

Percepciones

EDMUNDO BERUMEN

Y es que en este mundo traidor, no hay verdad ni mentira: todo es según el cristal con que se mira.

Ramón de Campoamor

Sí (No). Pienso que el próximo año... mejorará (empeorará) (seguirá igual –de bien/mal) en comparación con este año. Estoy totalmente de acuerdo (algo de acuerdo) (indiferente) (algo en desacuerdo) (totalmente en desacuerdo) con... Califico el desempeño de... con (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10). Apruebo (apruebo en parte) (desapruebo en parte) (desapruebo)... Creo que... es mejor (peor) que... Me duele..., creo que tengo... No (Sí) se arreglará... antes de que...

Y por supuesto todas las respuestas anteriores complementadas con muchos: "no sé" o "prefiero no (me niego a) contestar" en varias preguntas específicas; o el ya clásico "rechazo total a la entrevista" y obstáculos físicos para acceder a los niveles socioeconómicos más altos. Peor aún, varias respuestas registradas corresponden a individuos que no tienen información ni opinión alguna sobre el tema de la pregunta, pero en lugar del más honesto "no sé", sin razonamiento alguno aventurarán cualquier respuesta. Otras serán dadas por individuos con información vieja sobre el tema, complicada con distorsiones provocadas por deficiencias de memoria.

Ahí no termina. Varias de las respuestas que sí se obtienen en una fecha y hora particulares pueden cambiar en un tris tras. Basta recibir comentarios de un pa-

riente o amigo, oír la conversación de la "mesa de a lado", leer el periódico del día, escuchar algún noticiario, tener una alegría o infortunio personal para que algunas percepciones individuales se modifiquen. Y al modificarse pocas o muchas percepciones individuales, también pueden cambiar las estadísticas que intentan sintetizar la percepción colectiva.

¿Dónde está entonces la "verdad"? ¿Cuál es la "realidad"?

Si el producto, servicio, organización, personaje o institución sobre la que se emiten opiniones y percepciones cuenta con características y atributos tangibles, ¿por qué no se ven reflejados fielmente en los indicadores sintéticos que producen las estadísticas correspondientes?

¿La realidad es el conjunto de atributos y características según los diseñadores del producto o ejecutantes del servicio, o es la percepción colectiva que generan aderezada con el entorno coyuntural del momento de la medición?

Por otro lado, ¿qué explica la impresionante consistencia que se observa en largas series de mediciones del mismo indicador de alguna percepción colectiva, ya con suaves tendencias, ya con saltos bruscos posteriores asociados y explicados por eventos coyunturales?

Ahora que la tecnología lo permite y está en boga regresar de la síntesis al desagregado individual, a la focalización en cada elemento que integra el universo de interés, se redescubre que los atributos y características de los productos y servicios interactúan de manera unívoca con cada consumidor del mismo. Y la interacción modifica y agrega atributos y características específicas a cada interacción con el producto o servicio, y que de este

conjunto acrecentado surgirán percepciones individuales sobre cada experiencia particular.

Trasladado lo anterior a las percepciones del día a día, basta hojear los titulares nacionales en primera plana de un puñado de periódicos en cualquier día laboral (sin incluir siquiera los de los columnistas y analistas), por ejemplo el 6 de noviembre de 2006, para enterarse de una parte importante de los pedazos de información que luego generarán opiniones y percepciones.

Reforma:

Deja ir la PGR 78% de narcos
Cesa SSP a mando ligado a banda
Pasa de panzazo el gabinete de Fox
Brillan los alcaldes ¡pero por su sueldo!

El Universal:

Ugalde: requiere IFE más poder para sancionar
Marchan miles en Oaxaca por la salida de Ulises y PFP
"El Chapo" deja una estela de terror y muerte
Capitalinos perciben aumento en el desempleo
Transparencia: ven mexicanos más corrupción

Excélsior:

Explosiones en Trife y PRI
Darán tarjeta de identidad a niños

Milenio:

Bombazos en el PRI y el TEPIF
Proponen legalizar los enlaces gay en Coahuila
Ganan cárteles mexicanos 25 mdd en EU: Casa Blanca

La Jornada:

Megamarcha pacífica
Bombazos en el tribunal electoral
y en el PRI
Reinstalan hoy en la capital oaxaqueña
mesa de diálogo

El Financiero:

Ulises Ruiz, acorralado; siguen cerradas
las escuelas en Oaxaca
Suben expectativas de inflación
Urge a los estados fortalecer sus
estructuras hacendarias

El Economista:

Paupérrimos, salarios de los militares
Desaprovecha México la estabilidad:
Banxico
Entra en funciones el nuevo tribunal
electoral
Desechan controversias de Ulises Ruiz

El Sol de México:

Bombazos contra el Tribunal Electoral y
el PRI
Desdeña la APPO el diálogo; la Iglesia
condiciona mediación
Oaxaca. Tierra de nadie
Resalta Fox éxito de México en el
combate a la pobreza
Crítica CNDH "muchísima retórica y pocos
hechos" en este sexenio

Diario Monitor:

Calderón hereda economía estrecha
que podría agravarse
El bolillo casi duplicó su precio y bajó
en calidad
SRE y Economía no justifican gasto de
\$138 millones: Price

La Crónica:

Vázquez Mota: ojalá Oaxaca no
trastoque la relación con el PRI
Intentan perredistas encabezar
"megamarcha" de la APPO
Irrumpe grupo en Catedral, grita
consignas contra Norberto Rivera

Ovaciones:

Desperdicia el foxismo excedentes

Culpa SNTE a Tamez y Abascal
Cobran bancos 56% a los trabajadores
Extravían \$33 mil millones de etnias

unomásuno:

Montiel-Peña ¡corruptos!
Zetas, cuestión de seguridad
Suben expectativas de inflación
Urge a los estados fortalecer sus
estructuras hacendarias

Supongamos que nadie leyó nota alguna, ni siquiera por encimita el *teaser* bajo el encabezado, todos nos quedamos en los titulares reseñados. ¿Fueron suficientes para provocar percepciones por ejemplo respecto a:

El avance, retroceso o estancamiento en el problema de Oaxaca?
El nivel de seguridad personal?
La impunidad?
Los logros del foxismo?
La corrupción?
La eficiencia económica de los distintos niveles de gobierno?
Los abusos de la banca?
Las expectativas personales al corto plazo?

Cómo será el gabinete de Calderón comparado con el de Fox?

Y es altamente probable que en este supuesto de exposición superficial quepan la inmensa mayoría de los ciudadanos "muy bien" informados sobre el acontecer nacional.

Por supuesto, los noticiarios de radio y televisión, así como los programas de discusión harán su selección y retomarán varios de los titulares impresos, algunos análisis sobre los mismos de comentaristas en páginas internas, agregarán otros propios, y remacharán ese día y otros más los que convengan a "su agenda".

Entran, así, los líderes de opinión, que no sólo incluyen a los conductores de renombre; que por ser líderes siempre succumben a la tentación de aderezar la nota con su particular punto de vista. Incluye también al taxista "enterado"; y por supuesto al peluquero, siempre buen con-

versador; a la maestra de cocina o arte; al bolero; al compadre y comadre; la ñera y el carnal; al cuñado y cuñada; al papá y mamá, a la hermana y hermano; a la pareja; a...

Historias similares se repiten al considerar productos y servicios de consumo masivo, aderezados ahora con persistentes y millonarias campañas publicitarias.

El insistente boca a boca entra, se adentra, se diluye y desecha, se sedimenta, y el sedimento aguarda en el fondo hasta que a unos pocos, realmente poquísimos, el azar toca a su puerta y pregunta: ¿Y usted qué piensa de... ?

De las opiniones y percepciones de esos poquísimos, los encuestadores estimarán las percepciones sintéticas del todo, con algunas desagregaciones analíticas (los tan en boga "segmentos"), las que el presupuesto, diseño y tamaño de muestra permitan. Entrarán luego los analistas (y algunos, pocos, encuestadores lo son), retomarán los resultados y descubrirán entre las cifras hallazgos relevantes e importantes sobre los que disertarán en sus informes o columnas.

Otros analistas y líderes de opinión coincidirán o argumentarán en contra citando otras fuentes y encuestas sobre el tema. Y así nacerán "opiniones publicadas, divulgadas".

Eventualmente llegará una "tarjeta" que resume la discusión a alguien en posición de poder, capaz de tomar decisiones y dar instrucciones. La leerá, cavilará unos segundos sobre el eterno dilema entre "realidad" y "percepción". Sonreirá al reconocer en qué germinaron algunas semillas que tiró al pasar. Agregará sus propios sentidos y percepciones, sopesará sus compromisos y metas, quizá solicite la opinión del alguien presente, y sin más trámite girará instrucciones y tomará la tarjeta siguiente.

Al final del día, mientras saca de su bolsa y riega al azar algunas semillas, le pregunta sin esperar respuesta a su sentido más agudo, ¿olfato, qué tan bien me aconsejaste hoy?