un lugar exagerado en la mente de las personas. En vez que los medios de difusión generen medidas adecuadas de seguridad, producen angustia, temor, sensación de desprotección en la población y ello lleva al Estado, al gobierno y a las personas a destinar grandes sumas de dinero a la policía, a los tribunales, a los servicios privados de seguridad.

Lo que parece un simple juego de libres criterios informativos o una legítima respuesta a las demandas del mercado de la información, que pide noticias o espectáculo policial, según los editores, se convierte en cuestiones ideológicas y materiales de primera importancia. El intangible miedo sostenido por los medios masivos de derecha y de centro, se convierte en tangibles o concretas medidas de repartición del erario nacional, en más policías y represión y menos recursos para la educación o la salud.

¿Para quién es de buena o de mala calidad informativa el que se privilegien los hechos que generan inseguridad social? Para la derecha es justificada la política informativa que tenemos. Las organizaciones de ultraderecha como Paz Ciudadana o Libertad y Desarrollo, certifican con sesudos estudios la existencia de este flagelo social y sus enormes dimensiones. De paso, le sirve para fustigar al gobierno de negligencia o incapacidad para controlar la delincuencia, o ser blandos con los antisociales. Es más, estas entidades han nacido para alimentar el circuito medial y dar respaldo a la «doctrina permanente de la inseguridad», en reemplazo y continuación de la conocida «doctrina de la seguridad nacional» que practicó con ejemplar celo el régimen

de Pinochet y usó como un eficiente instrumento ideológico que justificó el atropello de la democracia y las violaciones a los derechos humanos.

La intencionalidad de la derecha, más las condiciones del mercado de la información que tiende a espectacularizar la realidad, unido a la estructura oligopólica del sistema medial chileno, dan por resultado que la información periodística actual sea de alta conveniencia para los sectores que desean conservar las condiciones sociales y económicas prevalecientes hasta ahora, pero en cambio, no resultan satisfactorias para los que desean cambios efectivos en favor de los trabajadores y cesantes.

LA CALIDAD INFORMATIVA CHILENA ES «TÉCNICAMENTE» DEFICIENTE

Sin embargo, cualquiera sea la pertinencia ideológica de los medios, y apelando a un punto de vista técnico» no podríamos sostener que los chilenos dispnemos de un buen sistema de información pública del espacio nacional. Aún si pensáramos que la falta de pluralismo político y social en los medios masivos no afecta la calidad informativa, de todas maneras, sostengo que la calidad informativa en Chile es deficiente en casi todos los temas y asuntos.

A continuación demostraré tal afirmación y buscaré dar respuesta al tema central de esta ponencia cual es el de evaluar el rol de la formación universitaria en la calidad de la información periodística en Chile.

Para desarrollar este punto de vista técnico, recurriré central-

mente a dos autores: Robert ESCARPIT y Edgard MORI. El primero nos ayudará a definir los valores de la información y el segundo a comprender cómo funciona la relación entre realidad y representación de la realidad, que es un problema central cuando tratamos de evaluar el rol de las informaciones en una sociedad tan mediada como la nuestra.

ESCARPIT sostiene que la información se constituye en tal cuando hay una variación en el continuum de energía, produciendo una señal identificable en la red comunicacional y en la cual hay un observador humano que la capta e interpreta. El dato en sí, acumulado en un computador o en la naturaleza o en la mente de otra persona que no la expresa, no es aún información de acuerdo a la definición de Escarpit. Para que haya información debe haber una forma reconocida socialmente, expresada en gestos, mensajes o acciones.

La información sirve para disminuir la incertidumbre, controlar situaciones o procesos, ejercer el poder de las libertades o decisiones. Por esto para ESCARPIT, los valores o atributos de la información son tres. VALOR DE PROBABILIDAD O NEGENTROPICO, que es el que sirve para acotar lo que va a suceder, descartar lo improbable y por tanto disminuir la incertidumbre. El VALOR SITUACIONAL que es la propiedad de darnos los elementos para adecuarnos al entendimiento de lo contractual, adaptar la representación que es propia de la información a lo que estamos efectivamente viviendo. Y el VALOR EN JUEGO que consiste en saber qué consecuencias van a tener los acontecimientos que están siendo representados.

El autor de esta ponencia, junto al profesor Eduardo ROMAN, que trabaja igualmente en la Universidad de Santiago, mediante una investigación que se inició hace dos años, con alumnos de la Universidad Católica de Valparaíso, se propusieron evaluar la calidad informativa de los diarios chilenos. El trabajo realizado les ha permitido a sus investigadores presentarse al Concurso Nacional de FONDECYT para profundizar la investigación y extenderla desde los diarios, a la radio y la televisión.

La idea es crear un CENTRO NACIONAL DE DIGNÓSTICO DE LA INFORMACIÓN PERIODÍSTICA CHILENA y emitir informes regulares una vez al mes o cada dos meses sobre un asunto tratado en los diarios, en las radios y en los canales de televisión abierta.

Para lograr evaluar de qué calidad de información periodística disponen los chilenos, los investigadores procedieron a definir el concepto de calidad informativa y establecieron un sistema computacional, de registro y cruzamiento de datos, adaptando las propuestas de Escarpit y generando categorías de análisis. Por ejemplo, el Valor de Probabilidad o Negentrópico, se estableció mediante el registro del número de fuentes que contiene una información y el número de fuentes contrastadas. Todo sistema natural, físico o social, puede medirse en relación al número de sus componentes y la combinación entre ellos. Y todo sistema resulta más fuerte o complejo según sus posibilidades de combinación de factores que por el número de factores. Con cinco colores básicos, se pueden obtener, por combinación, considerables cantidades de colores nuevos.

De esta forma consideramos que una información es de mejor calidad cuando frente a un asunto hay numerosas fuentes, pero es mejor aún si hay fuentes de diverso origen, porque ello permite acotar mejor el campo de probabilidades y podemos equivocarnos menos al momento de decidir una acción. Este valor fue ponderado junto con los otros valores, tales como el VALOR SITUACIONAL Y EL VALOR EN JUEGO, en el registro electrónico construido para el efecto.

El valor situacional fue determinado por el número de alusiones a situaciones representadas en la información. A más cantidad de alusiones y de alusiones contrastadas, mayor calidad informativa.

El valor en juego se compuso por la existencia de actores y alusiones relacionadas con sus intereses sociales. A más actores con alusiones y con alusiones contrastadas, mayor valor en juego. Para complementar o controlar el comportamiento de estos indicadores, recurrimos a clásica definición sobre la complitud de las noticias, de las 6 WW. Es decir nos preguntamos si estaba el qué, el quién, el cuándo, el por qué y el para qué de lo que se informaba y en qué niveles se presentaban estos componentes: alto, mediano, bajo o no estaba. A más componentes y mejores niveles, mayor calidad informativa.

También recurrimos a otros autores para verificar las correlaciones de calidad según indicadores diferentes y luego ver cuáles son los que se muestran más representativos del total de las variables que deseamos evaluar de forma de simplificar el proceso para acelerar la verificación

de resultados. Pero estos aspectos no resultan pertinentes de desarrollar acá. Simplemente deseo explicar los criterios centrales con los cuales se han construido los indicadores necesarios para establecer la calidad de la información comparando los diferentes diarios en relación a un mismo asunto. El diseño de variables es ambicioso, porque contiene una gran cantidad de componentes y de cruzamientos.

Aún no hemos aplicado el sistema de evaluación de la calidad a una muestra estadísticamente válida. Ello requiere de una considerable recolección de datos. Y estamos en ese proceso. Por ahora podemos decir que tenemos, a nivel artesanal y aún no verificado, algunas pistas suficientemente significativas sobre cómo es la calidad de la información en los diarios chilenos y las formas en las que operan sus principales logros y sus deficiencias.

HIPÓTESIS CENTRALES Y EXPLICACIONES SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA CALIDAD INFORMATIVA DE LOS DIARIOS CHILENOS

Entre las hipótesis de la investigación que me gustaría analizar para abordar, con ustedes, el tema central, del rol de las escuelas en la calidad informativa de los medios chilenos, están las siguientes:

1. La mayoría de los diarios maneja una abundante cantidad de información sobre diferentes asuntos, pero su calidad general es baja. Son notablemente menos frecuentes las informaciones exclusivas a cada medio, careciendo, en consecuencia el sistema de oferta medial de reales

oportunidades de diferenciación para los lectores.

2. El valor de probabilidad varía de un diario al otro. Los buenos rendimientos se dan en el número de fuentes, pero cuando se trata de fuentes contrastadas todos los diarios presentan una gran debilidad.

3. El valor en juego está levemente mejor representado que el valor situacional en la mayoría de los diarios, pero en general estos valores son bajos o insatisfactorios.

4. El nivel promedio de calidad de los diarios chilenos es deficiente, cualquiera que sean los indicadores que se tengan en consideración.

Tales hipótesis tienen altas probabilidades de verificación, por las siguientes consideraciones y constataciones:

a. Como predomina el formato informativo en los diarios chilenos por sobre los formatos interpretativos, la inmensa mayoría de las informaciones se presentan de manera aislada una de otras. Por ejemplo, se tiende a hacer una nota separada con las declaraciones del Ministro del Interior sobre disturbios protagonizados por mapuches, hay otra nota con los enfrentamientos y otra nota de un diputado que habla sobre el tema.

b. Generalmente un proceso social no es tratado como tal en el relato periodístico de los diarios, se tiende a banalizar, ocultar o deformar las principales contradicciones de intereses de los protagonistas, pero en la superficie aparecen todos los actores, unos más que otros. Esto puede dar la sensación de equilibrio

informativo, pero en general la estrategia de los diarios está dominada por una pérdida del contexto. Se presentan muchos relatos aislados o, en el mejor de los casos, como unidades contiguas e independientes, sin que exista una comprensión global o integrada de dichos acontecimientos.

Estos procedimientos evitan a los diarios presentar las contradicciones de los eventos y empobrece o hace desaparecer las fuentes, los actores y las alusiones contrastadas, perdiendo la información toda visión dialéctica en la representación de la realidad.

Detengámonos en esta propiedad informativa, que es la falta de complejidad y de contrastación de las fuentes y de los actores, que podemos definir como pobreza dialéctica de las informaciones de los diarios. Morin define que solo la complejidad teórica nos puede acercar a un conocimiento pragmáticamente válido. Y la complejidad es sobre todo la facultad de hacer asociaciones múltiples de factores e ideas y el centro de esas asociaciones está dado por el reconocimiento de las contradicciones u oposiciones desde un mismo fenómeno o un conjunto de ellos.

Los diarios chilenos, de manera habitual y mayoritaria, eluden la contextualización y las contradicciones, fomentan la disgregación de los acontecimientos, fragmentan la realidad en el relato.

¿Esta pobreza dialéctica de la información de los diarios chilenos existe por una incompetencia profesional de sus reporteros y editores o es una simple respuesta estructurada por la em-

presa periodística y que forma parte de su estrategia comunicacional, comercial e ideológica?

ROL DE LAS ESCUELAS DE PERIODISMO

Las escuelas de Periodismo, es cierto, podrían mejorar sensiblemente las competencias profesionales de sus egresados, mediante el manejo más riguroso de métodos y técnicas de obtención, recolección, almacenamiento, tratamiento, redacción y difusión de la información y mediante la profundización de una visión integradora y crítica. Y en esto queda muchísimo por hacer. Especialmente se puede mejorar la rigurosidad científica para comprender y comunicar los acontecimientos sociales cada vez más complejos.

Pero la calidad de la información que reciben los públicos, tal como estamos intentando demostrarlo, depende mucho más de las políticas y estrategias que aplican los medios masivos en sus formatos y contenidos en tanto empresas comerciales e ideológicas, que de las universidades.

UN CAMBIO SUSTANCIAL DE ORIENTACIÓN POLÍTICA PARA CAMBIAR LA CALIDAD INFORMATIVA

Mientras el sistema de oferta medial no se diversifique y enriquezca, no aparezcan nuevos medios periodísticos con más sensibilidad social, no se generen políticas estatales que favorezcan el pluralismo, no se fortalezcan las identidades culturales y políticas, Chile, con buenos o malos periodistas, tendrá mala calidad informativa.

El sistema de la calidad informativa depende de:

Las competencias de los profesionales y en esto tienen mucho que mejorar las escuelas de periodismo, siendo más científicas y críticas.

De las empresas mediales. Estas son demasiado sesgadas y con un sentido comercial que mata el entendimiento profundo de los problemas, tendiendo a su espectacularización y pérdida de contexto y de complejidad.

De un público chileno, hasta ahora, poco crítico, que manifiesta su disconformidad no comprando los diarios, pero sin exigir sus derechos a una buena información pública.

El gobierno está generalmente perdido en materia comunicacional y no ha logrado instalar una política de Estado que garantice un sistema de información pública flexible y diverso, porque desconoce o carece de capacidad para entender la relación entre simbolización masiva de la realidad y la conducción política y económica, dejando que los mercados de la información actúen por su cuenta.

Sentimos que estamos de lleno en ese ambiguo y contradictorio mundo de la globalización, y en la sociedad de la información y del conocimiento, pero el Estado chileno carece de la inteligencia necesaria para saber cómo mejoramos nuestro entendimiento de nuestros propios problemas y entorno. Nada obtenemos con llenarnos de noticias internacionales, de internet y de los multimedia, si no sabemos qué información manejar sobre nuestro entorno inmediato.

Dar créditos blandos a los jóvenes, a las regiones, a los grupos culturales para instalar empresas mediales, es un buen camino que puede conducir a mejorar la calidad de la oferta informativa. Destinar programas a mejorar la capacidad crítica de los consumidores de información es también una vía necesaria. Creemos que el programa que desarrolla la Escuela de Periodismo de la Universidad de Santiago de lectura crítica de los productos mediales en los colegios de enseñanza media, es una vía eficaz para avanzar en este objetivo.

Las políticas comunicacionales de un gobierno no son simplemente hacer creer que el gobierno hace bien las cosas. Es de su responsabilidad asegurar que las personas tengan las herramientas para desarrollar su capacidad crítica, tengan acceso a medios de difusión con visiones diversas y hacer frente a la agobiante hegemonía ideológica de derecha y de los procesos de globalización y de la explosión informativa.

CONCLUSIONES

La calidad de la información periodística en Chile tiene que ver con la formación y las metodologías, pero también tiene que ver con la existencia de nuevas voces, de voces jóvenes, de voces sociales, de voces políticas, de voces culturales que están ausentes o débilmente representadas en la actualidad.

Y el mejor aporte que pueden hacer las universidades a la calidad de la información, es más que mejorar su equipamiento o las destrezas, formar jóvenes con capacidad intelectual para

H. A. Vera

Calidad de información y formación

ser autónomos en la interpretación de la realidad, con capacidad crítica y entendimiento para manejarse en la complejidad y hacer aportes efectivos a la población en la representación de los acontecimientos y de los procesos sociales.

En particular las escuelas de periodismo chilenas deben introducir una reflexión sistemática e integradora que relacione a fondo los formatos y los géneros periodísticos con la calidad de la información y con los sistemas empresariales de elaborar y difundir noticias. Ello debería llevar a nuevas maneras de hacer periodismo y posiblemente a hacer más necesaria y urgente la formación de nuevos medios de difusión masiva.