

# ***La experiencia de un observatorio de medios***

MAGDALENA SOFÍA PALÁU CARDONA

## ***Resumen***

*Los observatorios son dispositivos para mirar algún aspecto problemático de la sociedad que requiere una mirada pausada y analítica que nos permita develar las estructuras o mecanismos que generan esos problemas. Los observatorios de medios buscan intervenir en las sociedades para que se cumplan los derechos relacionados con la comunicación, que son elementos fundamentales de todo sistema democrático. El observatorio de medios de comunicación del ITESO es un espacio en el que se articulan la investigación, la formación y la incidencia social. En este texto se comparte la experiencia y la labor que realiza este observatorio.*

## ***Palabras claves***

*observatorio, medios de comunicación, investigación, formación, incidencia social*

## ***Abstract***

*Observatories are mechanisms for looking at a certain problematical aspect of society that calls for careful, analytical scrutiny in order to uncover the underlying structures or dynamics that generate these problems. Media observatories seek to intervene in societies so that they respect the rights related to communication, which are fundamental elements of any democratic society. ITESO'S media observatory is an initiative that combines research, formation and social impact. This text shares the experiences of this observatory and the work it has undertaken.*

## ***Key words***

*observatory, communication media, research, formation, social impact*

Durante la primavera de 2016 el Centro de Investigación y Formación Social del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) organizó un coloquio denominado “Los retos de la intervención social de la universidad”, en el que dialogaron seis experiencias distintas. En ese coloquio se compartió la del observatorio de medios de la universidad llamado Q ITESO, análisis crítico de medios.<sup>1</sup> Este texto es fruto de ese coloquio y una reflexión que parte del trabajo universitario y de lo realizado en el observatorio de medios de comunicación, experiencia que se comparte en estas líneas.

Los observatorios son dispositivos para mirar algún aspecto de la sociedad. Asuntos, temas o aspectos que requieren una mirada pausada, analítica que nos permita develar las estructuras o mecanismos que generan esos problemas. Se puede distinguir tipos de observatorios de acuerdo con tres criterios: el sujeto que observa, que pueden ser organizaciones de la sociedad civil, universidades o gobiernos; el problema que es observado, como la movilidad en una ciudad, los problemas ambientales, las condiciones laborales, los medios de

1. Nota del editor: a la fecha de la publicación, el observatorio ha cambiado de nombre. Actualmente se denomina Etius (<https://etius.iteso.mx>). En este texto se mantienen las referencias originales de la autora.

comunicación, y el propósito de la observación, esto es, fiscalización, generar información relevante, aportar en la construcción de políticas públicas.

Aunque el nacimiento de los observatorios como figura social tiene sus raíces en la década de los noventa del siglo XX, el antecedente más cercano de los observatorios de medios en América Latina está en la segunda edición del Foro Social Mundial, que se llevó a cabo en 2002 en Porto Alegre, Brasil. Los asistentes al foro enfatizaron en la necesidad de trabajar por una verdadera democratización de la comunicación; fue entonces cuando se empezó a hablar de la creación de un “quinto poder” que fiscalizara al “cuarto poder”. De allí nació el Observatorio Mundial de Medios (Media Watch Global).

Esta iniciativa concibe a la comunicación como un derecho universal. Los derechos humanos son un estándar que garantiza la vida íntegra y digna de los seres humanos y son indispensables para la conformación de sociedades democráticas. Existen derechos humanos “materiales” como los derechos a la vivienda o la alimentación; también hay derechos menos tangibles como el derecho a la comunicación. Se entiende que la comunicación es uno de los rasgos constitutivos de los seres humanos y de las sociedades para el entendimiento, diálogo y acuerdo. Además, la comunicación tiene un papel central en las sociedades democráticas. Pluralidad y diversidad son características que debe cumplir la comunicación.

Los derechos relacionados con la comunicación están presentes en los marcos normativos de distintos países, en consonancia con el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos publicada por la Organización de las Naciones Unidas en 1948. Algunos de estos derechos son: derecho a la libertad de expresión, derecho a la información, derecho de réplica, derecho a la información pública, derecho a informar, difundir y recibir información de toda índole, derecho de acceso a la banda ancha universal, derecho de acceso a las tecnologías de la comunicación, derechos de los usuarios, derechos de las audiencias.

La democracia implica una ciudadanía activa y participativa, esta no es posible sin la comunicación, pues una ciudadanía informada es una ciudadanía con capacidad de decidir. Por lo tanto, la comunicación es imprescindible para construir un espacio público que permita el diálogo, entre iguales y desiguales, sobre los asuntos de interés público. La conciencia crítica acerca de la influencia que los medios de comunicación tienen sobre las sociedades y respecto de sus procesos democráticos no es nueva. Es sabido que los medios de comunicación han devenido en recursos políticos, económicos, culturales y tecnológicos que generan grandes desequilibrios de poder en el marco de sociedades que viven bajo un régimen democrático liberal y capitalista.

Lo que aportan los observatorios de medios es una organización pública que tiene por objetivo erigirse como un espacio de participación ciudadana para discutir el trabajo de los medios de comunicación, exigir el cumplimiento y vigencia del derecho a la información y a la comunicación y a establecer mecanismos que equilibren las relaciones de poder en los distintos sistemas de comunicación de las sociedades contemporáneas.

A partir de estas ideas en la universidad se decidió incorporar la figura del observatorio de medios como un espacio del ejercicio profesional de los comunicadores. Esta figura nació vinculada a dos cursos en la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en 2004, y a un proyecto de aplicación profesional en 2007. La experiencia que aquí se comparte está en el marco de la reflexión sobre la intervención social universitaria y el sentido que un observatorio de medios tiene en el contexto de las funciones sustantivas de toda universidad.

## LA INTERVENCIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA Y EL OBSERVATORIO DE MEDIOS

Para comenzar esta reflexión conviene preguntarse ¿qué es la intervención social universitaria? Al tratar de responder con una definición muy básica, incluso simplista, se puede entender la intervención social universitaria como aquello que la institución “universidad” hace con, en o para la sociedad con el propósito de transformarla. Esta definición plantea, de entrada, que hay muchas formas en las cuales la universidad interviene en la sociedad. También implica una visión específica de la sociedad y el entorno y, por último, una concepción de la universidad y del trabajo universitario.

Respecto del entorno se puede afirmar que las sociedades latinoamericanas en general y la mexicana en particular son complejas y enfrentan grandes problemas, como la pobreza y la desigualdad, la violencia propiciada por el crimen organizado, la corrupción, la ausencia de democracia, la degradación del medio ambiente, entre otros. Es en ese contexto social (económico, político, cultural) en el que la universidad se puede plantear reflexivamente su labor hacia la comunidad de la que forma parte, ¿cómo contribuye la universidad a construir una mejor sociedad? ¿Qué aporta el ITESO a la sociedad en el estado y el país? A tales preguntas se puede responder que hay, al menos, tres modos en los que la universidad interviene socialmente.

El primer ámbito de la intervención social de una universidad es a través de sus egresados (profesionales). Se entiende que los egresados de una universidad sirven, desde su profesión, a la sociedad en la que se insertan. Inmediatamente surgen las preguntas: ¿qué tipo de profesionales forma esta universidad? ¿Con qué perfil? ¿Sirviendo a cuáles proyectos sociopolíticos? ¿Con qué principios éticos? Visto así, revisar la formación profesional que ofrece una universidad es también revisar su aporte social.

Un segundo ámbito es la intervención social universitaria a través del conocimiento que se genera en la investigación científica. Es decir, la investigación al servicio de la sociedad, con el propósito de resolver algún problema. Desde la función sustantiva de la investigación también surgen preguntas: ¿qué tipo de investigación? ¿Sobre cuáles temas o problemas se investiga? ¿Quién define los proyectos de investigación? ¿Con qué criterios? ¿La investigación está situada en problemas concretos para soluciones específicas?

Un tercer ámbito es el de la intervención social a través de su colaboración con otras organizaciones de la sociedad (gobierno, organizaciones de la sociedad civil) en proyectos de otros, en proyectos formulados conjuntamente, en proyectos propuestos o a iniciativa de la institución universitaria, invitando a otros que pueden sumar esfuerzos y recursos a un propósito compartido.

Tradicionalmente se concibe como intervención social universitaria solamente aquella que está referida a la función sustantiva de la universidad denominada difusión–vinculación–extensión. Por ello es necesario revisar la propia concepción de la universidad. Si entendemos que esta separación de “funciones” en la universidad no es tal sino una separación artificial o convencional construida para expresar lo que hace la universidad, si asumimos que no son funciones estancas o separadas, sino articuladas, en el peor de los casos, o una misma en el mejor, podemos pensar la intervención social universitaria desde otra perspectiva. Desde la concepción de estancos la intervención social puede quedar reducida a las 480 horas de servicio social que los estudiantes deben cumplir, según la Secretaría de Educación Pública, para acreditar sus estudios de licenciatura.

En el ITESO ha estado presente, casi desde su fundación, el reto de reflexionar y hacer vida el papel que la universidad tiene en esta comunidad–sociedad en la que se ubica y de la que forma parte. Sus Orientaciones fundamentales ya lo establecen, y con el paso del tiempo la relación universidad–sociedad es no únicamente una línea del quehacer universitario, sino un elemento de su identidad institucional, tan es así que uno de sus slogans publicitarios es “Libres para transformar”. En buena parte de los universitarios el sentido mismo del quehacer cotidiano está asentado en ese propósito de construir o transformar la sociedad en una que permita el “bien estar” de las personas. Por otro lado, hay diversas experiencias, proyectos, incluso instancias en la universidad que explícitamente buscan intervenir en un ámbito específico, colocando al centro de su quehacer la pregunta ¿cómo poner los recursos de la universidad al servicio de la sociedad?

## UNO ENTRE OTROS: EL OBSERVATORIO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL ITESO

Entre los muchos esfuerzos que la universidad hace para intervenir socialmente está Q ITESO, análisis crítico de medios, el observatorio de medios de comunicación en la universidad.<sup>2</sup> Se trata de un proyecto académico que busca integrar, en un espacio, las tres funciones sustantivas de la universidad.

El observatorio articula los procesos de formación en investigación con las prácticas de investigación de los profesores adscritos al observatorio. El observatorio se configura como un espacio teórico, práctico y reflexivo en el que la investigación realizada nutre a la docencia y la investigación desarrollada en los espacios formativos, es decir asignaturas que forman parte de los planes de estudio de licenciatura y maestría, alimenta al observatorio. Su pertinencia social se objetiva en la propia naturaleza del observatorio, cuyo sentido se finca en la construcción de miradas y de producción de conocimiento para ser compartidos y publicados en diferentes formatos y plataformas al servicio de la academia y la sociedad en su conjunto, por su propia naturaleza es una instancia académica y social.

El observatorio es el espacio de investigación de un grupo de académicos, profesores de planta y de asignatura, cuyo interés está puesto en indagar sobre las formas en las que los medios de comunicación contribuyen, o no, a construir una sociedad democrática.

También es el espacio docente de estos profesores y un lugar de aprendizaje para estudiantes de las licenciaturas en Ciencias de la Comunicación; en Publicidad y Comunicación Estratégica, en Periodismo y Comunicación Pública, y en Comunicación y Artes Audiovisuales. Cada una de estas licenciaturas tiene una asignatura de observatorio cuyo propósito es que los estudiantes indaguen, de manera sistemática, sobre las condiciones estructurales e históricas en las que operan los ámbitos profesionales en los que se forman. Adicionalmente los estudiantes se apropian de una metodología para observar el dinamismo de un entorno profesional específico. En términos de escenario de aprendizaje el observatorio también se concreta en el espacio curricular de un Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) con el mismo nombre: Q ITESO, análisis crítico de medios.

En el contexto de la conformación de proyectos de aplicación profesional el observatorio es concebido como un espacio de labor profesional que, fundamentado en una investigación

2. Para una explicación extensa de lo que son los observatorios véase Paláu Cardona y Larrosa–Fuentes (2014).

académica rigurosa, es a la vez un espacio de aprendizaje para los estudiantes y un lugar desde el cual intervenir socialmente.

En su dimensión profesional el observatorio incorpora estudiantes de diversas licenciaturas de la universidad, entre las que están las ya mencionadas y otras como Licenciatura en Relaciones Internacionales, Licenciatura en Ciencias Políticas, Licenciatura en Diseño, Licenciatura en Educación, Ingeniería en Sistemas, entre otras. Es decir, en el observatorio se ponen en acción saberes profesionales diversos.

En su dimensión formativa los integrantes del observatorio señalan aprendizajes significativos entre los que están el conocimiento de un ámbito específico: los medios de comunicación y su papel en la construcción de una sociedad; la experiencia de trabajar “para otros”, el sentido social de construir información sobre los medios de comunicación y difundirla ampliamente a través de plataformas tecnológicas; la experiencia de un trabajo colaborativo e interdisciplinario en el que cada uno aporta desde su propio saber y experiencia en la consecución de un objetivo común y la apropiación de un método general de planeación, ejecución y evaluación, así como de metodologías para el análisis crítico de medios de comunicación.

Es así como el observatorio contribuye a la sociedad formando profesionales conscientes de su entorno, preparados para trabajar en equipos interdisciplinarios en función de un objetivo específico.

En su dimensión investigativa este proyecto de aplicación profesional genera información y la analiza de manera sistemática. Realiza un monitoreo diario a 26 sitios informativos en línea recuperando todas las notas que sobre medios de comunicación publican esos sitios. El compendio informativo se publica diariamente en el sitio web del observatorio en donde puede consultarse (<https://etius.iteso.mx/?s=monitoreo>). A partir del monitoreo los integrantes del observatorio definen los temas de análisis de cada semana, cuyos resultados se traducen en piezas de difusión. Aunado al monitoreo y análisis se realizan investigaciones temáticas, algunas de las cuales son definidas por los propios integrantes del observatorio y otras se realizan en colaboración con otras instituciones como son redes académicas, empresas de medios u organizaciones de la sociedad civil. Desde esta dimensión el observatorio pone al servicio de la sociedad la investigación que realiza.

Este observatorio, como todos los observatorios, tiene un propósito de incidencia social. El punto de partida de nuestro trabajo es que la intervención social no se limita a la presencia física en una comunidad marginal para hacer algo concreto. La intervención social tiene diversas modalidades. La que seguimos en el observatorio es, fundamentalmente, a través de plataformas tecnológicas.

El propósito general de la intervención social está centrado en colocar en el debate público la reflexión sobre la importancia de los medios de comunicación en la construcción de la democracia. La defensa de los derechos en torno a la comunicación como un tema central para construir ciudadanía.

En el observatorio de medios del ITESO se trabaja la dimensión de intervención social con tres principios básicos: trabajar con y para la sociedad; buscar la máxima publicidad a la información y análisis que se genera e impulsar actividades concretas para públicos específicos.

## **Trabajar con y para la sociedad**

El propósito central aquí es servir a la sociedad en la que está inserto el Observatorio. Este principio implica estar atentos a la coyuntura para abordar el tema de medios de comunica-

ción sobre asuntos que están presentes en la agenda pública, como el actuar de los medios ante la visita del Papa a México en 2016, o para colocar temas que deben formar parte del debate público. Es el caso de algunas campañas que se han realizado, por ejemplo, sobre las implicaciones de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión que se discutió y aprobó en el Congreso en 2014. En ese año incluso se dio, a iniciativa de los integrantes del observatorio, la participación en marchas ciudadanas para manifestarse en contra de la ley que restringía y limitaba los usos de internet. Es decir, se dio una participación política activa y directa que reportó experiencias muy positivas para los integrantes del PAP.

### **Máxima publicidad a la información que se genera**

El propósito es lograr la mayor difusión para colocar, en el debate público, el tema de los medios de comunicación como un elemento central en la construcción de la democracia. Lo que se busca es, con los recursos disponibles, estar presentes en la mayor cantidad de foros posibles, esto implica producir piezas de comunicación que puedan resultar atractivas para amplios públicos, hacer contacto y convocar continuamente a los medios masivos de comunicación, participar en foros y actividades impulsadas por organizaciones de la sociedad civil, hacer alianzas y trabajar en colaboración y en red con otros observatorios, universidades e instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Como muchos observatorios en el mundo, el del ITESO utiliza internet como la herramienta base del trabajo de difusión. El observatorio cuenta con una página web en la que se ponen a disposición de cualquier interesado los resultados de todo el trabajo de investigación y análisis. Se actualiza diariamente con la información recabada en los monitoreos y semanalmente con el resto de los productos elaborados en el observatorio. Otra herramienta tecnológica que permite llegar a un amplio grupo de usuarios son las redes sociales en las que se mantiene una actividad intensiva con varios posteos diarios. Se trabaja así en Facebook, Twitter y Youtube. Para que tanto las redes sociales como la página del observatorio en la Internet tengan vida es necesaria la producción de piezas de comunicación a partir de los resultados del trabajo, es por ello que, cada semestre, se realizan podcasts de audio, piezas audiovisuales e infográficos. Por último, se tiene contacto y presencia en medios de comunicación masiva.

### **Actividades específicas para públicos particulares**

La tercera línea estratégica del trabajo de intervención del observatorio es un abanico de actividades diseñadas para públicos específicos. El propósito es incidir directamente en comunidades concretas o con grupos particulares. Es el trabajo más “en corto”, cercano o “en el terreno”. Para ello se definen destinatarios estratégicos o se atienden solicitudes de grupos sociales que se acercan al observatorio para pedir algún servicio o intervención concreta. En esta línea se han trabajado paneles, foros, cine-foros y conferencias para la comunidad universitaria, que es el espacio de trabajo más próximo o cercano. Además, se han impartido talleres de consumo crítico de medios de comunicación y redes sociales a periodistas, estudiantes universitarios, niños, adolescentes y jóvenes en entornos educativos formales, y a un grupo promotor en la comunidad de Tapalpa, Jalisco, entre otros.

El trabajo de intervención social del observatorio responde a estas tres líneas estratégicas y su herramienta central es la comunicación mediada por tecnologías. Colocar al centro del debate público el tema de la comunicación como elemento central de la construcción de un

país democrático justo utilizando herramientas de comunicación es la apuesta de intervención del observatorio de medios de la universidad.

Con la experiencia de QITESO, análisis crítico de medios, compartida hasta aquí, se puede ver con claridad que se concibe la intervención social universitaria en la formación, en la generación de conocimiento y en la acción intencionada y directa. El del observatorio es un concepto de universidad que se nutre y es heredera de la tradición del interés del ITESO por intervenir en la sociedad de la que forma parte.

## ALGUNOS RETOS

La reflexión que a partir de la experiencia se ha compartido en estas líneas lleva a plantear algunos retos que tanto el observatorio como el ITESO en su conjunto habrán de enfrentar. Entre los principales retos se encuentra el de asumir las múltiples formas de la intervención social universitaria, más allá de la presencia física en una ubicación geográfica para resolver una necesidad concreta. Hay que considerar que también es intervención social la que se realiza a través de la tecnología que nos facilita internet o la que nos permiten los medios de comunicación. Este tipo de intervención universitaria tiene como contraparte a la sociedad jalisciense y no solamente a una organización de la sociedad civil, una instancia de gobierno o una institución privada. El segundo reto es ampliar la concepción de la universidad, es decir, construir una idea de universidad en la que las funciones sustantivas no estén separadas. Formar profesionales, investigar o vincularse, las tres son formas de intervención social. Conformar espacios en la universidad que permitan integrar las tres funciones puede ser un modelo que abone a transformar las prácticas universitarias cotidianas. Por último, será importante fortalecer la conciencia de que la universidad es un agente social cuyo potencial transformador es enorme, si se considera que todas las prácticas universitarias, las que se realizan cada día, pueden aportar intencionadamente en la generación de mejores condiciones económicas, políticas y culturales para todos.

Los tres retos antes expuestos implican un cambio de mirada sobre la intervención social universitaria y sobre la universidad misma. Caminar en el sentido de estas reflexiones podría enriquecer las formas creativas en las que día a día se constituye la universidad. Por otro lado, los observatorios de medios, como figura que pone la mirada sobre un aspecto fundamental para la construcción de sociedades democráticas tienen, en sí mismos, algunos retos en el horizonte.

Entre los retos más significativos de los observatorios de medios están: impulsar la conformación de nuevos observatorios de medios que, desde distintos emplazamientos de la mirada, logren la construcción de conocimiento plural respecto de los sistemas de comunicación y las normativas y políticas públicas que le acompañan. También es imprescindible que los observatorios caminen más firmemente hacia una mayor interlocución y diálogo de sus resultados y propuestas con la sociedad, los medios de comunicación, los periodistas y las instancias gubernamentales que construyen las políticas públicas y los marcos normativos. Solo así lograrán cumplir cabalmente con su vocación de incidencia y transformación social. Será necesario también explorar diversas vías de financiamiento que garanticen su continuidad. Un observatorio de medios universitario, como el del ITESO, está amparado por la institución, sin embargo, la mayoría de los observatorios ciudadanos no cuentan con los recursos y la infraestructura necesarios para garantizar su permanencia. Los observatorios de medios pueden ser organizaciones que aporten a la construcción de sociedades

democráticas si enfrentan y resuelven estos retos, condición necesaria para que logren continuidad en el tiempo.

En el contexto de las instituciones universitarias los observatorios de medios de comunicación pueden ser un aporte en el cumplimiento de las funciones sustantivas: investigación, formación e incidencia social de forma integrada y novedosa. Al mismo tiempo pueden configurarse como un espacio social que pugna por la construcción de valores democráticos en las sociedades contemporáneas.

#### REFERENCIA

Paláu Cardona, M.S, y Larrosa-Fuentes, J.S. (2014). *Manual para la observación de medios*. Tlaquepaque: ITESO.