



## Calidad frente a Incertidumbre: miedos y riesgos por ver la televisión

Quality as opposed to Uncertainty: fear and risks of watching

*Delia Crovi  
Carlos Lozano  
Madrid (España)*

### RESUMEN

La presente comunicación forma parte de una investigación mayor titulada «Medios de comunicación y construcción social de la incertidumbre», en la que participan los autores. El trabajo tiene como propósito reflexionar acerca del concepto televisión de calidad desde la perspectiva de la construcción social de la incertidumbre. Partimos de la premisa de que la TV es el medio de mayor cobertura a través de sus canales generalistas o abiertos, con la que se contribuye de manera destacada, a generar incertidumbre entre los receptores. No obstante, se considera que una verdadera televisión de calidad no debería generar incertidumbre social, sobre todo, en lo relacionado a determinados tratamientos informativos sobre situaciones trascendentales.

Los televidentes de la sociedad de la información, paradigma de actual de tiempo, están permanentemente expuestos a informaciones que destacan hechos violentos, catástrofes, situaciones de inseguridad y riesgo. Tal acumulación de datos contribuye a construir socialmente la incertidumbre, asimismo, provoca que los ciudadanos perciban y definan la realidad social a partir de preocupaciones vinculadas a esa incertidumbre, generando con ello una cultura de inseguridades y temores.

Hoy en día se perciben las situaciones de incertidumbre de acuerdo a nuestras claves culturales vigentes, pero, sobre todo, las percibimos muy condicionados por el capital de conocimientos adquiridos a través de las coberturas mediáticas. La televisión en este ámbito ofrece, de manera continuada, experiencias de incertidumbre en las que los receptores están más acostumbrados a saber identificarlas que a comprenderlas y a jerarquizarlas en un mismo nivel sin atender demasiado a su ubicuidad espacio temporal.

Inmersos en situaciones de incertidumbre social (catástrofes, atentados, accidentes tecnológicos, crisis políticas, etc.) las televisiones son capaces de informar, pero no de ofrecer suficientes explicaciones –ni distancia, ni objetividad, ni sosiego– para saber entender con claridad lo que está sucediendo en dichos contextos emergentes. Esto se explica, en buena parte, porque las situaciones de incertidumbre se construyen narrativamente más por acumulación de datos aislados que por jerarquización u organización de los mismos. Los receptores se exponen, es cierto, al torrente de imágenes y declaraciones para percibir, antes que nada, la sensación del peligro, pero difícilmente perciben las causas y las consecuencias de lo que están contemplando.

En la actualidad la televisión experimenta una marcada tendencia a la privatización y concentración en pocas empresas. Sus contenidos (mensajes violentos o información descontextualizada, parcializada y fragmentada) se transforman en simples mercancías, por lo que están lejos de constituirse en vehículo idóneo para la circulación de conocimientos que busca alcanzar la sociedad de la información. A partir de esta realidad se sostiene que a más información corresponde mayor incertidumbre entre los receptores televisivos, ya que los contenidos de este medio no les permiten conocer, valorar y decidir. Reciben un sinnúmero de mensajes pero carecen de las habilidades necesarias para discernir, jerarquizar y seleccionar, lo que contribuye a crear situaciones de incertidumbre y perplejidad.

### ABSTRACT

The media are making us live under the influence of information about the full gamut of risks, which are present all over the world. We perceive uncertainty according to our own culture, but we are also conditioned by the acquired cultural sum or risk experiences, be they close or remote, recent or past. In an emergency situation, the information offered by the media is usually monopolized by the social interest awakened by potential risks and actual disasters. It is also true that we normally perceive such events according to how the media present them. From this we can infer that we perceive and interpret uncertainty independently of whether or not we are immersed in an emergency situation. Our capacity for feeling insecurity as we survey our world is therefore bound to be with us for a long time.

### DESCRIPTORES/KEYWORDS

Incertidumbre, televisión de calidad, sociedad de la información, televidentes.  
Uncertainty, quality television, society of the information, viewers.

El propósito de esta ponencia es analizar los factores que determinan la existencia de una televisión de calidad. El análisis se realiza desde la perspectiva de la construcción social de la incertidumbre. Consideramos que en el contexto de la sociedad de la información la televisión ha multiplicado su oferta de mensajes, ampliando la cobertura en los canales generalistas o abiertos y ofreciendo nuevos sistemas de paga, que generan un gran volumen de información fuente de incertidumbre entre los receptores.

Los televidentes de la sociedad de la información, paradigma de nuestro tiempo, están permanentemente expuestos a informaciones que destacan hechos violentos, catástrofes, situaciones de inseguridad y riesgo. Tal acumulación de datos contribuye a construir socialmente la incertidumbre, asimismo, provoca que los ciudadanos perciban y definan la realidad social a partir de preocupaciones vinculadas con esa incertidumbre, generando con ello una cultura de inseguridades y temores.

Hoy en día percibimos las situaciones de incertidumbre de acuerdo a nuestras claves culturales vigentes, pero, sobre todo, las percibimos muy condicionados por el capital de conocimientos adquiridos a través de las coberturas mediáticas. La televisión en este ámbito nos ofrece, de manera permanente, experiencias de incertidumbre en las que los receptores están más acostumbrados a saber identificarlas que a comprenderlas y a jerarquizarlas en un mismo nivel sin atender demasiado a su ubicuidad espacio temporal.

Hemos estructurado esta presentación en cuatro apartados. En el primero delimitamos el concepto televisión de calidad frente a la noción de incertidumbre. En seguida y a partir del eje que trazamos en el primer apartado, nos referiremos a cantidad de información *versus* calidad. En el tercer apartado reflexionamos sobre los receptores, en tanto que en el cuarto analizamos el papel la TV de calidad en situaciones de incertidumbre. Cerramos, finalmente, con algunas conclusiones sobre este tema.

Como antecedente a estas reflexiones, es importante destacar que inmersos en situaciones de incertidumbre social (catástrofes, atentados, accidentes tecnológicos, crisis políticas, etc.), las televisiones son capaces de informar, pero no de ofrecer suficientes explicaciones –ni distancia, ni objetividad, ni sosiego– para saber entender con claridad lo que está sucediendo en dichos contextos emergentes. Esto se explica, en buena parte, por qué las situaciones de incertidumbre se construyen narrativamente más por acumulación de datos aislados que por su jerarquización u organización. Los receptores se exponen al torrente de imágenes y declaraciones para percibir, antes que nada, la sensación del peligro, pero difícilmente perciben las causas y las consecuencias de lo que están contemplando.

En las últimas décadas, como resultado del cambio de modelo político económico, la televisión ha experimentado una marcada tendencia a la privatización y concentración en pocas empresas. Sus contenidos (mensajes violentos o información descontextualizada, parcializada y fragmentada) reciben tratamiento de simples mercancías, espectacularizan la realidad y se alejan de la posibilidad de constituirse en un vehículo idóneo para la circulación de conocimientos, tal como lo propone la sociedad de la información. A partir de este contexto sostenemos que a más información corresponde mayor incertidumbre entre los receptores televisivos, ya que los contenidos de este medio no les permiten conocer, valorar y decidir. Reciben un sinnúmero de mensajes pero carecen de las habilidades necesarias para discernir, jerarquizar y seleccionar, lo que contribuye a crear situaciones de incertidumbre y perplejidad.

## 1. ¿Calidad *versus* Incertidumbre?

La buena o mala calidad de la televisión casi siempre se asocia con el profesionalismo de los emisores o la satisfacción de los televidentes ante un producto televisivo. Las mediciones de audiencia, la aceptación por parte de los anunciantes e incluso la reproducción de formatos exitosos, suelen convertirse, lamentablemente, en índices de calidad. Sin embargo, esta es sólo una perspectiva económica que interesa a las industrias de la TV, pero que tiene poco que ver con la lógica cultural y de servicio que debería orientar a este medio.

En este contexto, el concepto de calidad se suele utilizar como estigma e incluso como un eufemismo. Calidad implica así alcanzar niveles óptimos de funcionalidad y estructuración de la emisión y la recepción de mensajes. Un sencillo y abstracto proceso comunicativo de calidad debería, por definición, conseguir al menos una cosa: el objetivo que se propuso dicho proceso comunicativo al iniciarse o llevarse a cabo.

En este contexto, sin embargo, no debe confundirse calidad con estandarización de las producciones. En otras esferas de la vida pública los procesos de calidad y su validación se identifican, últimamente, con un normas o niveles a alcanzar. Pero las producciones televisivas poseen un componente creativo que se manifiesta tanto en el manejo de los contenidos como en el de la técnica y por supuesto, en el plano expresivo. Así, en el caso de la TV la calidad está ligada a la creatividad y no a normas, estándares o nivel preestablecidos.

No hay que olvidar que la comunicación humana, en términos generales, es una clase de interacción (entre individuos o grupos sociales) que surge, se desarrolla y se sofisticamente tecnológicamente para alcanzar objetivos muy concretos que permitan avanzar y evolucionar las relaciones sociales. De hecho, los mismos

actores (emisores y receptores), los instrumentos (biológicos y/o tecnológicos), las expresiones (mensajes) y las representaciones (códigos y pautas de comportamiento) tan sólo son los componentes mínimos necesarios que sirven para realizar, con la mayor eficacia posible, dicha interactividad expresiva. En consecuencia, llegar a comunicar no es una interacción que lleve implícita la calidad. La calidad sobreviene, se añade sólo a aquellos procesos comunicativos exitosos.

Cuando hablamos de una televisión de calidad no deberíamos referirnos a ella como un objetivo a alcanzar, sino más bien a una condición natural del medio. Es decir, a que los objetivos planteados en los procesos comunicativos se cumplan satisfactoriamente en la práctica. Si la televisión puede ser equiparada a una herramienta, la calidad no debería medirse atendiendo sólo a las propiedades que ostenta el medio de comunicación, sino a la eficacia de su utilidad en determinadas situaciones sociales. Por ejemplo, cuando se intenta medir la calidad de una emisión televisiva a partir de los índices de audiencia estamos frente a una encrucijada: por un lado, si el objetivo se ciñe sólo a la obtención de una determinada cuota cuantificable de telespectadores, la calidad de la emisión podría sobrevenir al conseguir ese cometido, pero, por otra parte, si la meta a perseguir pretende el concurso de otros factores sociales y comunicativos (observación, contraste y análisis de aspectos más relacionados con la racionalidad de los receptores), ningún resultado estadístico podría dar cuenta de la «calidad» del objetivo buscado. De aquí que la construcción teórica de lo que deberíamos entender como «televisión de calidad» debería alcanzar objetivos sociales y comunicativos mucho más profundos, complejos e interesantes.

En el contexto de la sociedad del riesgo el papel de la televisión, consiste no sólo en dar cuenta de los principales acontecimientos que, por sí mismos, generan incertidumbre social. Además, y he aquí lo más relevante, la televisión es capaz de construir tanta o más incertidumbre a partir del modo en que lleva a cabo las coberturas informativas de tales acontecimientos. Incluso, según en caso, la televisión tiene la facultad de construir espectacularmente la incertidumbre y lo hace a partir de temas, en apariencia inocuos.

Sin embargo, en la práctica, calidad e incertidumbre no siempre se interpretan como dos términos contrapuestos, porque la calidad de los tratamientos mediáticos del acontecer del riesgo no tiene por objetivo contrarrestar los niveles de incertidumbre sino, más bien, proporcionar a los espectadores experiencias para saber identificar situaciones de peligro antes que comprender lo que está sucediendo con un mínimo de solvencia argumentativa. Sería aconsejable, pues, que el término calidad tuviese una acepción antagónica a la incertidumbre y que, en tales circunstancias, se asociase con las nociones de conocimiento, comprensión, aprendizaje, prevención, anticipación, seguridad y control. En este sentido, el papel de la televisión de calidad en situaciones de incertidumbre social, debería ser una apuesta educativa para preparar, más y mejor, a la ciudadanía en torno al incremento de riesgos que caracterizan a nuestras sociedades postmodernas. Sin embargo, tal como viene desempeñándose últimamente, el verdadero papel de la televisión de calidad frente al riesgo es construir más incertidumbre.

## **2. Cantidad versus calidad: a más información mayor incertidumbre**

Hoy en día, los ciudadanos buscan formar parte de un mundo globalizado consultando fuentes múltiples que les permitan estar bien informados, pero tal cantidad de información dificulta su toma de decisiones por lo que experimentan una sensación permanente de incertidumbre y perplejidad. Por otra parte, en los últimos treinta años las sociedades postmodernas, postindustriales, globalizadas, no sólo se caracterizan por la producción de riesgos: fabricación de incertidumbres y distribución de peligros, sino que además están más abiertas a los peligros de signo catastrófico. Por ejemplo, una catástrofe (técnicamente similar) afecta hoy más que ayer y mucho más que su antecesor más conocido. En consecuencia, y a pesar de que hayan existido riesgos y peligros con anterioridad en diversas partes del mundo e inclusive en los mismos escenarios urbanos o naturales, el acontecer sobre los riesgos sociales siempre ofrece la facultad de percibir la incertidumbre como algo novedoso y excepcional. Esa peculiaridad ha sido explotada en exceso por la televisión.

La televisión, el más poderoso vínculo de las sociedades globalizadas, en su cometido de mostrar la realidad a través de criterios de selección y jerarquía, alimenta un espacio público informativo de gran alcance en el que las situaciones de incertidumbre aparecen continuamente. Tal es el grado de su presencia en las agendas de los medios que se han convertido también en unos poderosos vínculos para que la gente no sólo configure su percepción de la realidad sino que además intente comprenderla, también en situaciones de calma, influenciada por dichas claves de interpretación.

De lo anterior se desprende que, debido al continuo flujo de informaciones recurrentes sobre el tema, los televidentes están más acostumbrados a saber distinguir las situaciones de incertidumbre que a saber comprenderlas. La TV (junto con otros medios) aunque proporciona enormes volúmenes de información, no ayuda al televidente a discernir ni jerarquizar debido a su presentación reiterativa, al punto de vista espectacular y la concepción mercantil de los mensajes que produce.

## **3. Televidentes: ¿respuestas o reacciones?**

Las situaciones de incertidumbre inmovilizan y desorientan a los sujetos (a título individual y/o social) que perciben, identifican, están y se sienten en tales circunstancias de perplejidad. Lo anterior quiere decir

que, aunque un estado de incertidumbre pueda existir por sí mismo en un determinado plano de la realidad (ya sea natural, social y/o virtual), no cobra sentido su «sin sentido» hasta que los sujetos implicados en dicha situación, pueden contraponer o asociar lo que perciben con lo que ya se conoce o se cree conocer. Así, la incertidumbre llama la atención y cobra interés no por lo que se sabe que es, sino más bien por lo contrario: por lo que se sabe que no es. El sólo hecho de saber delimitar una situación de incertidumbre, respecto a otros estados de la realidad que son más fácilmente reconocidos, comprendidos, estables y seguros, presupone que los sujetos tengan, por lo menos, la certeza de estar en una mala circunstancia que además de ser desagradable no puede explicarse satisfactoriamente. En consecuencia, cuando estamos en condiciones de saber percibir situaciones de incertidumbre experimentamos, de entrada, un desequilibrio emocional y cognitivo que intentamos restablecer lo antes posible mediante paliativos de significación, es decir, a través de cualquier clase de soluciones o desenlaces que descarguen la incomodidad y la inseguridad surgidas por haber traspasado el umbral de la indeterminación.

Nadie, en su sano juicio, siente placer y tranquilidad cuando está en una situación de incertidumbre, lo más normal y lógico es que busque una salida rápida antes de que se extinga el oxígeno que le permite seguir pensando, sintiendo y actuando con coherencia. La incertidumbre, deslindada de la realidad, no puede ser otra cosa que un estado de propensión a un cambio, si bien imaginado, no deseado; en esas circunstancias los sujetos suelen tener ideas acerca de que algo puede ocurrir y cuando ese algo ocurre, a pesar de haber sido prevista su aparición, irrumpe súbita e inesperadamente en la percepción de los sujetos que habitan el centro del entorno afectado. La incertidumbre, en consecuencia, no es la (re)solución de algo concreto, más bien es un estado provisional que apunta a un resultado futuro y obligatoriamente venidero. Se parece a un clima de opinión en el que se percibe y se manifiesta lo que está pasando, pero las referencias necesariamente hablan de una situación inacabada.

En una situación de incertidumbre social, los televidentes, lejos de comprender los riesgos, están mejor facultados para sentir miedo o quizá para percibir el peligro. En consecuencia, en el seno de la sociedad del riesgo las televisiones realizan coberturas informativas en las que los receptores se exponen a flujos de datos cuya principal característica es la inmediatez. En acontecimientos como el atentado aéreo de las Torres Gemelas en Nueva York (2001), el accidente del petrolero *Prestige* (2002), el atentado en los trenes de cercanías en Madrid (2004), el tsunami en las costas del Golfo de Bengala (2004) o al metro y autobús de Londres (2005), los medios de comunicación fueron capaces de crear un clima de opinión, a partir del cual los receptores se sintieron implicados (afectados y comprometidos) e hicieron suyos dichos acontecimientos. En estos casos, daría la sensación de que el receptor estuviera en el lugar de los hechos, como si se tratara de un damnificado más. Sin embargo, en situaciones de incertidumbre, los televidentes no son conscientes de la existencia de las mediaciones (comunicativas y técnicas) que les permiten acercarse, en tiempo y en espacio, a los escenarios de los hechos.

Así, las imágenes televisivas no ofrecen suficientes explicaciones (ni distancia, ni objetividad, ni sosiego) para saber entender con claridad lo que está sucediendo en una situación de incertidumbre. Todo porque la televisión construye su discurso más por acumulación de datos aislados que por jerarquización u organización de los mismos. Los receptores se exponen, es cierto, al torrente de imágenes y declaraciones para percibir, antes que nada, la sensación del peligro, pero difícilmente perciben las causas y las consecuencias de lo que están contemplando. Cuando los medios de comunicación están en condiciones de brindar mejores explicaciones de lo sucedido, los niveles de interés han disminuido tanto, que tales datos ya no son considerados como «noticias» ni para emisores ni para receptores.

### **3.1. El largo camino para escapar de las situaciones de incertidumbre**

Ante una situación de incertidumbre, lo más común, es que se intente encontrar una explicación inicial (rápida y provisional) culpando a alguien del desasosiego producido. Este mecanismo psicológico de defensa busca un consenso entre quienes están inmersos en dicha circunstancia no sólo para cargarle a una persona (casi siempre indefensa) la responsabilidad de lo sucedido, sino sobre todo para descargar a los demás de toda imputación. Así, la inculpación de un acusado implica la exculpación de los acusadores, quienes, de esta manera, consiguen reequilibrarse más fácilmente frente a la angustia y la desazón experimentadas.

Es de hacer notar que este ejercicio se ha transformado, en los últimos tiempos, en actividad cotidiana de los medios. Posiblemente, el ámbito de la política es donde más se experimenta, construyéndose un constante vaivén de argumentaciones mediante las cuales quitan u otorgan responsabilidades a personajes de la vida política. Un análisis histórico cuidadoso de estas argumentaciones, podría demostrar con claridad la falta de coherencia en las mismas y sus contradicciones. La humanidad ha evolucionado en la medida en que ha sabido encontrar responsables de las situaciones de incertidumbre que ha ido percibiendo a lo largo de la historia.

Así, por ejemplo, con el objetivo de diferenciarse del entorno natural, los seres humanos han colocado piedras y adobe en el terreno y también han erigido límites simbólicos como las palabras o signos orales, la escritura y las reglas de convivencia. Se aprendió a manejar, desde ese momento, el contraste cultural entre lo que estaba dentro, cerca y, por consiguiente, familiar con respecto a lo que quedaba fuera, lejos, o sea, incomprensible. Ahí afuera, del otro lado, estaban la incertidumbre y la aversión, todos los males que amenazaban con destruir lo construido por el hombre.

Lo incomprensible se fue comprendiendo mediante la invención de figuras malignas y corruptoras como la bruja, el hereje, el diablo, el infierno o la peste, a los que se han identificado como los verdaderos culpables, y quienes a su vez expiaron al resto de los mortales de cualquier responsabilidad. Sin embargo, las explicaciones iniciales (rápidas y provisionales) de la incertidumbre se llevaron a cabo utilizando, generalmente, a falsos responsables y no a los verdaderos. Sin embargo, son éstos últimos los que habrían aportado algo más de certeza y fiabilidad a lo que realmente estaba sucediendo.

#### **4. La televisión de calidad en situaciones de incertidumbre social**

Ya hemos dicho que la noción de calidad no debería circunscribirse sólo al profesionalismo de los emisores ni a la satisfacción de los receptores frente a los productos televisivos, sino que dicha atribución de eficacia más bien debería estar comprendida en función de ciertos objetivos (no siempre expuestos) en determinadas circunstancias sociales. Hay que reconocer que la tónica más usual es que imperen los criterios comerciales de las empresas televisivas para alcanzar metas de rentabilidad económica antes que otra clase de objetivos de interés social. En consecuencia, si las propias empresas televisivas no especifican esta clase de objetivos, los sectores más activos de la sociedad civil (como las ONG's, universidades, asociaciones de consumidores y usuarios, centros de investigación, etc.) tendrán que asumir la responsabilidad de plantearse cometidos, mejor definidos y más ambiciosos, para juzgar la calidad del desempeño televisivo en situaciones de incertidumbre. Es de destacar que en un mundo regido por evaluaciones y certificaciones, la televisión sigue al margen de esos mecanismos, que a nuestro juicio debería ser incorporado a su quehacer, del mismo modo que se han incorporado a la educación, por ejemplo.

##### **4.1. Las constantes de las situaciones de incertidumbre: del miedo al riesgo**

La incertidumbre está estrechamente ligada a otro sentimiento característico de nuestro tiempo: el miedo. El miedo individual y el temor colectivo son dos afecciones consustanciales (históricas y antropológicas) tanto para la condición humana como para las situaciones de incertidumbre. De hecho, han sido (y son) dos testigos inseparables de la biografía de la cultura humana. El miedo no sólo presupone la alerta de los sentidos sino además la implicación y reconocimiento del sujeto por situarse en el interior de un estado proclive a la afectación. Cuando se tiene miedo no siempre hace falta saber a qué se teme, pero saber a qué se teme atenúa el miedo. Sólo en el caso de poder pronosticar una solución (real o inventada) a la situación de incertidumbre que se experimenta, estaríamos en el camino de poder apaciguar el miedo de los sujetos implicados, pero es probable que ni en ese caso se consiguiera. Por lo tanto, el miedo es una entidad tan subjetiva como irreflexiva. Para Daniel Innerarity «los mayores enigmas del miedo proceden de que no sirve de nada conocer sus causas. Es posible que crezca la inseguridad emotiva sin que haya aumentado el número y la gravedad de los peligros, que la exigencia de seguridad no se corresponda con una amenaza objetiva. De otro modo no sería posible explicar por qué crece cuando menos motivos hay».

El miedo es una condición necesaria para que los sujetos detecten peligros. Se trata de un posible daño futuro no susceptible, en principio, de imputabilidad personal. El peligro existe, entre otras cosas porque no se conocen las causas y sobre todo porque dependen directamente de las percepciones de los sujetos. Es algo que se construye socialmente a partir de diferentes miradas o puntos de vista individuales, en los cuales los medios de comunicación juegan un papel destacado. El hecho de saber que se está en peligro, con respecto al hecho de tener miedo, incrementa el nivel de conocimientos compartidos (científicos y míticos) en la explicación de las situaciones de incertidumbre.

Podríamos suponer que en la medida en que aumenta la confianza en las explicaciones disponibles sobre el entorno, así como en las actividades con las que los sujetos ponen en práctica sus conocimientos, tendríamos mejores opciones para poner barreras a la incertidumbre. Pero el avance en el conocimiento disponible no sólo está en condiciones de reducirla, sino también de incrementarla. Saber más acerca del entorno conlleva saber cuándo se está más expuesto al peligro y por lo tanto cuando existen potenciales amenazas frente a las eventualidades del entorno. Conocer más a fondo las amenazas determina la configuración más detallada de la vulnerabilidad o predisposición (física, económica, política o sociológica) que tiene una comunidad de sufrir daños en caso de que un fenómeno autógeno (de origen natural) o antrópico (de origen humano) pueda manifestarse. En este contexto, vale la pena hacer notar que la diferencia entre estar amenazado y ser vulnerable se puede explicar mediante una graduación de conocimientos sobre los avatares del entorno.

Así, cuando se llega provisionalmente al nivel más alto del conocimiento científico, tal como ocurre en el momento actual, cabe esperar que sean las ciencias las que hagan un importante contrapeso frente a la indeterminación. No hay que olvidar que el conocimiento, por definición, es la mejor estrategia para acotar la incertidumbre. Pero en el proceso de ampliación de sus objetos de estudio y de sus campos de interés es una suerte de árbol, en el que se abren nuevos y diferentes objetos de estudio y campos de interés que conllevan la generación de nuevas y diferentes incertidumbres, las que a su vez promueven nuevos y diferentes miedos, temores, peligros, amenazas, vulnerabilidades. A más información, más incertidumbre y ante mayor conocimiento sobre la incertidumbre, aparece la noción de riesgo.

El riesgo es la medida de la incertidumbre. Medir la incertidumbre es una manera de especificar, delimitar, conocer y reconocer con más detalles los indicadores de la vulnerabilidad. En otras palabras, la

existencia y detección de un riesgo implica el conocimiento necesario para establecer una articulación entre las posibles causas de la vulneración, las situaciones vulnerables y las consecuencias que inevitablemente tendrán la condición de haber sido vulneradas con respecto a su estado inmediatamente anterior. Hablar de riesgos compromete a los interlocutores porque es posible deducir que algo saben a propósito de que algo peligroso (o catastrófico) puede suceder. Para Omar D. Carmona «el riesgo es un concepto complejo y extraño, representa algo que parece irreal, en tanto que está siempre relacionado con azar, con posibilidades, con algo que aún no ha sucedido. Su sentido tiene que ver con algo imaginario, algo escurridizo que nunca puede existir en el presente sino sólo en el futuro. (...) En la noción de riesgo, el contexto [capacidad de la gestión y actores relacionados] determina los límites, las razones, el propósito y las interacciones a considerar. Cualquier análisis que se realice debe ser congruente con el contexto y tenerlo en cuenta en todos los aspectos que le sean relevantes, de lo contrario el análisis sería totalmente inútil e irrelevante».

Saber que existen riesgos implica, necesariamente, saber que se ha tomado alguna decisión. Ulrich Beck dice acerca de los riesgos: «surgen de la transformación de la incertidumbre y los peligros en decisiones [y exigen la toma de decisiones, que a su vez produce riesgos]. Las amenazas incalculables de la sociedad preindustrial [peste, hambre, catástrofes naturales, guerras, pero también magia, dioses, demonios] se transforman en riesgos calculables en el curso del desarrollo del control racional instrumental que el proceso de modernización promueve en todas las esferas de la vida».

En consecuencia, las sociedades modernas se diferencian de las sociedades preindustriales, en función de la distribución y conocimiento de sus respectivos riesgos. Es importante señalar que, con el aumento de los canales de distribución de mensajes, así como con la posibilidad de que nuevos emisores produzcan y den a conocer sus contenidos, aumenta el conocimiento sobre posibles riesgos. Mensajes cuyas argumentaciones son contradictorias e incluso contrapuestas, fuentes no siempre verificables o confiables, el hecho mismo de que estemos viviendo en una sociedad que tiene como uno de sus elementos centrales la circulación de información, contribuyen a que los riesgos sean más visibles, más conocidos o que se incorporen a las comunicaciones interpersonales con una función casi fáctica.

Pero no hay que olvidar que el peligro surge, normalmente, de forma natural y objetiva sin necesidad de intervención humana, además de que, por lo general es susceptible de ser observado directamente, sin mediación alguna. El riesgo, en cambio, se desprende de forma directa de una actuación humana y generalmente suele estar mediado por el conocimiento disponible (científico o popular), por los formatos de comunicación social (noticiario, archivos documentales) y por las normas sociales vigentes. En este sentido, tal y como lo señalan López Cerezo y Luján «el riesgo es la percepción social del peligro; se trata, por tanto, de una cuestión subjetiva [lo que para algunos es un grave riesgo para otros es perfectamente asumible] y se necesita de un intermediario especializado para hacerlo reconocible». Los medios juegan a convertirse en ese intermediario, aunque no como especialistas.

Llegados a este punto, se puede afirmar que las coberturas informativas de las situaciones de incertidumbre están diseñadas para romper y hacer cada vez más difícil la distinción entre los límites de la objetividad y el respeto a los derechos privados y personales. Esto sucede no porque no haya detrás criterios profesionales y responsables, sino porque el registro de información obedece cada vez más a criterios tecnológicos y comerciales, cuyo objetivo más destacado es hacer partícipes al mayor número de personas, de que está teniendo lugar una ebullición destructiva en un escenario concreto de la realidad. La comunicación social, en estos casos, es algo imprescindible, no sólo para decidir la importancia de los trastornos, sino muchas veces para que, entre todos, podamos descubrir su existencia.

La antigua máxima del periodismo industrial y de masas que sostenía que «es mejor informar rápido antes que bien», se ha convertido en una de las constantes de la elaboración mediática de las situaciones de incertidumbre debido a que, estrictamente, los medios funcionan como grandes escaparates para esa clase de realidades emergentes. Dicho de otra forma, en el momento de abordar periodísticamente los estados proclives al cambio no deseado, la mejor y única forma de informar con solvencia es la rapidez, porque no hay tiempo para dar cuenta de lo sucedido con racionalidad. Tampoco hay tiempo para argumentar a partir de conocimiento científico o socialmente aceptado.

Hay que advertir que las situaciones de incertidumbre forman parte de un entorno inescrutable de la realidad (aún indescifrable), que se distancia y diferencia de los entornos artificiales o racionales (ya conocidos científicamente) y del entorno natural o silvestre (materia prima del conocimiento). Dichos entornos aún indescifrables son realidades antrópicas socialmente construidas, que en palabras de Gil Calvo «no son una construcción deliberada, explícita, previsible y manifiesta, sino involuntaria, implícita, imprevista y latente (...) sólo podemos adquirir conocimiento sobre la realidad racional, deliberadamente construida como tal, y sobre la realidad natural, pues aunque no la conozcamos todavía, siempre podemos planificar por anticipado el intento de conocerla. Pero esto no sucede con la realidad emergente, que es literalmente incognoscible porque la sorpresa no se puede predecir ni programar. Dada la constitutiva incertidumbre que les es inherente, su emergencia resulta absolutamente imprevista, por lo que nunca podemos llegar a conocerla más que cuando inesperadamente ocurre por sorpresa, rompiendo todas las expectativas racionales que abrigábamos sobre la esperable evolución de la realidad».

Las claves narrativas (escenas fragmentadas sin hilos conductores satisfactorios) no sólo están en

sintonía con el formato de exposición mediática (noticias de gran alcance), sino, sobre todo, se adaptan a la irrupción de esa clase de realidad emergente. Pensemos por un momento en la posibilidad de poder informar con detalle lo que estuviese ocurriendo en el centro de las situaciones de incertidumbre, y en ese empeño poder precisar cuáles son los hilos conductores narrativos que mejor vinculan los hechos con sus causas y sus consecuencias. En tal caso no estaríamos describiendo la incertidumbre.

Las situaciones de incertidumbre naturales y/o sociales (al margen de los medios) se forman a partir de un gran torrente de indeterminación o complejidad (erupción, accidente, trastorno, destrucción, muerte...) percibidas por los sujetos que habitan los entornos afectados que, pasado el tiempo, se van estabilizando en nuevas situaciones de calma. En cambio, las situaciones de incertidumbre, presentadas en los medios de comunicación, van tomando forma mediante un goteo de datos hasta convertirse en un gran torrente de información que, al igual que una riada, desbordan por acumulación la percepción y la comprensión de lo que realmente está ocurriendo. Su duración, en este caso, queda expuesta a indicadores de agendas temáticas y niveles de audiencias. Este relevo explica como, para una gran mayoría de receptores, la percepción social de la incertidumbre se lleva a cabo a partir de lo que construyen narrativamente los medios de comunicación.

Se da la paradoja que cuando la construcción mediática de las situaciones de incertidumbre está en condiciones de explicar con más detalles y perspectivas lo que está sucediendo es porque ha pasado un tiempo prudencial para recabar e hilvanar información. En ese momento se puede estar en condiciones de ofrecer conocimientos para ensanchar medidas preventivas, para intentar cerrarle el paso a la irrupción de nuevos trastornos, pero, en cualquier caso, las noticias del día ya no se ocupan de ese aspecto de la realidad. De hecho, las efemérides suelen ser recursos narrativos muy utilizados para recordar los momentos más llamativos y espectaculares, pero en pocas ocasiones se utilizan para incrementar el nivel de conocimiento y de prevención de trastornos destructivos. Más aún, en la medida en que la sociedad en su conjunto está en condiciones de avanzar en el conocimiento a propósito de las incertidumbres, remotas o cercanas en el tiempo y en el espacio, la información que se ofrece en los medios de comunicación suele estar deshilvanada de su comprensión integral. De aquí que sean los propios medios de comunicación como instituciones sociales, los que de manera más apremiante deben ahondar, no ya en la información sobre situaciones de incertidumbre, sino sobre todo en la formación para que los receptores no sigan atrapados en contextos de perplejidad.

#### A manera de cierre

Los modos en que puede ser analizada la calidad televisiva son diversos y responden a puntos de vistas singulares. El que hemos presentado es sólo uno de ellos, porque estamos claros que hay otros que deben entrecruzarse con nuestra propuesta. En este contexto, la presente reflexión busca contribuir al diálogo y al entrecruzamiento de categorías que nos permitan sino llegar a un modelo de televisión de calidad, si establecer aquellos conceptos que deben estar presentes para definirlo.

Si la información, como creemos, es un bien público que todos debemos compartir, su evaluación es también cosa de todos. Como ya lo mencionamos en párrafos anteriores, una de las tendencias de las sociedades actuales (de la información, de los saberes, de la comunicación, del conocimiento), son los procesos de evaluación y validación. Nuestra propuesta concreta es que este foro de reflexión y análisis debe proponer una dimensión similar para los contenidos mediáticos, en especial, la televisión.

La incertidumbre es un factor que, como hemos visto, conduce a la confusión y lleva a la parálisis. Lejos de transformarse en elementos movilizadores del conocimiento, los mensajes televisivos concebidos como simples mercancías abonan al terreno de la pasividad y la falta de crítica. Es por ello que pensamos que los mecanismos de evaluación y validación de su calidad, deben formar parte del proceso de otorgamiento de licencias o permisos para la operación de empresas televisivas. Esta evaluación y validación, deben ser entendidas como un proceso constante que registre el comportamiento comunicativo de los medios, lo oriente y sancione si es necesario, a fin de que, como ocurre en otras esferas de la vida pública, todos tengamos oportunidad de expresarnos. Se trata de pensar (con calma y probablemente en otro foro especialmente convocado para ello) en la integración de espacios y mecanismos de evaluación donde estén representadas las diferentes voces sociales. Se trata a nuestro juicio, de evitar la incertidumbre proporcionando certezas. Estas reflexiones fueron elaboradas en el contexto de un proyecto de investigación mayor, titulado «Medios de comunicación y construcción social de la incertidumbre», en el cual los autores participan. Dicho proyecto se desarrolla en el marco del Programa de Apoyo a la Investigación e Innovación Tecnológica de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Como sabemos, cada vez más se habla de que estamos viviendo en una sociedad del riesgo, es decir, que estamos sujetos a condiciones inesperadas, cambiantes y generadoras de preocupaciones que se perciben como riesgosas para los seres humanos.

#### Referencias

Innerarity, Daniel (2004). *La sociedad invisible*. Madrid, Espasa, Pág. 148.

Cardona A, Omar Darío (2001). «La necesidad de repensar de manera holística los conceptos de

vulnerabilidad y riesgo. Una revisión crítica y necesaria para la gestión». *Work-conference in Disaster Theory and Practice*. Wageningen, Holanda. Pág. 11.

Beck, Ulrich (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid, Siglo XXI. Pág. 118.

López Cerezo y Luján (2000): *Ciencia y política del riesgo*. Madrid, Alianza. Pág. 23.

Gil Calvo, Enrique. (2003). *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Madrid, Alianza. Pág. 145.

---

1 Estas reflexiones fueron elaboradas en el contexto de un proyecto de investigación mayor, titulado «Medios de comunicación y construcción social de la incertidumbre», en el cual los autores participan. Dicho proyecto se desarrolla en el marco del Programa de Apoyo a la Investigación e Innovación Tecnológica de la Universidad Nacional Autónoma de México.

2 Como sabemos, cada vez más se habla de que estamos viviendo en una sociedad del riesgo, es decir, que estamos sujetos a condiciones inesperadas, cambiantes y generadoras de preocupaciones que se perciben como riesgosas para los seres humanos.

3 Innerarity, Daniel (2004). *La sociedad invisible*. Madrid, Espasa, Pág. 148.

4 Cardona A, Omar Dario (2001). «La necesidad de repensar de manera holística los conceptos de vulnerabilidad y riesgo. Una revisión crítica y necesaria para la gestión». *Work-conference in Disaster Theory and Practice*. Wageningen, Holanda. Pág. 11.

5 Beck, Ulrich (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid, Siglo XXI. Pág. 118.

6 López Cerezo y Luján (2000): *Ciencia y política del riesgo*. Madrid, Alianza. Pág. 23.

7 Gil Calvo, Enrique. (2003). *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Madrid, Alianza. Pág. 145.

---

**Delia Crovi Druetta** es profesora de la Universidad Nacional Autónoma de México y **Carlos Lozano** es profesor de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid (España) (crovi@prodigy.net.mx) (carlos.lozano@urjc.es).

