

CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN DE LOS MEDIOS. UNA DIFERENCIACIÓN TEÓRICA.

Sergio Roses¹

Resumen

La confianza es un concepto clave en todas las parcelas de la vida social. Este artículo aborda el problema de la confianza en la institución de los medios a partir de la revisión de la literatura y el análisis teórico. Se revisa la necesidad de confiar en los medios, se plantean los riesgos que supone, y se realiza una diferenciación teórica entre la confianza en un medio concreto, la confianza en la institución de los medios y la confianza en el sistema experto del periodismo.

Palabras clave

Confianza, escepticismo, credibilidad, medios de comunicación, periodismo, sistema experto.

Abstract

Trust is an important concept in all fields of social life. This paper discusses the issue of trust on the news media as an institution. It uses the literature review and theoretical analysis. It reviewed the need to trust on the news media and its risks. And, it made a theoretical distinction between trust in a particular news media, trust in the news media as an institution and trust in the expert system of journalism.

Keywords

Trust, confidence, skepticism, credibility, news media, journalism.

1. Introducción: La confianza

Deutsch ya advirtió en 1958 sobre la importancia de la confianza en la comprensión de la vida social. En una revisión del concepto en las Ciencias Sociales, Tsfati (2003:68) documenta distintas iniciativas de su estudio desde la Sociología, la Psicología social, Antropología, Relaciones internacionales, Historia, Organización, Economía, Educación, Ciencias de la salud como Fisioterapia o Enfermería, y, cómo no, también desde los estudios de la Comunicación. Se ha demostrado cómo la confianza tiene un importante papel en el comportamiento humano. Así, por ejemplo, la participación política de los ciudadanos está relacionada con la confianza que estos depositan en los políticos; la calidad del trabajo en equipo está relacionada con la confianza en los compañeros; y la confianza en los servicios sanitarios facilita la efectividad de los tratamientos (ver en Tsfati y Cappella, 2005:251-252).

Diversos autores han otorgado a la confianza un papel relevante en la constitución de la sociedad en su conjunto y en las relaciones sociales, tal y como hoy las conocemos (e.g.: Coleman, 1990; Putnam, 1994, 2000; Fukuyama, 1995; Tonkiss; Passey, Fenton & Hems, 2000; Luhmann, 2005; Giddens, 2008; Barber, 1983; Earle & Cvetkovich, 1995; Hardin, 2002; Misztal, 1996; Seligman, 1997) (ver por extenso en Roses, 2010). Por tanto, si algunos de los pensadores más influyentes en las Ciencias Sociales han determinado que la confianza ostenta un papel fundamental en las distintas relaciones sociales, no puede negarse que la confianza es un problema central del vínculo social entre el periodismo, los medios de comunicación, y los ciudadanos.

De aquí en adelante se aborda el problema de la confianza en el periodismo. Concretamente, se realiza una diferenciación teórica entre la confianza en un medio concreto, la confianza en la institución de los medios y la confianza en el sistema experto del periodismo. Se parte de la literatura existente y del análisis teórico para hallar las particularidades de cada una de ellas. Previamente, se revisa la necesidad de confiar en los medios y se plantean los riesgos que supone.

2. De la necesidad de confiar

Aún estamos inmersos en una etapa de radicalización de la modernidad (Giddens, 2008), por tanto, describimos a nuestra sociedad como compleja, en la que las cadenas

de decisiones, interacciones, causas y efectos son tan numerosas y variables que siempre habrá consecuencias imprevistas. Por tanto, se imposibilita el dominio sobre nuestro destino, sobre nuestro futuro. De acuerdo a esto, vivimos en una sociedad que no está gobernada por las obligaciones naturales o la rutina de la tradición—prima la *reflexividad*—y cada decisión que se toma, como el acto de leer un periódico, es un acto que no puede realizarse de manera automática.

En nuestra sociedad las personas son conscientes de su propia capacidad para pensar e interpretar la realidad y toman conciencia de las capacidades de los otros actores sociales para hacerlo. La consecuencia de la conciencia humana de la complejidad social, la conciencia de la construcción social de la realidad y de la reflexividad son la incertidumbre y el riesgo, elementos imprescindibles en la confianza. Sobre el riesgo se mantiene algo de control ya que las personas son capaces en la mayoría de ocasiones de aceptar o evitar la actividad de la que se percibe un riesgo excesivo, pero ¿cómo lidiar con ese riesgo si no es a través de la confianza?

La confianza prevalece como un mecanismo de reducción de la complejidad social (Luhmann, 2005), que implica una especie de “analgésico”² sobre el riesgo, la existencia de opciones alternativas a dicho riesgo en condiciones de incerteza, y que ofrece seguridad en el presente a planificaciones dirigidas en el futuro. Pero, como plantea Luhmann, la confianza es escasamente posible sin una información previa, precisamente porque rebasa la información existente, se apoya en el que confía estando ya familiarizado con ciertos rasgos generales, informado ya, aun cuando incompleta e inciertamente (Luhmann, 2005:55).

¿Y qué hacen los medios si no es proveer a los ciudadanos de una base de información, de “conocimiento público” a través de su operación de observación del entorno y reducción y simplificación de la complejidad (ver en Luhmann, 2007)? El “conocimiento” sobre el entorno, sobre otros sistemas formalizados en instituciones (e.g., el político, el económico, el judicial), se presenta “seleccionado” en un lenguaje accesible—al contrario al hiperespecializado de los otros sistemas—y permite a las personas desarrollar cierta *familiaridad* en la que se sustenta la confianza en ellos y facilita *seguridades* en el presente. Por esto, podemos decir que los medios son una fuente pública de confianza.

Se ha atribuido a la institución de los medios la función social de constituir una fuente de confianza pública. Recientemente, Coleman et al. (2009:39) descubrieron en una investigación cualitativa sobre la confianza pública en los medios que los ciudadanos tenían la expectativa de que los medios proveerían información útil para su vida privada y pública y de que proveerían información fiable que les había de reportar seguridad ontológica en un mundo inseguro. Por tanto, podemos decir que la institución de los medios desarrolla “por delegación” parte de las funciones cognoscitivas de los ciudadanos sobre el entorno, ofreciéndoles a través de su construcción periodística de la realidad—que implica reducción y simplificación de la complejidad—orientación ante el futuro y permitiéndoles ajustar sus expectativas hacia otros actores sociales.

Por otra parte, si reconocemos que la institución de los medios desarrolla su propia función dentro del sistema social, sirviéndonos de Giddens (2008) pensamos que dicha función se realiza en base a un sistema experto propio, el Periodismo. Por tanto, la institución de los medios desarrolla una función sistémica tal y como apunta Luhmann (2000) y “funciona” u opera internamente con base en un saber técnico especializado o sistema experto a la manera de Giddens (2008).

3. El riesgo a ser defraudado

El problema que aquí se aborda concierne a que la acción de informarse a través de los medios de comunicación que conforman la institución de los medios, el hecho de tomar como fuente de confianza la observación del sistema reportada por la institución mediática, entrañan en sí mismo un dilema de confianza, porque las personas no son ajenas al riesgo que corren al delegar parte de la observación del sistema a un tercero, en este caso, los medios de comunicación, que forman parte de la propia complejidad social, y cuya realidad (realidad construida por los medios a modo de Luhmann, 2007) puede contener la falsedad, el engaño y la simulación porque la ciudadanía es consciente de que la *verdad* divulgada por los medios no es igual a la verdad de la ciencia³.

Es aquí, en esta incertidumbre, donde nace el problema de la confianza en los medios porque habitualmente es imposible para los ciudadanos—falta de tiempo, de recursos—comprobar o verificar los contenidos periodísticos con otras fuentes de información y

—como ocurre con el resto de instituciones—el hecho de delegar en los medios puede ocasionarnos perjuicios y es esa alternativa crítica, esa inseguridad, la que ha de activar la confianza para que consintamos delegar acciones en una organización periodística que no podemos controlar directamente—carecemos además de garantías⁴— y que forma parte de una institución mediática cuyo funcionamiento sistémico y bases de conocimiento experto desconocemos en su mayor parte.

Con un sustrato teórico proveniente de Luhmann, desde el punto de vista de Khoring y Matthes (2007:238), una situación de confianza se define, por tanto, como: Un actor social A relaciona de forma selectiva su propia acción con una determinada acción del actor social B bajo la condición de riesgo percibido. El riesgo se refiere al hecho de que la acción de A puede llegar a ser imposible cuando B no cumple con la expectativa de confianza hacia él. Para el confiador A, cuando el riesgo no llega a ser legítimamente tolerable debido a criterios objetivos no hay confianza en B.

La confianza expresa, entonces, una expectativa hacia el actor B, es decir, hacia el actor en quien se deposita la confianza. La expectativa está referida a una acción futura y, además, está condicionada por el desconocimiento del resultado que se obtendrá de esa acción futura. Por tanto, la confianza incluye el ser consciente de un riesgo real.

En la tesis de Khoring y Matthes (2007), la confianza en los medios significa confiar en su selectividad específica en vez de en su objetividad o verdad. Esto es, cuando la gente pone su confianza en los medios, toma cierto riesgo que conlleva fiarse de la selección específica que hacen los medios. Conceptualmente, se derivan cuatro factores de la función de los medios descrita con antelación. Los autores creen que cuando los ciudadanos confían en los medios, sus juicios se basan en: la “confianza en la selección de los temas”, la “confianza en la selección de los datos”, la “confianza en la exactitud de las descripciones”, y la “confianza en los juicios periodísticos”.

Tsfati y Capella (2003:506) afirman que la confianza en los medios incluye nuestras evaluaciones de las motivaciones de los periodistas (¿son los honestos perros guardianes que proclaman ser o sólo les motivan sus ambiciones y competición institucional?). En este sentido, según estos autores, la confianza en los medios se relaciona con la expectativa de que la gente y la sociedad, desde un punto de vista amplio, se

beneficiarán del trabajo de los periodistas. En la línea de Liebes y Ribak (1991), quienes plantean que la confianza en las noticias de los medios se basa en nuestra fe en la práctica de la profesionalidad en el periodismo, esto es, en el cumplimiento de sus estándares profesionales, Tsfati y Cohen (2005:31) aseveran que si las instituciones de los medios prometen a sus audiencias información imparcial, fiable y objetiva—principios fundamentales del periodismo en las teorías normativas—la confianza de la audiencia en los medios es la percepción de que los periodistas ofrecen una cobertura noticiosa con esas características. Y no sólo se trata de asuntos como la exactitud y la credibilidad (Tsfati & Capella, 2003:506).

Coleman et al., (2009:4) coinciden en señalar que la confianza en los medios se sustenta en un conjunto de expectativas de los ciudadanos sobre la misión pública de los medios, siendo esta expectativa más compleja que la mera percepción sobre la veracidad. De hecho, manifiestan en su trabajo que prefieren plantear la confianza como la expectativa de lo que el público espera del servicio que le van a prestar las noticias, en vez de como una medida de aceptación de los medios. A través de su enfoque constructivista, los autores asumen que el concepto confianza implica sentimientos acerca del lugar legítimo de los medios en el orden social del mundo.

4. Diferentes objetos, distintas confianzas.

Ya hemos visto cómo cualquier relación de confianza implica la participación de dos actores: quien confía y en quien se confía. No obstante, también hemos señalado cómo la confianza puede aplicarse a otros objetos referenciales. Para poner tan solo un ejemplo, podemos aplicar la idea de confianza a un actor—confiar en un periodista o en un medio de comunicación—, a una acción—confiar en la selección de la realidad que hacen los medios—, o a un sistema experto—confiar en el conocimiento técnico del Periodismo—. Ninguno de estos objetos referenciales es semejante, al igual que las características de cada una de las confianzas que nos vinculan con ellos. Tanto Luhmann (2005) como Giddens (2008) distinguen entre una confianza interpersonal para referirse al vínculo social entre dos personas y una confianza social, de tipo sistémico. Por tanto, es preciso que hagamos el mismo ejercicio teórico en nuestra área de estudio a partir de la literatura existente y del análisis teórico.

Vanacker y Belmas (2009:122) han establecido recientemente un modelo teórico que permite entender su concepción de la confianza en los medios. El modelo se presenta a través de un espectro continuo de cuya composición se infieren dos tipos de confianza diferentes situadas en cada uno de los extremos del espectro. En uno de los lados, se ubica la confianza profunda. Este tipo es constitutivo de la relación entre las partes ya que se basa en normas compartidas y tiene un amplio alcance, lo que supone la creación de una expectativa muy alta en cuanto a los resultados. Supone una expectativa positiva respecto del sistema social. Se puede designar como “confianza sistémica”, porque es la confianza que se va depositando lentamente en un sistema. En este caso, un error o mala experiencia no dinamitaría totalmente la confianza (Vanacker y Belmas, 2009:120).

Al otro lado del continuo, la confianza superficial es una confianza calculada o basada simplemente en una interacción repetida, que supone un riesgo bajo para el confiador. Es, por tanto, instrumental y de alcance limitado. La confianza superficial facilita el compromiso de la audiencia con los medios desde el punto de vista del negocio (las expectativas son del tipo: encontrar la programación de la televisión correcta en un diario, el que los nombres propios de los protagonistas de las noticias estén bien escritos, etcétera), pues se sustenta en la obtención de gratificaciones de forma continuada por parte del otro actor, sin que haya más razones aparte del resultado.

Basándonos en la concepción de Vanacker y Velmas (2009), podemos repensar su modelo del espectro continuo, ampliarlo y matizar algunas de sus posiciones.

En nuestra tesis, situamos en el extremo de la confianza superficial a una clase de confianza más concreta en su objeto, por consiguiente, más apegada a la conciencia, al conocimiento inductivo fruto de “compromisos de presencia”, a la *reflexión* en la experiencia cotidiana, al cálculo y a las expectativas a corto plazo sobre la actuación competente y honesta del actor que se trate, más voluble y dinámica, y fácil de exteriorizar y verbalizar por el reducido ejercicio de generalización⁵ que requiere esa actividad.

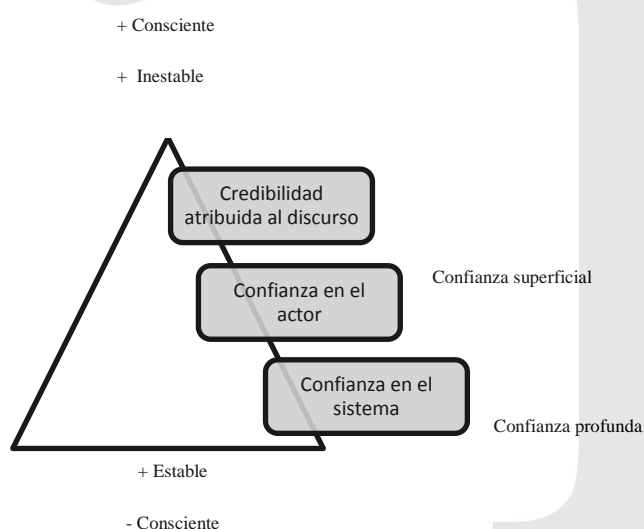
En el otro extremo del espectro, preferimos la denominación de confianza sistémica, una clase de confianza mucho más abstracta en su objeto, más profunda e intensa y fruto de “compromisos anónimos”, latente y casi inevitable⁶, de la que somos poco

conscientes y apenas es objeto de reflexión en la experiencia cotidiana, donde las expectativas se refieren menos a experiencias sobre la actuación de los actores y más a criterios funcionales del sistema, esto es, la validez y legitimidad de su funcionamiento, de la base de su conocimiento técnico; por tanto, se trata de una confianza más estable, menos sujeta a la variabilidad, difícil de exteriorizar y verbalizar directamente debido a que alcanza, en este punto, el nivel más alto de abstracción y generalización.

Ilustremos este razonamiento. El que confía en un medio concreto, por ejemplo, se arriesga a ser defraudado. Su confianza se limita a la relación social con sólo un actor, que le permite superar la incertidumbre de la selectividad de su comportamiento social, del riesgo de aceptar su concreta reducción de la complejidad, su concreta observación del sistema. Pero la existencia de esa confianza limitada requiere la coexistencia de una confianza que supere las situaciones y los individuos concretos, una confianza más abstracta más profunda, que puede constituirse en la base, el sustrato, para la confianza en una organización periodística concreta. Esto es, no sería posible confiar en ningún medio de comunicación si no confiamos, aunque sea un mínimo, en la autoridad funcional de la institución mediática y en el sistema experto que la soporta.

Pongamos un ejemplo. Cuando “confiamos” (confianza limitada) en el telediario de Telecinco para informarnos, implícitamente—de manera inconsciente—también estamos confiando (confianza sistémica) en el sistema experto del Periodismo.

Véase ahora el siguiente esquema, donde se ilustran los distintos objetos de la confianza.



Obsérvese el gráfico que representa la dinámica credibilidad-confianza en nuestro planteamiento. En la base del triángulo, ubicamos una clase de confianza profunda, la confianza en el sistema (confianza en la validez del conocimiento experto del periodismo). A media altura, situamos una confianza más superficial que se otorga a los actores (i.e.: periodistas, organizaciones periodísticas, tipos de medios, los medios como “institución”). Esta confianza se erige, en parte, sobre la confianza en el sistema. Y en la cúspide de la estructura y asentada sobre la confianza en el actor, hemos situado la *credibilidad atribuida* o expectativa en la veracidad del discurso (i.e.: creer una noticia, un reportaje, un conjunto de noticias sobre un mismo tema).

Pese a que nuestra representación gráfica implica cierta relación jerárquica—la confianza sistémica constituye la base sobre la que se construyen las demás—no podemos afirmar que exista una relación causal entre ellas; esto es, no podemos decir por ejemplo que “confiar en el diario *El País*” implica “creer” cualquiera de sus noticias y al contrario. Tampoco podemos afirmar que, exclusivamente, el escepticismo hacia las radios de noticias cause escepticismo en el sistema. Por tanto, sólo podemos hipotetizar que la confianza en el sistema se fundamenta y crece también gracias a la sedimentación de las confianzas superficiales—a modo de capital de confianza—. El escepticismo hacia el sistema podría ocasionar una degradación de la confianza en los actores y el descrédito hacia los contenidos periodísticos. E, igualmente, el descrédito continuado en los contenidos periodísticos y la desconfianza generalizada hacia los actores podrían ocasionar una pérdida de la confianza en el sistema. Por tanto, nos encontramos ante la posibilidad de círculos viciosos y virtuosos⁷ que difícilmente podrían examinarse y aprehenderse. Aquí resulta de nuevo útil la hipótesis de la “transferencia de credibilidad” que enunciara Schweiger (2000) y que para este caso habría de denominarse hipótesis de transferencia de confianza. Es muy probable que, aunque no pueda hablarse de relaciones causales perfectas, la confianza en los medios tenga mucho que ver en que “creamos” en sus noticias y viceversa.

Como se puede deducir, desde este punto de vista no cabe hablar de “confiar” en una noticia en un discurso concreto, porque se trata de un objeto inanimado y la confianza requiere de un actor libre. Por tanto, cuando se dice que se “confía en una información”, realmente se está confiando en el correcto *funcionamiento* del medio de acuerdo a los principios normativos del periodismo. Una noticia se “cree” o no; esto es, se le atribuye

veracidad (confianza ordinaria) o no (ver por extenso en Roses, 2010). De acuerdo con las teorías sobre la confianza que se han revisado, sólo sería congruente hablar de confianza en un actor, quedando fuera del término cualquier objeto (Véase esta discusión en Vanacker y Belmas, 2009:117). Esto es, podemos hablar de la confianza en un periodista, en la confianza en una organización mediática determinada, en la confianza en la institución mediática en su conjunto, pero no sería coherente hablar de confianza en una noticia, porque el objeto no puede tener un comportamiento ético—requisito en una situación de confianza—; por tanto, el uso congruente de la terminología implica que no deberíamos decir “confío en esta noticia”, sino “creo esta noticia”, afirmación que conlleva pensar que “confío en el medio que divulgó esta noticia” o “confío en el *funcionamiento* del medio que divulgó esta noticia”, porque el medio sí puede actuar libremente y, por consiguiente, defraudar mi confianza y la noticia sólo podemos creerla o no. Precisamente, ésta es una de las cuestiones que diferencian también la confianza superficial de la confianza sistémica, pues ésta última tampoco se sustentaría en el comportamiento del sistema, sino en el reconocimiento de su validez experta.

Trataremos ahora también de reseñar todos los posibles objetos de los juicios de confianza. Véase la siguiente tabla.

Generalización baja	Generalización media	Generalización alta	Generalización muy alta
Confianza en un periodista en concreto (e.g., confianza en Luis del Olmo).	Confianza en los periodistas deportivos, confianza en los periodistas políticos, confianza en los periodistas económicos, confianza en los periodistas de crónica social.	Confianza en los periodistas	Confianza en el sistema experto del Periodismo
Confianza en una organización periodística en concreto (e.g., confianza en Radio Nacional).	Confianza en el tipo de medio (e.g., confianza en los diarios de calidad, confianza en las radios informativas, etcétera)	Confianza en la institución de los medios (i.e.: confianza en los medios en su conjunto)	

Confianza más superficial	←—————→	Confianza más profunda
<i>Más inestable y apegada a la reflexión consciente en el presente</i>		<i>Más estable y apegada a valores interiorizados en el subconsciente con el paso del tiempo</i>
Adaptación al espectro continuo de Vanacker & Belmas (2009). Elaboración propia		

Los diferenciamos según el tamaño de la generalización⁸ que implican. Como se puede apreciar en la tabla anterior, hemos correlacionado en el modelo el aumento de la generalización del objeto con el aumento de nivel en la profundidad de la confianza. De manera que la confianza en un objeto de *baja generalización* como, por ejemplo, la confianza en *El País*, es una actitud más volátil, superficial, basada en la experiencia cotidiana; mientras que la confianza en un objeto de *generalización alta*, como es la confianza en la institución mediática, es más profunda, estable y se basa más en el reconocimiento de la autoridad funcional de los medios en su conjunto que en el día⁹.

Al margen de la diferenciación entre los dos tipos de confianza, ambas—superficial y profunda—están relacionadas de tal manera que la degradación de una u otra puede llevar a un círculo vicioso. Así, la degradación de la confianza en el sistema podría llevar a la desconfianza en cualquier organización periodística y las decepciones continuas con determinadas organizaciones periodísticas podrían llegar a mellar la confianza en la institución mediática y acabar por degradar, también a largo plazo, la confianza en el sistema experto.

Por otra parte, probablemente, los ciudadanos son más conscientes de la confianza que otorgan a una organización periodística concreta porque en cierta medida implica la toma de una decisión— ¿confío en Radio Nacional, en La Ser, en La COPE?—que potencialmente acarrea consecuencias emocionales—la decepción de ser traicionado—; en cambio, la confianza en el sistema experto se ubica en un nivel *no consciente* y más lejano a reflexión cotidiana de los ciudadanos por su carácter abstracto. Concluyendo, parece una tarea muy compleja aprehender la confianza que los ciudadanos depositan en

un sistema experto debido a la dificultad de éstos para exteriorizarlo o verbalizarlo y a que sus bases se han aprendido y depositado en el subconsciente.

Posiblemente, esta es una idea que subyace de Giddens (2008), la confianza en el sistema pueda filtrarse en alguna clase de actitud generalizada hacia las instituciones—en nuestro caso, “los medios periodísticos” en su conjunto—porque en opinión del británico, la fiabilidad de las instituciones está estrechamente relacionada con la confianza. Por medio de la generalización, se atenuarían los sentimientos y ejemplares concretos referidos a las experiencias en el presente y se verbalizaría una creencia de mayor abstracción de la que subyacen opiniones sobre la actuación de la institución de los medios, pero también sobre la validez de su sistema y funcionamiento.

Lo que parece bastante claro es que la confianza en una organización mediática se sustenta en las expectativas sobre su actuación de acuerdo a unos criterios técnicos (competencia) y éticos (honradez). En cambio, la confianza en el sistema experto del periodismo, se basa en las expectativas sobre el funcionamiento en sí del sistema, en la validez del conocimiento experto que lo rige.

5. A modo de conclusión: una diferenciación teórica.

De acuerdo al análisis teórico realizado, definimos tres tipos de confianzas en este artículo: confianza en un medio en concreto, confianza en la institución de los medios y confianza en el sistema experto del periodismo.

La confianza en una organización periodística concreta se fundamenta en la libertad de acción que se le atribuye a las empresas periodísticas de una democracia en las que el Estado no controla—al menos directamente—a las organizaciones periodísticas. El hecho de que su actuación sea libre es al mismo tiempo una virtud y una fuente de incertidumbre y riesgo, porque se asume que cabe la posibilidad de engaño o traición. En esta tesitura, cobra relevancia la *autopresentación*¹⁰ de la organización periodística y los motivos e intereses que el público atribuye a su comportamiento—problema ético—(i.e.: la organización periodística debe dejar de lado sus propios intereses). Por otra parte, en caso de decepción, las personas lamentarán haber confiado en una organización periodística determinada ya que han fallado a la hora de otorgar su confianza. En estados no democráticos en los que las acciones de los medios no son

tratadas institucionalmente como libres—no responderían a la “personalidad” de la organización—, sino que son impuestas por una institución superior, no cabría plantearse el problema de la confianza ya que se reduce la posibilidad de decepción (sólo cabe decepción en quién suscitaba una expectativa positiva). En los estados en los que el control de los medios por parte del sistema rector es muy grande sería más probable que las actitudes de los ciudadanos hacia los medios estuvieran asociadas con el grado de apoyo o rechazo público al régimen político.

Siguiendo la tesis de Luhmann (2005), a través de este tipo de confianza el ciudadano se enfrenta al riesgo que supone delegar en un medio en concreto (e.g., *El Mundo*) y hace una apuesta en el presente, orientada al futuro, pero fundamentada en el pasado—familiaridad y experiencias previas—sobre la actuación del medio que aporta al ciudadano una seguridad interna que le permite delegar en él. La apuesta riesgosa se refiere a si el medio cumplirá las expectativas que se asocian a su papel y que atañe la posibilidad de ser engañado o traicionado, es decir, contempla una alternativa crítica a la expectativa de comportamiento cooperativo por parte de la organización—podríamos haber errado al confiar en *El País* y habríamos acertado si hubiéramos confiado en otro medio—, por tanto, implica una posición muy activa por parte del que confía.

La naturaleza de esta clase de confianza es algo inestable porque los medios se convierten en complejos de símbolos sensibles al cambio que registran cada suceso en términos del problema de la confianza, esto es, no se confía incondicionalmente, sino dentro de límites y bajo el control de un marco de índices rudamente simplificado, como una forma de retroalimentación lleva mensajes acerca de si se justifica la continuación de la confianza o no (Luhmann, 2005:50). Este tipo de confianza podría acumularse a manera de capital de confianza. En cambio, la desconfianza de un actor—de un periodista o de una organización periodística en nuestra área sustantiva—significaría la duda en las pretensiones de la integridad que encarnan sus acciones.

Por otra parte, en sistemas políticos-comunicacionales como el español en el que los medios desarrollan su actividad dentro de un sistema de pluralismo polarizado (Hallin & Mancini, 2008), donde predominan unas organizaciones periodísticas orientadas a la opinión partidista y donde las audiencias también son partidistas—los seguidores de determinadas tendencias políticas se informan a través de los medios que representan

sus actitudes políticas—un examen de la confianza de los ciudadanos en cada una de las organizaciones periodísticas que operan en el sistema de medios español, no resulta interesante si quiera desde el punto de vista de la confianza porque indudablemente los ciudadanos otorgarían mayor confianza a la organización periodística a través de la que se informan—no hacerlo sería presentarse ante los demás como tontos o ingenuos—y con la que se identifican en función de sus sentimientos o actitudes políticas.

Si aumentamos la generalización y un nivel de abstracción, hablamos ya de confianza en la institución de los medios. Por consiguiente, entran en juego creencias acerca de los medios en su conjunto, las expectativas de que la ciudadanía se beneficiará de la actuación de la institución, de que se atenderá la función que socialmente se les ha encomendado a los medios. En resumen, confiar en la institución de los medios es confiar en que la construcción periodística de la realidad que hacen el conjunto de los medios que forman parte del sistema se realiza de acuerdo a los criterios técnicos—estándares profesionales—y éticos de la profesión periodística.

La confianza en la institución de los medios no contempla alternativas, ya que la única elección posible sería la de tratar de evitar al sistema de medios en su conjunto y tenemos serias dudas de que sea posible vivir como un ermitaño en pleno siglo XXI. La confianza en la institución mediática implica también alguna dosis de confianza sistémica por parte de los ciudadanos. Se trata de la confianza basada en las habilidades especializadas y demostrables de procesar la información y construir periodísticamente la realidad de la institución mediática y se refiere a su legitimidad y reconocimiento. Por tanto, aquí se confía también en el proceso, en el funcionamiento, y no sólo en el actor.

He aquí que mientras que la confianza en una organización periodística concreta está sujeta a la desilusión individual—en términos de Giddens (2008), porque son potencialmente falibles—, la confianza institucional es más resistente (e.g., si quedo desilusionado por *El País*, puedo confiar en *El Mundo*, esto es, sigo confiando en la institución mediática), porque se basa en una generalización mayor y en una confianza más profunda.

En el caso concreto de la confianza en la institución de los medios—a mitad de camino entre la confianza en una organización periodística y la confianza en el sistema

experto—, la experiencia personal del confiador tendrá protagonismo, pero mucho menor que en el caso de una confianza más concreta. Recuérdese que la confianza en la institución mediática requiere una alta generalización y que en cierta forma, la institución representa al sistema de la misma forma que las instituciones políticas representan el sistema político.

En la tesis de Giddens (2008), la naturaleza de las instituciones modernas, entre las que nosotros incluimos a la institución de los medios, está profundamente ligada con los mecanismos de confianza de los sistemas expertos, de los que nadie puede eximirse completamente—sería imposible que alguien pudiera aislarse tanto del impacto directo de los medios como del indirecto ejercido por otras personas—.

La confianza en el sistema experto del Periodismo requiere una diferenciación respecto a la confianza en otros sistemas expertos debido a su particular área de conocimiento. La confianza en los expertos está relacionada con el hecho de que una gran cantidad de conocimiento fáctico se puede acumular y almacenar de manera que la confiabilidad reside en que aquellos actores que han logrado ese conocimiento actúan en base a controles funcionales que son independientes de sus motivos personales, y eso es justamente, lo que permite que no sea necesario conocer personalmente a cada uno de los expertos para confiar en su autoridad. Esto es lo que hace posible que confiemos en un médico (en su capacidad técnica de resolver nuestra enfermedad) sin que lo conozcamos *familiarmente*.

Siguiendo a Giddens (2008), la confianza no habría que ponerla tanto en los periodistas o en las organizaciones periodísticas—aunque haya que confiar en su competencia—, sino en la autenticidad del conocimiento experto que aplican, conocimiento que los ciudadanos no pueden verificar exhaustivamente por sí mismos. En su tesis, la confianza en el sistema experto del periodismo se sostendría en gran medida en el reconocimiento público de su competencia, en el reconocimiento y respeto por su especialidad técnica.

La confianza en el sistema experto del Periodismo descansaría sobre la experiencia comprobada de que el sistema generalmente funciona como debería funcionar. La primera condición de esta confianza sería la carencia absoluta de información (i.e.: del

conocimiento y comprensión sobre la actividad y funcionamiento del sistema de medios y del periodismo). Así, la confianza en el sistema experto del periodismo descansaría sobre la correlación de unos principios ignorados por la ciudadanía y no sobre una clase de rectitud moral, porque ésta atiende más a la correcta actuación de sus actores que al funcionamiento del sistema en sí.

Nosotros discrepamos de esta idea de Giddens (2008), también presente de alguna manera en Luhmann (2005). El problema de la confianza en el periodismo reside en que esta profesión no acumula esa gran cantidad de conocimiento místico que almacenan otras profesiones como la medicina. De hecho el resultado del trabajo de los periodistas no es un “saber propio”, sino que el campo en que un periodista es experto es precisamente el procesamiento del saber de otros, en reducir y simplificar la complejidad a través de la orientación en la observación del entorno. Por consiguiente, la confianza no se basa en su conocimiento experto de la realidad, sino en cómo efectúa el procesamiento de la misma, esto es, en la construcción periodística de la realidad o en los mecanismos de selectividad (en la línea de Khoring y Matthes, 2007). Por todo esto, la creencia de que el ejercicio del periodismo no supone un conocimiento experto podría reducir la confianza en la institución mediática en determinadas sociedades.

A diferencia de lo que plantean Luhmann (2005) y Khoring y Matthes (2007), fruto de la vaguedad del sistema experto del periodismo y las grandes diferencias en lo que se refiere a la estructuración de su conocimiento experto en comparación con otras profesiones liberales como el derecho o la medicina, *la dimensión ética* de la confianza cobra mucho más protagonismo en este sistema, siendo parte consustancial del mismo. De esta manera, el sistema experto del periodismo establece en la base de su confianza no sólo la experiencia comprobada de que su funcionamiento sirve a los propósitos sistémicos, sino también en unos principios éticos que son parte consustancial a su actuación. De ahí que el que confía en el sistema, expresa también cierta fe en el comportamiento ético de sus actores a la hora de aplicar los principios abstractos o conocimiento técnico del periodismo.

Referencias

- Barber, B. (1983). *The logic and limits of trust*. Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University.
- Coleman, S., Anthony, S., & Morrison, D. (2009). *Public Trust In the News. A constructivist study of the social life of the news*. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution* , 2, 265-279.
- Earle, T. C., & Cvetkovich, G. (1995). *Social Trust. Toward a cosmopolitan society*. Westport, CT.: Praeger.
- Farias Batlle, P. (2010). The Press Crisis in Spain. Credibility and professionalism as main solutions. *Infoamérica* , 2, 59-68.
- Farias Batlle, P. & Roses, S. (2009). La crisis acelera el cambio del negocio informativo. *Estudios del Mensaje Periodístico* , 15, 15-32.
- Farias Batlle, P. (ed), et al. (2006). *Informe Anual de la Profesión Periodística 2006*. Madrid: APM.
- Farias Batlle, P. (ed), et al. (2007). *Informe Anual de la Profesión Periodística 2007*. Madrid: APM.
- Farias Batlle, P. (ed), et al (2008). *Informe Anual de la Profesión Periodística 2008*. Madrid: APM.
- Farias Batlle, P. (ed), et al. (2009). *Informe Anual de la Profesión Periodística 2009*. Madrid: APM.
- Farias Batlle, P. (ed), et al. (2010). *Informe Anual de la Profesión Periodística 2010*. Madrid: APM.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Giddens, A. (2008). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hallin, D., & Mancini, P. (2008). *Sistemas mediáticos comparados*. Barcelona: Hacer editorial.
- Hardin, R. (2002). *Trust and trustworthiness*. New York: Russell Sage.
- Kohring, M., & Matthes, J. (2007). Trust in news media: development and validation of a multidimensional scale. *Communication Research* , 34 (2), 231-252.
- Liebes, T., & Ribak, R. (1991). Democracy at risk: the reflection of political alienation in attitudes toward the media. *Communication Theory* , 1, 239-252.

Luhmann, N. (1988). Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. En D. Gambetta, *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (págs. 94-107). New York: Blackwell.

Luhmann, N. (2005). *Confianza*. Barcelona: Anthropos.

Luhmann, N. (2007). *La realidad de los medios de masas*. Barcelona: Anthropos.

Misztal, B. (1996). *Trust in modern societies. The search for the bases of social order*. Cambridge, UK.: Polity.

Putnam, R. D. (1994). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. NJ: Princeton University Press.

Putnam, R. D (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Knopf.

Roses, S. (2010). *Aproximación a la confianza de la ciudadanía en la institución mediática: el caso de España a través de datos cuantitativos (2006-2009)*. Tesis doctoral no publicada . Universidad de Málaga. España.

Roses, S. (2011). Estructura salarial de los periodistas en España durante la crisis. *Revista Latina de Comunicación Social* , 66, 178-209.

Schweiger, W. (2000). Media credibility-experience or image? A survey on the credibility of the World Wide Web in Germany in comparison to other media. *European Journal of Communication* , 15, 37-59.

Seligman, A. B. (1997). *The problem of trust*. Princeton, NJ: Princeton University Research.

Tonkiss, F., Passey, A., Fenton, N., & Hems, L. (2000). *Trust and civil society*. London: Mcmillan.

Tsfati, Y. (2003). Does audience skepticism of the media matter in agenda setting? *Journal of Broadcasting & Electronic Media* , 47 (2), 157-176.

Tsfati, Y. & Capella, J. N. (2003). Do people watch what they do not trust? Exploring the association between news media skepticism and exposure. *Communication Research* , 30 (5), 504-529.

Tsfati, Y. & Capella, J. N. (2005). Why do people watch news they do not trust? The Need for Cognition as a Moderator in the Association Between News Media Skepticism and Exposure. *Media Psychology* , 7 (3), 251-271.

Tsfati, Y. & Cohen, J. (2005). Democratic consequences of Hostile Media Perceptions: The Case of Gaza Settles. *The Harvard International Journal of Press/Politics* , 10 (4), 28-51.

Vanacker, B., & Belmas, G. (2009). Trust and the Economics of News. *Journal of Mass Media Ethics* , 24 (2 & 3), 110-126.

¹ Doctor en Periodismo e investigador en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Málaga, en España. Es miembro del Proyecto de investigación I+D 'Análisis crítico del sistema de

medios: credibilidad e impacto en la ciudadanía' (CSO2008-05125), financiado por el Ministerio de Ciencia del Gobierno de España. Entre sus principales intereses científicos se encuentran el estudio de las actitudes de los ciudadanos hacia los medios y el periodismo, especialmente, la confianza y el escepticismo; así como el estudio de la profesión periodística. Recientemente, ha participado en la elaboración del libro *The Global Journalist in the 21th Century*, editado por Routledge, donde se ofrece un análisis de la situación de los periodistas en una treintena de países. Email de contacto: sergioroses@uma.es

² Analgésico porque la confianza nos permite actuar como si el riesgo no existiera. En ningún caso, la confianza elimina el riesgo, sino que es un mecanismo que permite lidiar con él.

³ Esto también es consecuencia de la radicalización de la modernidad: la que la propia credibilidad de la verdad de la ciencia es cuestionada por el relativismo. La verdad científica está sujeta a una continua actualización.

⁴ Las garantías que pueden ofrecer los propios medios son a posteriori, al igual que las que podrían ofrecer organismos reguladores o de autorregulación. Además, esto supondría una confianza de segundo orden ya que tendríamos que confiar en la institución encargada de velar por la garantía.

⁵ Siguiendo la tesis de Luhmann (2005), la confianza reduce la complejidad social en la medida que supera la información disponible y generaliza las expectativas de comportamiento. En nuestro planteamiento la generalización va aumentando a medida que se avanza en el espectro. Llegado al nivel del sistema, las expectativas ya no pueden ser sobre el comportamiento, sino sobre el funcionamiento o validez del conocimiento técnico.

⁶ Siguiendo a Luhmann (2005), el hecho de estar obligado a seguir participando en el sistema implica que ante las decepciones y el escepticismo, sólo nos podríamos sentir infelices y quejarnos.

⁷ Algunos autores hablan de la oportunidad de promover los círculos virtuosos para relanzar la maltrecha situación social del Periodismo (e.g. Farias, 2010). Por este motivo, en España se realiza anualmente un estudio sobre la credibilidad atribuida a los medios (i.e.: Farias et al. 2006, 2007, 2008, 2009, 2010) con el que se pretende identificar la existencia de confianza o escepticismo entre los ciudadanos.

⁸ Proceso a partir del cual se abstrae lo que es común y esencial de varios objetos o actores para formar un concepto o idea general que los comprenda todos. La mayoría de los ciudadanos tendrá que hacer una generalización por inducción incompleta, esto es, no conocen todos los casos y excepciones, pero aun así ofrecen una conclusión sobre la totalidad basada en los recursos que tienen a mano (en su estructura cognitiva) en la suma de experiencias particulares. O, puede también que la generalización se base en un solo caso (e.g.: el ciudadano al que se pide que otorgue su confianza en "las radios informativas" basa su generalización en la idea que tiene sobre Punto Radio, la única de la que tiene información en su estructura cognitiva y de la que opina que es un "caso típico") aunque este tipo probablemente se dé poco en el campo. En cualquier caso, este proceso mental dista mucho de la generalización estadística y así hay que aceptarlo.

⁹ Si seguimos los razonamientos de Luhmann (2005), la confianza en el sistema experto no depende de una experiencia previa inmediata mientras que la confianza en una organización periodística concreta depende tanto de aquélla como del conocimiento de nuestro entorno o de nuestra experiencia personal con el medio.

¹⁰ He aquí donde cobra relevancia la idea de credibilidad que sostiene la industria de los medios. Se trata de un intangible más cercano a la noción de reputación que a la noción stricto *sensu* de credibilidad. Los medios contratan campañas de publicidad en las que se pretende *vender* su credibilidad.