

Evaluación ciudadana a los atributos informativos en los medios tradicionales y digitales

Citizen evaluation of the informative attributes in traditional and digital media

Miguel Alejandro Chamorro Maldonado

Universidad de Granada
Colegio Máximo de Cartuja, Campus Universitario de Cartuja. Granada | España
0000-0001-6305-5234 · inv.miguelchamorro@ugr.es

Nicolle Orellana Guerrero

Universidad Viña del Mar
Diego Portales n° 90. Viña del Mar Chile
0000-0002-7057-446X · nicolle.moralesguerrero@gmail.com

Mauricio Casimiro Rojas

Universidad de Playa Ancha
Avenida Playa Ancha n° 850. Valparaíso, Chile.
0000-0001-7118-2137 · mauricio.rojas.casimiro@upla.cl

Recepción: 04/05/2023 · Aceptación: 16/09/2023 · Publicación: 15/10/2023

Resumen

El periodismo en los últimos diez años ha perdido su esencia de autonomía a través de los medios de comunicación con internet y la irrupción de la tecnología digital. También se ha perdido esa labor tradicional de cobertura y se ha generado desinterés por seguir los medios convencionales debido a los cambios de hábitos de las audiencias que siguen las noticias en medios digitales. El presente estudio examina la complejidad que vive en la actualidad el periodismo en Chile en su ejercicio profesional a través de los medios de comunicación tradicionales y la pérdida de credibilidad que tienen con la irrupción masiva de medios digitales. En la metodología, desde una perspectiva cuantitativa, se realiza un estudio descriptivo en el que se aplican encuestas a personas que siguen información mediática para conocer la percepción que tienen sobre el estado actual del periodismo en la Región de Valparaíso, Chile. Como resultado de la técnica realizada, los medios de comunicación a nivel tradicional no fueron bien evaluados, siendo su falta de credibilidad la que deteriora la imagen de los periodistas. Se logran respuestas múltiples que permiten pensar que, necesariamente, el periodismo en la actualidad ha perdido sus raíces en la rigurosidad y uso de fuentes y se hace preciso superar el deterioro de la calidad informativa de los productos periodísticos donde los medios digitales son los más creíbles al momento de seguir alguna información periodística.

Palabras clave: crisis, periodismo, medios de comunicación, internet, credibilidad.

Abstract

Journalism in the last ten years has lost its essence of autonomy through the media with the Internet and the irruption of digital technology. That traditional work of coverage and the lack of interest in following the conventional media

have been lost due to changes in the habits of the audiences that follow the news in digital media, ceasing to follow the routine of the media. This study examines the complexity that journalism in Chile currently experiences in its professional practice through traditional media and the loss of credibility that they have with the massive irruption of digital media. In the methodology, from a quantitative perspective, a descriptive study is carried out in which surveys are applied to people who follow media information to find out their perception of the current state of journalism in the Valparaíso Region, Chile. As a result of the technique carried out, the media at the traditional level were not well evaluated, their lack of credibility being the one that deteriorates the image of journalists. Multiple answers are obtained that allow us to think that, necessarily, journalism today has lost its roots in the rigor and use of sources where the deterioration of the information quality of journalistic products must be overcome where digital media are the most credible when following some journalistic information.

Keywords: crisis, journalism, mass media, internet, credibility.

1. Introducción

Observando la literatura en el escenario de la crisis del periodismo en los últimos diez años y el desapego de las audiencias en los medios de comunicación tradicionales, abordamos en el presente estudio, en primera instancia, los factores económicos y laborales que están complejizando el escenario para los profesionales de las comunicaciones frente a los cambios en la forma de hacer periodismo.

Por una parte, tenemos el profundo deterioro económico provocado por el agotamiento de un modelo de negocios basado en la publicidad que hoy se vuelve poco sostenible y que ha llevado a que las empresas periodísticas se reduzcan paulatinamente, llegando los profesionales a ocupar los hogares para la práctica profesional¹, fuera de la reducción de periodistas en los medios.

En esta línea, la industria viene sufriendo numerosas desvinculaciones de profesionales de las comunicaciones. Sumado a lo anterior, en noviembre de 2019, como consecuencia del estallido social en Chile ocurrido en dicho año, se generó una serie de despidos de periodistas en todo el país, el gremio alegó prácticas laborales asociadas a largas jornadas de trabajo (Figueroa, 2019).

En este contexto, el propósito del presente estudio es conocer la percepción que tiene la ciudadanía sobre la calidad del periodismo, su crisis y la evaluación de su credibilidad en relación a los medios de comunicación en materia de información sobre noticias a través de la prensa tradicional o digital. Para esto, se considera una investigación regional de modo descriptivo, en la que se abordan aspectos sobre el discernimiento de las audiencias y el estado actual de la prensa.

En consecuencia, la crisis del periodismo en su formato tradicional de cobertura, realización de noticias y búsqueda de temas para los contenidos, ha profundizado su crisis de forma continua ante la migración de periodistas a servicios públicos, instituciones privadas, academia o autogestión.

¹ Caso de los periódicos *La Estrella* y *El Mercurio* en la ciudad de Valparaíso, Chile que, desde fines del año 2019, el edificio se encuentra cerrado y no existe proyecto alguno, para su recuperación. Todos los profesionales de la presente empresa, trabajan desde el hogar.

Así, es innegable que la profesión en los últimos diez años viene de una transformación constante en la que se privilegia más el contenido que el reporteo, la interpretación y la investigación, evitando temas que no salen del círculo de las rutinas periodísticas ligadas a la política. Pero, además de la ausencia del pensamiento crítico, la búsqueda de temas y la credibilidad cuestionada en los últimos años, se suman dos eventos externos que afectaron el modo de hacer de la profesión: el estallido social del año 2019 donde muchos profesionales del gremio fueron golpeados por representar a medios de los monopolios económicos y la pandemia de Covid que afectó desde sus inicios, y de forma considerable, las pautas y modos de cobertura en terreno. De esta forma, es fundamental conocer la realidad que tienen los medios de acuerdo con la visión propia de las y los ciudadanos respecto a la forma de hacer periodismo en la actualidad.

El desarrollo de este estudio posee una relevancia e impacto social, dado que se aborda una problemática actual que atañe al periodismo y su relación de confianza con las audiencias. Desde una mirada regional en materia de la calidad del periodismo, se busca ofrecer una nueva perspectiva que pueda abrir la conversación y reflexionar en torno a los desafíos que debe enfrentar la profesión constantemente en materia de información, pero, sobre todo, las transformaciones tecnológicas que inciden en el trabajo del periodismo tradicional en la cobertura en terreno.

2. Estado de la cuestión

Como se ha avanzado en la introducción, en Chile resulta necesario hablar y analizar la actual complejidad de los medios de comunicación y la visión de las y los periodistas ante dos acontecimientos que tienen a la profesión en terrenos movedizos: el estallido social ocurrido en el año 2019 y la pandemia del Covid a partir del año 2020 que modificó las rutinas de funcionamiento de los medios informativos.

La literatura, en materia de estudio del periodismo a nivel internacional y nacional, recuerda o puntualiza algunos aspectos ligados a las transformaciones de los medios, merece siempre detallar las problemáticas para abrir los espacios de reflexión que concitan al objeto de estudio.

El periodismo en Chile, y en específico en las regiones, pasa por un mal momento en materia económica y la ausencia de inversión en proyectos que innoven el conjunto del trabajo periodístico en redacción e inversión en sistemas digitales de información. Esto ocurrió en Chile y en el mundo². Es el reflejo de la disciplina en todo el mundo ante la falta de credibilidad, concentración de propiedad, una industria mediática que produce otros formatos de comunicación y un sinnúmero de variables que afectan directa e indirectamente el ejercicio del periodismo. Y, de alguna forma, a los profesionales que ejercen esta profesión que apela al derecho a la información y libertad de expresión.

Sin embargo, hay medios de comunicación que han realizado un esfuerzo por innovar en su sección digital, sin perder la tradición de hacer prensa escrita como el caso del medio español *Eldiario.es*. Su director, Ignacio Escolar³, reconoce que los géneros periodísticos tradicionales han quedado

² La cuestión de la crisis del periodismo, se trató en algunas de las conferencias en el XXVII Congreso Internacional SEP Sevilla organizado por la Sociedad Española de Periodística (SEP) y la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla realizado el 27 y 28 de mayo de 2021 titulado, "Transformación digital. Desafíos y expectativas para el periodismo" realizado en forma presencial y virtual.

³ Periodista Ignacio Escobar en su intervención en el Primer Workshop Fictrans Universidad Empresa. Oscilaciones de los relatos digitales entre el periodismo y la ficción, realizado el 13 y 14 de abril de 2023 en la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada.

desplazados, porque en la actualidad prima la interactividad y la profundización donde el sentido de la no ficción de lo digital se debe apelar a la credibilidad.

La primera cuestión es que la calidad del periodismo es una situación compleja en la actualidad, pero no indefinible (Gómez *et al.*, 2013). Y en materia de política, la cuestión se vuelve más difícil desde el punto de vista de su operatividad: “es relativa, interpretable, personal, empresarial o institucional, en definitiva, adaptable y acorde con su moral. Pero el periodismo de calidad, en tanto que objeto y acción social de la información cívica, no necesita moral, sino ética y deontología profesional, o sea actitud, además de talento y aptitud” (Gómez *et al.*, 2013, p. 7). Así, calidad es ética y buenas acciones en materia informativa. Pero, la calidad se mide por la percepción que sienten los lectores o seguidores de quienes evalúan la excelencia del medio. Así lo demuestran La Torre y Téramo (2005) al evaluar la calidad involucrada a los acontecimientos noticiosos, el nivel de reporte, la transmisión de la noticia y la edición de la información.

En segunda instancia, la credibilidad es otro de los conceptos o ideas que no tienen una definición exacta para variables tan movedizas dentro del campo del ejercicio del periodismo en los medios de comunicación, pero se acerca al descrédito mediático ligado a las noticias falsas o la desinformación. Mercedes Del Hoyo Hurtado *et al.* (2020), aclaran que resulta pertinente hacer referencia a dos elementos decisivos, como son la desinformación y la falta de transparencia en el proceso de producción periodística. De este modo, conviene establecer la diferencia entre desinformación (*disinformation*) e información errónea (*misinformation*). Algunos autores citan a Ireton y Posetti (2018) que hablan del término *disinformation* que se usa generalmente para referir intentos deliberados de confundir o manipular a las personas mediante la entrega de información deshonestas. Sin embargo, *misinformation* se usa para referir información engañosa creada o diseminada sin intención manipuladora o maliciosa, que se produce por error de las y los propios profesionales del periodismo, pero que son un problema para la sociedad por los peligros que ello genera.

Las autoras (Del Hoyo Hurtado *et al.*, 2020) trabajan el concepto a partir de los planteamientos de Tsfati y Walter (2019) que señalan que la credibilidad está presente con las percepciones de las audiencias sobre la experiencia, la confianza y voluntad del comunicador. Los estudios sobre la credibilidad se conectan con la creencia dirigida a los medios de comunicación en torno a tres principios fundamentales, según señalan las autoras: credibilidad de la fuente; credibilidad del medio y credibilidad del mensaje. Par el presente estudio en el que se observa la percepción del público sobre el trabajo de los medios tradicionales, se hace una mirada analítica en la credibilidad del medio.

Pero para establecer un diagnóstico de cómo se encuentra la crisis del periodismo en la actualidad, específicamente en Chile, hay que señalar que esta no es algo nuevo en el escenario mundial. Ramón Reig (2015) establece que no se trata de algo desconocido, sino más bien de un fenómeno que deviene de los años 2007 – 2009 como consecuencia de la avaricia, la codicia, la corrupción, el desarrollo mismo de la tecnología y los males que se aprecian en el periodismo al priorizar el sistema mercantil por encima del oficio de informar de manera social y con alcance para todos, dejando los beneficios a sectores privilegiados.

En tanto, para Aladro (2013), el periodismo ha pasado por cinco fases de crisis sucesivas que han ido asolando su diseño y función profesional en su valor social, hasta llegar a la situación actual de pérdida acelerada de peso en la sociedad del siglo XXI. Señala una primera crisis reflejada en lo moral y ético

a partir de 1920; luego un aspecto socio-profesional visualizado en 1960; posteriormente en materia política a partir de 1980; lo tecnológico a partir de 2000 y, finalmente, lo financiero a partir de 2010 como consecuencia del apogeo de la tecnología y la comunicación digital que ha agravado la crisis.

Los planteamientos de Aladro tienen sentido desde una mirada de la historia del periodismo en sus diversas etapas de tiempo y espacio, pero, a esto se agrega una visión interesante que aporta Reig (2015) con su mirada de las seis P que define los factores que condicionan la profesión en el escenario de la crisis: la P de propiedad de los medios que proyectan información, la P de publicidad, la P de política, la P de producción de la noticia sobre redacciones pasivas en el que la búsqueda de la noticia e investigación para contar una historia se diluye, la P del público, la más olvidada en los últimos años, porque busca qué oír y no aquello que sucede. Y la misma P del periodismo que en la actualidad está más cercana a esa formación de periodistas *lobbies* de empresas y, posiblemente, a redes políticas, económicas, olvidando a la sociedad.

Por otra parte, González Esteban (2009) reconoce la existencia global que tiene la prensa tradicional, sobre todo a nivel regional, pero admite que existen estrategias que permiten soslayar las vicisitudes que se presenta con Internet y la irrupción digital. Según explica, una de las estrategias vividas por el *News & Observer* en Estados Unidos, el producto tradicional de la prensa en papel se comparte con subproductos de índole local, complementado con versiones digitales, algo que ya comienzan aplicar los medios en la actualidad entre la convergencia del papel, las webs, los videos y los podcast. De esta forma, se trata de superar el elemento económico que desestabiliza a los medios de comunicación en los últimos diez años.

El cierre de numerosos diarios locales en diferentes países ha hecho que vuelva con fuerza el debate sobre el futuro de los periódicos y la modalidad del periodismo (Bustos & Casado, 2010). Con la inserción de la prensa digital y, posteriormente, la comunicación e información digital, la búsqueda de información y selección acomoda más al usuario lector, generando una nueva dificultad para el esquema de consumo y negocio de los medios de comunicación y el periodismo tradicional. A esto tenemos que sumar que nos encontramos en un nuevo sistema de mediatizaciones y prácticas sociales que ha modificado los sistemas de circulación discursiva en el que el funcionamiento del modo hegemónico de los medios pierde protagonismo (Carlón, 2012).

Si bien la bajada de inversión en publicidad influye en la merma económica de los medios de comunicación, las ideas políticas en las que se sustentan los grandes medios, la migración hacia el uso de Internet y el poder de las nuevas mediatizaciones, también son razones de la complejidad.

A medida que fue aumentando el ciberperiodismo con un periodismo digital de contenidos, McChesney (2013) reconoce que no hay nuevas salas de redacción en línea que estén pagando dinero a las y los periodistas, generando aprietos en el periodismo actual que se traduce en una crisis estructural, política y económica. Asimismo, admite que lo que ocurre en la actualidad es responsabilidad de un puñado de enormes empresas que tienen un monopolio en las comunicaciones digitales que llegan hasta el periodismo por medio de Google, Apple, Amazon, Microsoft, Facebook y Yahoo.

En relación con la operatividad del trabajo periodístico, de acuerdo con Chan, Lee & Pan (2006) su cambio y transformación, más que internet y la tecnología, es el aprovechamiento que se puede hacer a través de su mediación donde el conjunto profesional de las comunicaciones, factor clave

en la utilización de las herramientas y servicios en línea para trabajar bajo otra modalidad de la infraestructura de la información y las relaciones estructurales entre periodistas, fuentes y audiencias.

Aun cuando reconoce que las posibilidades tecnológicas específicas también crean problemas para las y los periodistas que valoran el proceso tradicional de elaboración de noticias, específicamente para casos en que deben alimentar de información a aquellos profesionales que canalizan la información en línea.

En el terreno del periodismo en línea, de acuerdo con Goode (2009), posee algunas formas de operar más democrático que las noticias que proveen información tradicional, siendo este elemento una complejidad más para los medios de comunicación y los profesionales del periodismo. En esta línea, Baltra expone que, “las tecnologías de la información y comunicación – televisión satelital, televisión digital, telefonía móvil y en especial Internet – están provocando cambios significativos y definitivos en el modo en que la información se produce y se distribuye” (Baltra, 2012, p. 45).

En materia de la producción de noticias como tal, Montagut establece que, para aumentar estas y los contenidos, la transformación digital y las máquinas son una oportunidad para potenciar la innovación y mejorar las prácticas periodísticas que aún se conservan en el escenario tradicional:

....los robots escribirán el background y los datos o proveerán al reportero de aquellas informaciones que le interesen en relación con lo que pueda estar sucediendo en las redes sociales sobre el tema que están redactando [...] mientras los reporteros de carne y hueso se centrarán en el análisis y en buscar titulares inteligentes y valorativos. (Montagut, 2021, p. 48)

Esto forma parte de las prácticas del periodismo en la actualidad, pero no es resultado de calidad en términos de contenido e historia, elementos que aún siguen siendo parte de la formación del periodismo en las escuelas universitarias.

Por otra parte, en el escenario latinoamericano hay diversos estudios que hablan del tema, todos ambientados en sus respectivos escenarios, pero que se unen, de alguna manera, en un denominador común como es el mercado que muestra intereses sobre oportunidades de negocios por encima de un rol social como es informar e integrar a la comunidad. A esto se suma, una herencia cultural occidentalizada donde los medios que durante periodos anti sistemas neoliberales, como ocurrió en los tiempos de Chávez en Venezuela (1998), Lula da Silva en Brasil durante su primer periodo presidencial (2003), Rafael Correa en Ecuador (2006), Evo Morales en Bolivia (2006), Cristina Fernández de Kirchner en Argentina (2007), José Mujica en Uruguay (2010), Ollanta Humala en Perú (2011), actuaron con el objetivo de proteger los intereses liberales, resguardando la economía y geopolítica de los segmentos altos para salvaguardar la democracia, de acuerdo con lo expuesto por Reig (2015).

El caso chileno es muy particular por proteger el sistema de intercambio comercial, los negocios, los terrenos de ganancias del neoliberalismo y el mercado donde los medios se han hecho eco de aquello, con concentraciones encabezadas por dos grupos: Mercurio y Copesa – Consorcio Periodístico de Chile – que poseen un 98 % del mercado de medios con una alta concentración de propiedad, integrada por producciones multimedia con fuertes contenidos en la ciudad de Santiago y noticias centrales distribuidas en medios regionales pertenecientes al mismo conglomerado, y una alta participación de

capital extranjero (Zorrilla, 2020). A esto se agrega que un mercado de carácter centralizado, donde el estado – nación, se reproduce en la misma estructura de los medios (Del Valle Rojas *et al.*, 2011).

En este contexto, el escenario chileno no es muy auspicioso frente a la crisis del periodismo, porque limita el fortalecimiento de la democracia y la libertad de expresión de los ciudadanos que, ante lo ocurrido el año 2019 con el estallido social que afectó gravemente la credibilidad del ex presidente Sebastián Piñera, los medios tradicionales y los profesionales de la prensa fueron los más criticados por la cobertura y manipulación de la información.

Como expresa Herrscher (2019):

Desde que estalló la revuelta popular en Chile en octubre, las paredes de las ciudades del país se llenaron de mensajes contra los poderosos: al inicio, la furia se centraba en el presidente, Sebastián Piñera, y su entonces ministro del Interior, Andrés Chadwick. Después, la ira de las paredes fue contra la policía y las fuerzas armadas, contra los bancos y la Iglesia católica. A medida que la protesta popular crecía, surgió un nuevo culpable: los medios de comunicación. Apaga la tele, Periodismo traidor, Medios cómplices, La prensa miente.

Por otra parte, existe un colapso económico provocado por el agotamiento de un modelo de negocios basado en la publicidad que hoy se vuelve poco sostenible y que ha llevado a que las empresas periodísticas se reduzcan paulatinamente. Como repercusiones de lo anterior, se genera el cierre de medios de comunicación o reducción del número de colaboradores en diferentes medios, entregando a los periodistas un complejo escenario laboral (Herrera *et al.*, 2020).

3. Metodología

3.1. Diseño

El presente estudio tiene como objetivo examinar la complejidad que vive en la actualidad el periodismo en Chile en su ejercicio profesional a través de los medios de comunicación tradicionales y la pérdida de credibilidad que tienen con la irrupción masiva de los medios digitales.

Para comprender aquellos aspectos complejos en materia de creencias y la forma de hacer periodismo en los medios de comunicación de la Región de Valparaíso, se plantea un estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo cuya herramienta para la obtención de la información ha sido la confección de la herramienta encuesta, diseñada y registrada a través de la plataforma de Google Forms.

Los atributos que fueron observados para la evaluación, de acuerdo con la percepción de las y los ciudadanos y el estado actual del periodismo chileno, han sido la credibilidad, la crisis de la profesión y la calidad, atributos que se observaron en el ejercicio profesional del periodismo a través de los medios de comunicación.

Los resultados de la encuesta buscan sugerir nuevas propuestas de cambios para los medios, a partir de las variables medidas.

3.1.2. Universo

El estudio, por los recursos asignados de la institución de origen⁴, se consideró aplicar en la Región de Valparaíso, Chile, lo que refleja un buen dato en materia de exploración sobre la actual situación que tiene la profesión que una localidad dividida en varias provincias, incluyendo su territorio insular. La región cuenta con una población de 1.815.902 habitantes que viven en un área de 16.396,10 Km². (Biblioteca Congreso Nacional de Chile, s.f.).

Se aplica como instrumento una encuesta que fue respondida por mujeres, hombres y una persona no binaria⁵, todos residentes en alguna comuna y/o pueblo de la Región de Valparaíso con rango de edad etario de 19 y más de 65 años. Dentro de las personas voluntarias que respondieron la encuesta, las ocupaciones, actividades o profesiones corresponde a estudiantes, profesores, psicólogos, músicos, odontólogos, actrices, médicos, diseñadores, cocineros, funcionarios de servicios públicos, administradores, arquitectos, ingenieros, artistas plásticos, kinesiólogos, enfermeras, pensionados, entre otros.

3.1.3. Condiciones de Reclutamiento

Se hizo una convocatoria abierta a través de Facebook y LinkedIn, además de la solicitud para quienes quisieran colaborar en el presente estudio que fue informado por redes sociales, conferencias, charlas y Radio Stella Maris de Valparaíso, además de ocupar otros medios digitales tales como correo electrónico, WhatsApp e Instagram a personas interesadas, que reunieran las siguientes características:

- Tener conocimiento general sobre la función de los profesionales del periodismo y la labor de los medios de comunicación, sean tradicionales y/o digitales en materia de información periodística.
- Haber consumido al menos un medio de comunicación tradicional en los últimos años: 2019 - 2021.
- Residir en alguna localidad, sea ciudad, comuna o pueblo de la Región de Valparaíso.
- Ser usuario activo de redes sociales.

3.1.4. Muestra

La muestra atribuida al instrumento de medición cuantitativo para la presente investigación fue de un total de 151 personas residentes en la Región de Valparaíso, las cuales reunían los requisitos mencionados en el punto 3.1.3.

La encuesta fue respondida por un rango etario entre los 19 y más de 65 años donde el grupo con mayor participación fluctuó entre los 24 y 27 años, con un 46,4% del total. Las respuestas a la encuesta provienen tanto de las del sector continental como del territorio insular, siendo una muestra representativa por las provincias de Valparaíso, Quillota, San Antonio, Marga Marga, Rapa Nuí, Petorca y San Felipe de Aconcagua.

⁴ Fondo Interno de Investigación de la institución Universidad Viña del Mar, UVM.

⁵ ≤Persona encuestada ha solicitado identificar bajo esta modalidad.

3.1.5. Realización

El instrumento titulado “Encuesta de Percepción: estado del Periodismo”, la cual se realizó con el fin de obtener resultados cuantitativos para la presente investigación, fue diseñada en la plataforma de Google Forms y difundida por redes sociales, desde donde se hizo una convocatoria abierta en Facebook y LinkedIn, además de realizar invitaciones por otros medios digitales a quienes quisieran participar, mientras cumplierse los requisitos.

Se publicó en algunos grupos de Facebook de participación ciudadana, en comunas como La Ligua, Concón y Quilpué, además de difundirse por las redes sociales personales y profesionales. Dicha decisión se debió a que el instrumento fue aplicado en pleno proceso de aislamiento de contacto social debido a la situación de pandemia del Covid ocurrida en todo el mundo en el año 2021.

Se utilizó, también, la colaboración de Radio Stella Maris para difundir la invitación a contestar el instrumento.

La aplicación de la encuesta fue elaborada entre el mes de junio y agosto de 2021, en tiempo de pandemia en Chile en el que la salida a los espacios públicos estaba prohibida, alcanzando la meta de 151 personas encuestadas en total.

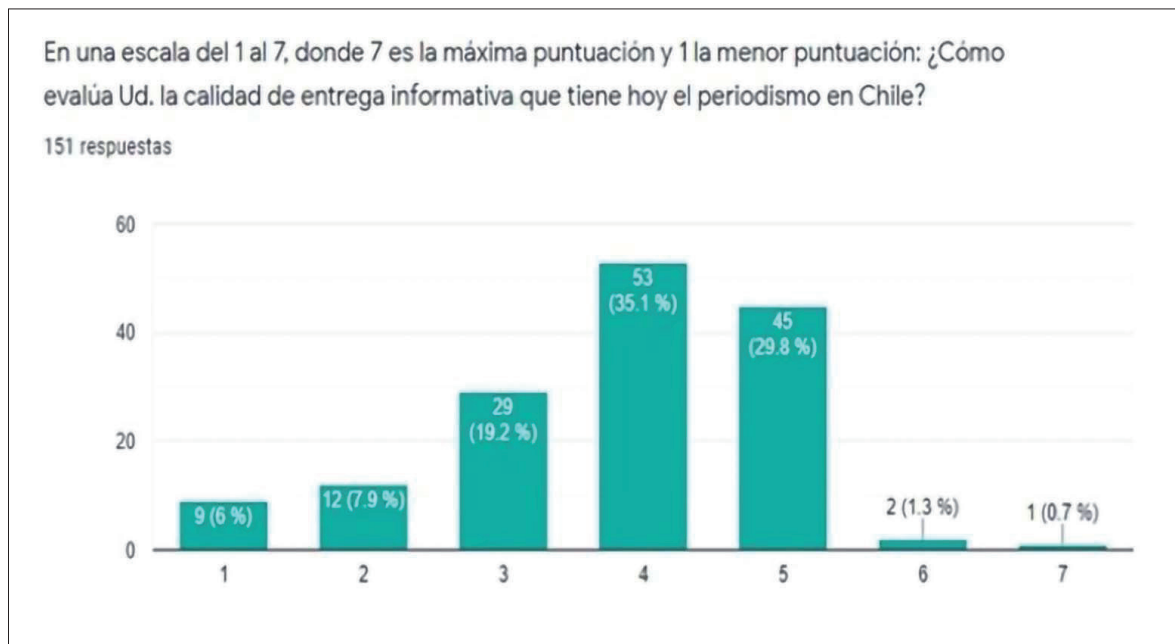
4. Resultados

A continuación, se presentan las unidades observables del estudio –credibilidad, crisis del periodismo y calidad– que a nivel cuantitativo las personas optan por una posición muy clara y evidente al momento de preguntar y evaluar la actual situación del periodismo en la Región de Valparaíso.

De esta manera, de acuerdo a la Figura 1 en materia relacionada a la cercanía del periodismo con la ciudadanía, las y los encuestados ante la pregunta de valoración en escala lineal que pide evaluar la calidad de la entrega informativa, es decir, la forma y técnica que tiene actualmente el periodista del medio de comunicación, hay una evaluación con una nota de 4 lo que representa un 35,1 %, mientras que un 6 % lo hace con nota 1 y apenas un 0,7 %, correspondiente a una persona, la evalúa con la nota máxima. Se muestra la impresión que tienen los ciudadanos y ciudadanas de la Región de Valparaíso en relación al tema de cercanía del periodismo con la comunidad, lo cual refleja el alejamiento, de modo general, hacia los medios regionales de Valparaíso en los últimos años.

Figura 1

Evaluación calidad entrega informativa



Fuente. *Elaboración propia.*

En relación con la pregunta de la Figura 2 que apunta a saber sobre la crisis de periodismo y se busca medir la percepción mediante una posible baja de credibilidad que perjudique al periodismo social en el país, puede apreciarse que un 72,2% asevera que sí lo creen, acompañado de un 21,9% que piensa que posiblemente, lo que denota la baja de cercanía que sienten las personas en relación con el periodismo y su credibilidad. La baja de credibilidad es otro factor que se asocia a la mirada que hicieron las y los periodistas en materia de autocritica a esa falta de incorporación de más fuentes informativas y búsqueda de historias a tener en cuenta en los medios tradicionales que aún siguen una escala de jerarquización en el trabajo periodístico, algo distintos a los medios digitales.

En la parte asociada a la crisis del periodismo, donde el enfoque cualitativo apunta que gran parte de la crisis del periodismo se debe a elementos políticos y económicos permanentes por intereses de quienes miran la información como control, la pregunta a nivel cuantitativo que busca medir en una frase que represente mejor la causa de la crisis del periodismo en Chile, según los resultados obtenidos que se muestran en la Figura 3, un 57% se identificó con “el periodismo está influenciado por el poder político y económico”. A este resultado, le sigue por mayoría, el 16,6% que cree que la frase correcta es “la censura de los medios afecta la credibilidad del periodismo”, mientras un 11,3% piensa que “las redes sociales y la comunicación digital son más creíbles que los medios periodísticos”.

Ante la pregunta del rol que debe asumir el periodismo en su trabajo informativo aproximando su compromiso a la calidad, según los resultados de la Figura 4 logrados en la encuesta, un 54,3% cree que el rol principal que debe cumplir es representar a la ciudadanía a través de su contenido.

Figura 2

Calidad periodismo social



Fuente. Elaboración propia.

Figura 3

Frases que reflejan las crisis del periodismo

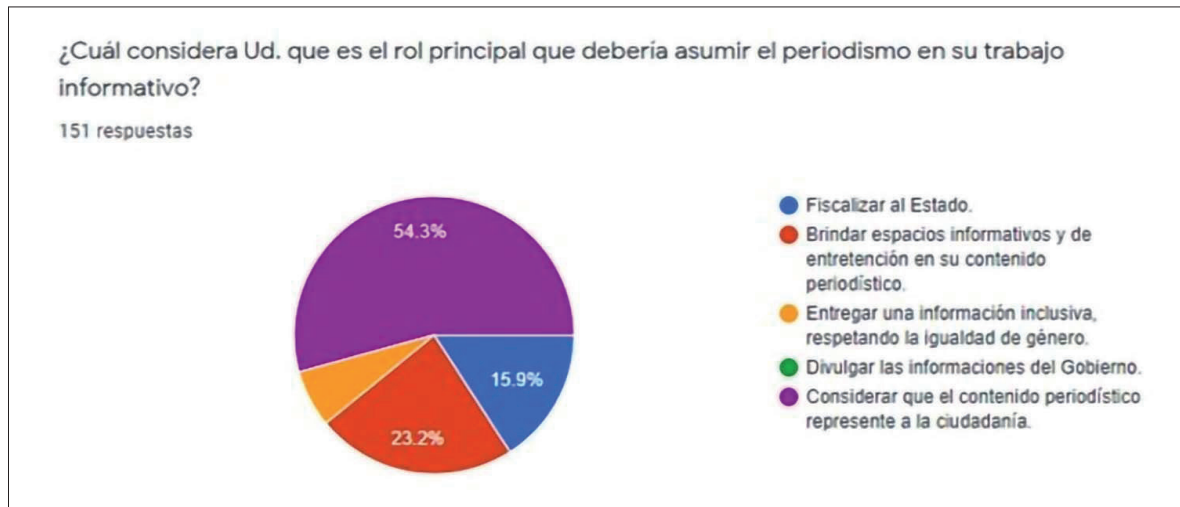


Fuente. Elaboración propia.

En lo que respecta a la pregunta de evaluación del periodismo en los medios en la divulgación de información, de acuerdo a los resultados conseguidos en la Figura 5 mediante una escala de valor, un 51,7% califica con nota 3 la calidad de entrega informativa que realizan los medios de comunicación en el país. Apenas una persona le asigna la nota máxima. Estos datos cuantitativos reflejan la mala situación en el que se encuentran los medios de comunicación en la Región de Valparaíso en materia de un periodismo que, a juicio de los profesionales en su dimensión cualitativa, hay ausencia de amplitud de fuentes, menor rigurosidad en el campo de la investigación y ausencia de cercanía con la gente a través de los contenidos.

Figura 4

Evaluación del periodismo en su quehacer informativo



Fuente. Elaboración propia.

Figura 5

Calidad del Periodismo



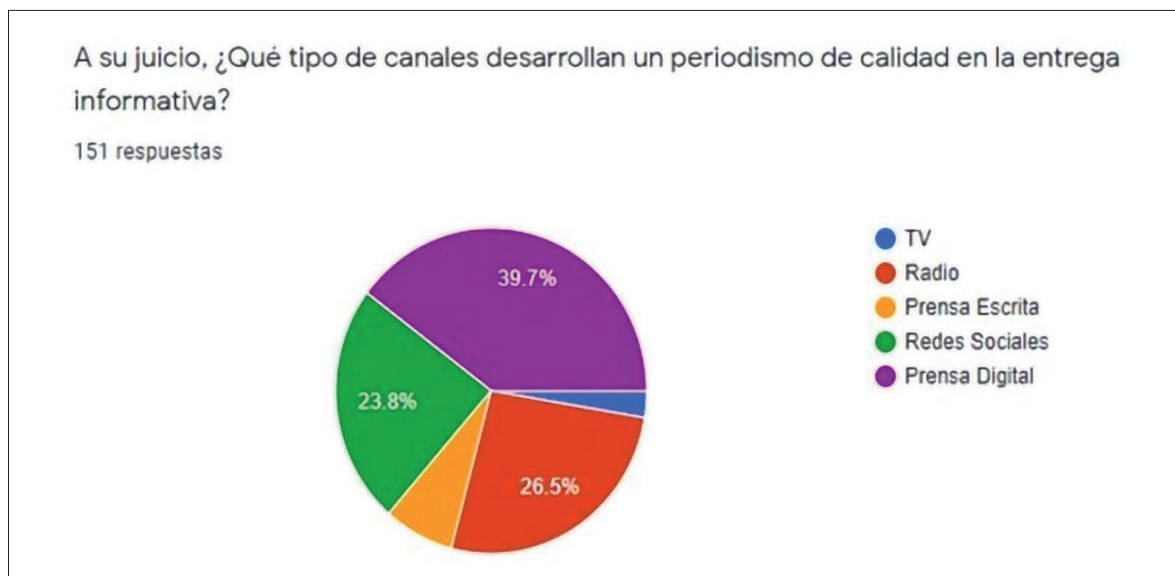
Fuente. Elaboración propia.

En relación a los resultados logrados en la Figura 6 sobre la base de la calidad de la información en los medios de comunicación, la imagen o percepción que tienen sobre la confianza o credibilidad hacia un tipo de medio informativo, la prensa digital lleva la delantera en materia de calidad de acuerdo a los actuales tiempos. Un 39,7% de los encuestados, considera que la prensa digital es uno de los canales que desarrollan periodismo de calidad en la entrega informativa. A este número, le sigue el

26,5 % que considera que la radio es el medio indicado con mejor evaluación y un 23,8 % considera a las redes sociales como los medios de mejor confianza. Apenas un 2,6 % considera que el medio de calidad informativa es la TV, lo que refleja el mal momento que pasa este medio de comunicación en la Región de Valparaíso.

Figura 6

Periodismo Calidad de acuerdo al tipo de medio



Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos en materia de credibilidad que arroja la Figura 7, los medios de comunicación a nivel independiente son los que presentan mayor evaluación en relación a la unidad observable en la acción de información. En la Figura 7 se puede apreciar que un 40,4 %, sostiene que la información trabajada por un profesional de las comunicaciones es más creíble, cercana y de calidad en los medios independientes sin fines de lucro, contra un 7,3 % y 3,3 % que creen que es en la prensa escrita y en la televisión, respectivamente, son los medios menos creíbles. Estas unidades son el reflejo del mal momento que pasan estos dos medios de comunicación en el inicio de la tercera década del siglo XXI, tiempo de pleno auge de la tecnología y la información digital.

En lo que se refiere a la forma de hacer periodismo en los medios tradicionales de comunicación, según se señala en la Figura 8 un 97,4 % asevera que la forma de hacer periodismo en la actualidad, modificaría o agregaría cambios. Al resto le es indiferente o prefiere no responder, pero un 0 % no haría variaciones.

El presente dato no es menor en materia de la percepción que tiene la ciudadanía de la Región de Valparaíso y sus medios de comunicación en la estrategia de hacer periodismo, apelando a generar cambios para sentir o percibir una mejor credibilidad.

Figura 7

Credibilidad por tipo de medio informativo



Fuente. Elaboración propia.

Figura 8

Evaluación de los ciudadanos en materia de hacer periodismo en Chile



Fuente. Elaboración propia.

Los resultados son contundentes donde hay cuestionamientos a la credibilidad y cercanía de los medios de comunicación con la ciudadanía al manifestar una percepción distante. Este dato no es menor frente a lo que siente la gente sobre el modo de hacer periodismo, su cuestionamiento en materia de contenidos que no se salen de la pauta y el distanciamiento hacia la ciudadanía. Sin embargo, la prensa digital y los medios independientes son los mejores valorados en calidad y credibilidad, respectivamente, datos que se manifiesta como una constante en los últimos años y que hace que, la prensa tradicional o el modo tradicional de hacer periodismo entre pauta editorial e información, aún no puede salir de la baja desde la irrupción de las mediatizaciones digitales.

5. Discusión y conclusiones

en la línea del instrumento de la encuesta, se refleja la mirada directa que tiene la ciudadanía sobre la actual labor que desempeñan los medios de comunicación en materia de información tradicional, lo que se conoce como reporteo de calle.

Personas de distintos géneros saben la función de los medios de comunicación y la visión que tienen en el contexto del trabajo informativo post estallido social y pandemia del Covid. En este sentido, es preocupante la visión que manifiestan los y las ciudadanos que viven en la Región de Valparaíso en materia a la calidad informativa de los medios más tradicionales, como la prensa escrita y la televisión, cuya evaluación deficiente, según exponen, reflejan una mala actuación del periodismo en los medios de difusión post tiempo estallido social y durante la pandemia, lo que demuestra que no supera una nota de nivel de aceptación.

Esto refleja que, desde la mirada e impresión de los encuestados, la deficiencia se debe a la influencia de la política y la economía que, permanentemente, manifiesta intereses que controlan la información de forma directa o indirecta. Como consecuencia, los y las ciudadanos califican a la televisión y a los medios tradicionales con bajo porcentaje en materia de calidad, credibilidad y cercanía. No obstante, entendiendo el actual escenario de la Internet y todo el avance de la digitalización, la prensa digital e independiente que trabaja con sistemas electrónicos a nivel online, es valorada con un alto porcentaje en materia de calidad al momento de informar. El argumento se debe a que estos medios no demuestran tener un compromiso a nivel político – institucional, liberándolos así de las restricciones.

Por otra parte, los ciudadanos consideran fundamental que, en la actualidad, los medios de comunicación deberían modificar o agregar cambios en la forma de hacer periodismo. Esto se debe a que uno de los elementos que agrava esta crisis en la región, y también en Chile, es la ausencia de modelos de negocio sostenibles que permita al periodismo ejercer una independencia taxativa, donde la información no esté sujeta a niveles políticos y económicos de tipo institucional. Como consecuencia de lo expuesto, los encuestados consideran que no existe una verdadera preocupación para que el periodista pueda ejercer un periodismo que permita mejorar condiciones mínimas que van desde la remuneración hasta la forma de hacer periodismo, incluyendo los nuevos sistemas de mediatización digital, ya que, si bien hay una cierta credibilidad y confianza en ese periodismo digital no ligado a grandes empresas, empero aún existen medios de comunicación, tradicionales y digitales, que ejercen una práctica indebida, contratando los servicios de personas no profesionales en el campo del periodismo, lo que afecta la calidad, seriedad y respeto por esta profesión en desmedro de reducción de costos y de intereses económicos en favor de empleadores.

En este sentido, no basta solo con conocer la crisis del periodismo en Chile y debatir sobre ello, sino que, lo más importante, recae en preguntarse cuál es el deber y la obligación que tienen todos los medios de comunicación y los periodistas para generar los cambios verdaderos que permitan volver a colocar esta profesión en un nivel de confianza y de credibilidad hacia la ciudadanía.

Frente a este escenario complejo en la Región de Valparaíso, Chile, el compromiso y la humildad hacia la ciudadanía, se hace evidente reflexionar en los profesionales de la comunicación y medios

que aún subsisten, para generar los cambios coherentes en el contexto a las valoraciones que hacen los ciudadanos de sus medios.

Así, como propuestas de mejoramiento, uno de los puntos que se deben tomar en cuenta ante el presente escenario que vive la profesión dentro de los medios tradicionales, es que aún existe en los medios de comunicación de Valparaíso un escenario distinto ante la irrupción profunda de internet con la comunicación digital, lo que ha generado el cambio paradigmático para ejercer esta profesión con herramientas tecnológicas. A pesar de que, en materia de la esencia que significa ser periodista en cualquier medio de comunicación, las proposiciones son relevantes ante la actual crisis que tiene la disciplina periodística en el territorio de la región de Valparaíso.

Entonces, se sugiere que los profesionales deben tener una preocupación por el constante aprendizaje en el campo teórico, como así de adquirir conocimiento de herramientas tecnológicas para ser aplicadas en el contexto social en el que se desenvuelve. En materia de información, los encuestados creen que el ciudadano y la ciudadana son los protagonistas, y no las autoridades políticas y públicas, lo que significa que las comunidades y la diversidad deben priorizar el contenido informativo por sobre el golpe periodístico que sigue inmersa en la agenda de los medios de comunicación de la Región de Valparaíso, sobre todo en su capital regional, la ciudad de Valparaíso.

Aunque respetar y cuidar a las fuentes informativas con la aplicación de nuevos focos periodísticos en los temas no determinados por una agenda exclusiva, debe abrirse a la comprensión de fenómenos sociales a través de temas de comunidad, juntas vecinales, organizaciones sociales y culturales de base, con un lenguaje sencillo y cercano para así, propiciar un periodismo de calidad que contribuya a fortalecer la credibilidad por parte de la ciudadanía.

Además, la actualización de un periodismo cercano y diverso, genera como reflexión que se hace necesario abrir otros espacios fuera de la agenda setting como aspectos culturales, lingüísticos y de sociabilidad de la inmigración, temas sociales que se han insertado en toda la Región de Valparaíso, pero que son poco tratado por los medios tradicionales.

Referencias

- Aladro, V. (2013). Las teorías profesionales y las 5 crisis del periodismo. *Cuadernos de Información y Comunicación*, (18), 69-81. https://doi.org/10.5209/rev_CIYC.2013.v18.41716
- Baltra, L. (2012). *La prensa chilena en la encrucijada. Entre la voz monocorde y la revolución digital*. Lom Ediciones.
- Biblioteca Congreso Nacional de Chile (s. f.). *Información Territorial. Región de Valparaíso. Chile nuestro país*. <https://www.bcn.cl/siit/nuestropais/region5>
- Bustos, J. C., & Casado, M. (2010). Sobre pago y gratuidad. Momentos de crisis en la industria periodística. *Telos. Cuadernos de la Comunicación e Innovación*, (83), 24-35. Fundación Telefónica.
- Carlón, M. (2012). Una reflexión sobre los debates Anglosajón y Latinoamericano sobre el fin de la Televisión. En G. Orozco (Coord.), *TVMorfosis. La televisión abierta hacia la sociedad de redes* (pp. 41-60). Universidad de Guadalajara.

- Chan, J. M., Lee, F. L. F., & Pan, Z. (2006). Online news meets established journalism: How China's journalists evaluate the credibility of news websites. *New Media & Society*, 8(6), 925-947. <https://doi.org/10.1177/1461444806069649>
- Del Valle Rojas, C., Mellado Ruiz, C., Salinas, P., & González, G. (2011). La concentración de la propiedad de los medios de comunicación en Chile: De la propiedad al mercado de la publicidad: Los desafíos pendientes. *SAPIENS*, 12(1), 44-58. <https://acortar.link/MSew58>
- Del Hoyo Hurtado, M., García-Galera, M. C., & Blanco-Alfonso, I. (2020). Desinformación y erosión de la credibilidad periodística en el contexto de las noticias falsas, Estudio de caso. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 26(4), 1399-1409. <https://doi.org/10.5209/esmp.70238>
- Figueroa, N. (2019). Presidente del sindicato de Radio Bío Bío tras despidos de trabajadores: "Es abiertamente una represalia". *El Desconcierto*. <https://n9.cl/embgm>
- Goode, L. (2009). Social news, citizen journalism and democracy. *New Media & Society*, 11(8), 1287-1305. <https://doi.org/10.1177/1461444809341393>
- González Esteban, J. L. (2009). Modelos de periodismo local y estrategias ante la crisis: El caso del News & Observer. *Revista Latina De Comunicación Social*, (64), 151-160. <https://doi.org/10.4185/151-160>
- Gómez, J., Gutiérrez, J., & Palau, D. (2013). *La calidad periodística. Teorías, investigaciones y sugerencias profesionales*. Edición Universidad Autónoma de Barcelona; Universitat Jaume I; Universitat Pompeu Fabra y Universitat de Valencia.
- Herrscher, R. (2019). Chile despertó, es momento de que despierte el periodismo. *The New York Times*. <https://acortar.link/KS9Kqg>
- Herrera, P., Aguilera, P., & Echegoyen, M. (2020). Despidos y precariedad laboral: los datos tras la profunda crisis de los medios de comunicación en Chile. *Puroperiodismo*. <https://acortar.link/agKQno>
- Ireton, C., & Posetti, J. (2018). *Journalism, fake news & disinformation: handbook for journalism education and training*. UNESCO. <https://digitallibrary.un.org/record/1641987?ln=es>
- La Torre, L., & Téramo, M^a. T. (2005). Medición de la calidad periodística: La información y su público. *Doxa Comunicación: revista interdisciplinar de estudios de comunicación y ciencias sociales*, (3), 173-185. <http://hdl.handle.net/10637/5969>
- McChesney, R. W. (2013). Aquello es ahora y esto fue entonces: Walter Lippman y la crisis del periodismo. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, (18), 39-49. https://doi.org/10.5209/rev_CIYC.2013.v18.41713
- Montagut, A. (2021). *Reset. Cómo concluir la revolución digital del periodismo*. Galaxia Gutenberg.
- Reig, R. (2015). *Crisis del sistema, crisis del periodismo. Contexto estructural y deseos de cambio*. Gedisa.
- Zorrilla, O. (2020). La prensa en estado de rebelión ciudadana: Carta del Colegio de Periodistas a la sociedad chilena. *El Desconcierto*. <https://acortar.link/xSx6OM>

Semblanza de los autores

Miguel Alejandro Chamorro Maldonado es Doctor en Comunicación y Periodismo por la Universidad Autónoma de Barcelona, estudios que realizó con una beca de Capital Humano Avanzado de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, CONICYT. Integró el Observatorio Internacional de Televisión OITVE, plataforma universitaria de publicación y consultoría temas de televisión y medios digitales a nivel internacional. Realizó estudios de Máster en Gestión Cultural de la Universidad de Playa Ancha, Chile y Diplomado en Estudios Cinematográficos de la Universidad de Valparaíso, Chile. Ha trabajado en asesorías comunicacionales en productoras audiovisuales y funciones académicas en las universidades de Playa Ancha, Valparaíso y Viña del Mar. En 2023 inicia una investigación postdoctoral en la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada.

Nicolle Orellana Guerrero es periodista y Licenciada en Comunicación Social de la Universidad de Viña del Mar con experiencia en el desarrollo de proyectos independientes y colaborativos entorno a las comunicaciones, tecnología y emprendimientos. El año 2020 se adjudica FIIUVM-E2003 (Fondo Investigación Interno) para ampliar la investigación sobre la crisis del Periodismo en Chile en toda la Región de Valparaíso, iniciando los estudios y planificación en enero de 2021.

Mauricio Casimiro Rojas es periodista y docente en la Universidad Playa Ancha (UPLA) de Valparaíso, Chile. Integrante del Observatorio de Participación Social y Territorio y miembro del equipo editorial de la revista Faro de la misma casa de estudios. Es Doctor en Ciencia Política y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Su línea de investigación está enfocada, principalmente, a los procesos políticos y partidistas y medios de comunicación de Chile y Latinoamérica. Recientemente, ha publicado el libro *La renovación de la izquierda chilena durante la dictadura* (Mago Editores).