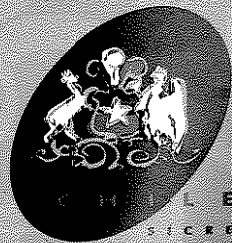
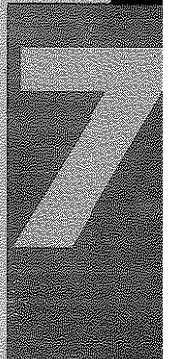


PROCESOS DE COMUNICACION EN UNA SOCIEDAD ABIERTA

DISCURSOS DEL SR. MINISTRO
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO
DON JOSE JOAQUIN BRUNNER RIED

PROCESOS DE COMUNICACION EN UNA SOCIEDAD ABIERTA



L E
SECRETARIA DE
COMUNICACION
Y CULTURA
S E C C
MINISTERIO SECRETARIA
GENERAL DE GOBIERNO

SANTIAGO, SEPTIEMBRE DE 1995

UNA VISION DESDE EL ESTADO SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

Intervención en el Seminario "Supercarretera de la Información: Incógnitas y Desafíos para el Periodismo"; Universidad Diego Portales.

SANTIAGO, 11 DE MAYO DE 1995



Me propongo tratar el tema que se me encomendó —esto es, dar una breve “visión desde el Estado sobre la sociedad de la información”— abordando sucesivamente tres aspectos sobre la cuestión.

Primero, el tránsito de las economías industriales hacia sociedades centradas en el conocimiento y la comunicación, resaltando algunos cambios esperados en la división y organización del trabajo.

Segundo, las transformaciones culturales que pueden esperarse del despliegue de las nuevas tecnologías y sistemas de información.

Tercero, el papel que cabe al gobierno en la conformación del nuevo tipo de sociedad, dentro de una situación que, como la nuestra, se halla caracterizada por procesos incipientes de modernización, por una alta heterogeneidad tecnológica de su sector productivo y por la existencia de serios desequilibrios y desigualdades en el plano de las relaciones sociales, del crecimiento regional y de la participación cultural.

Dicho el orden de mi presentación, permítanme abordar derechamente el primer aspecto.



I

Todo parece apuntar en el sentido de que nos encontramos en el umbral de un nuevo tipo de sociedad que –todavía con imprecisión– recibe el nombre de sociedad post-industrial o post-moderna y que, desde el punto de vista de sus procesos fundamentales, suele denominarse también como una sociedad del conocimiento, de la información o de las comunicaciones. Tan notoria oscilación semántica refleja el hecho de que estamos recién al comienzo de un desplazamiento desde sociedades cuyo negocio principal consiste en la producción y distribución de cosas hacia unas sociedades cuyo negocio central se organiza en torno a la producción y difusión de bienes y servicios simbólicos. Llamo la atención de ustedes al hecho de que en 1993, el mercado mundial de telecomunicaciones alcanzó un volumen de US\$ 510 mil millones; cerca de diez veces el producto nacional de Chile.

Desde ya, las industrias más avanzadas de nuestro tiempo tienen que ver, casi todas, con elementos intangibles proporcionados por la inventiva humana y su aplicación; cuando no directamente con el procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos, palabras e imágenes. Así ocurre, por ejemplo, con los productos de la industria farmacéutica; con las telecomunicaciones en general y con las industrias que producen equipos, instrumentos y dispositivos de procesamiento de información, tales como computadores, semiconductores y programas; con las aplicaciones tecnológicas en el terreno de la bioingeniería; y con las organizaciones que crean, envasan y distribuyen programaciones para el cine y la televisión.

Adicionalmente, ciertos servicios tradicionales como la educación y la salud –que representan una proporción creciente de la actividad de las naciones–, están siendo revolucionados también por descubrimientos científico-tecnológicos y pasan a formar parte de este sector, pudiendo preverse que experimentarán una radical transformación al entrecruzarse con los nuevos dispositivos de información y telecomunicaciones. Basta imaginar lo que sucederá en el futuro cuando las obras de arte, la literatura y la ciencia estén disponibles en cada escuela, al alcance de todos los alumnos; y cuando la información médica deje de ser un monopolio de la corporación profesional y podamos acceder a ella fácilmente, con la misma prontitud con que hoy revisamos el estado de salud de nuestras cuentas bancarias.

Suele interpretarse todo este movimiento –tan vasto y complejo como aquél a que dio lugar el paso del orden feudal al orden capitalista– en clave puramente tecnológica y de arreglos económicos. Algo similar ocurrió durante la revolución industrial, lo que impidió comprender a tiempo las grandes transformaciones socio-culturales que estaban provocándose a partir de ciertos fenómenos técnico-productivos. Por ejemplo, la formación del proletariado y la división de la sociedad en clases, el aceleramiento de los procesos de urbanización, la constitución de mercados masivos de consumo, la desintegración de las comunidades tradicionales y de la familia extensa, una nueva relación con la naturaleza circundante, el incremento de los ritmos vitales de la sociedad y así por delante.

Es cierto que en el actual estadio de su desarrollo no podemos saber con exactitud qué efectos producirá la preeminencia de las actividades de información, conocimiento y comunicación sobre la organización global de la sociedad y so-



bre las relaciones cotidianas entre las personas. Lo único claro, a esta altura, es que incluso nuestras prácticas más fundamentales se verán afectadas.

Se habla, por ejemplo, del surgimiento de nuevas formas de división del trabajo que, acopladas a la masiva emergencia de ocupaciones que procesan información, llevarían en el futuro a una completa redefinición del mercado laboral.

De hecho, en muchas sociedades, luego de producirse una sustitución del empleo agrícola por el trabajo industrial, se está ahora en la etapa del reemplazo de éste por las labores relacionadas con información, que abarcan desde ocupaciones de cuello y corbata hasta las funciones de programadores, investigadores y personal de comunicación.

Algunos autores, entre ellos Robert Reich, actual Ministro del Trabajo de los Estados Unidos, encuentran aquí el origen de una nueva organización del trabajo, compuesta en su parte más dinámica e internacionalizada por la categoría que él denomina de los servicios simbólico-analíticos, entre los cuales incluye las actividades de identificación y solución de problemas, de manipulación estratégica de conocimientos y de uso intensivo de información.

Según datos correspondientes a los Estados Unidos, alrededor de un 20 por ciento de la fuerza ocupada desempeña actualmente labores propias del campo de los analistas simbólicos, comprendiendo a investigadores científicos; ingenieros civiles, de diseño, sonido y programación; una amplia gama de consultores, especialistas en manejo de información, en diseño organizacional y en recursos humanos; ejecutivos de publicidad, relacionadores públicos, analistas de mercado, productores artísticos, de televisión y cine, etc.

Según una categorización menos exigente, se calcula que alrededor de una mitad de la población económicamente activa de los Estados Unidos se encuentra ocupada en actividades cuyo núcleo consiste en el procesamiento de información. Así, por ejemplo, mientras hace 160 años la parte de la burocracia federal de ese país que se ocupaba primordialmente con información apenas alcanzaba a 666 personas, incluyendo al Presidente Jackson; hoy día, en cambio, la parte dedicada a tales labores abarca alrededor de dos millones de personas.

La verdadera metamorfosis que traerá consigo el paso hacia una sociedad del conocimiento, centrada en las comunicaciones, no se limitará, por cierto, solamente a la división y organización del trabajo. Se expresará en todos los sistemas de acción social, pudiendo estimarse que éstos adquirirán, en general, una mayor flexibilidad; una modalidad de articulación más parecida a redes que a estructuras fijas y jerárquicas; una mayor intensidad en sus propios procesos de innovación; un carácter más descentralizado y autónomo de sus unidades de base, etc.

La sociedad entera se verá envuelta por una mayor velocidad; se incrementarán los puntos de contacto; la complejidad de las interacciones y los procesos tenderá a elevarse y, por todas partes, veremos surgir un entorno más artificial, volátil e incierto.

Sobre todo, como ocurrió en otras épocas de cambio, las tecnologías emergentes tenderán a redefinir las bases culturales de la sociedad, dando lugar a procesos de innovación y adaptación a gran escala.



Es esa cambiante relación entre tecnologías y cultura la que deseo abordar en la segunda parte de mi exposición.

II

Por de pronto, una sociedad centrada en el conocimiento y las comunicaciones, tenderá a ser, necesariamente, más exigente en cuanto a la educación requerida de la gente. Lo anterior vale tanto para la participación productiva en la economía como para el desempeño de la ciudadanía en un medio político que estará caracterizado por múltiples formas de intercambio simbólico.

En realidad, es posible prever desde ya que las sociedades del futuro se desarrollarán, en gran medida, siguiendo trayectorias más o menos exitosas de aprendizaje colectivo. Todas las organizaciones –trátese de empresas, hospitales, profesiones u oficinas de servicios– operarán como centros de adquisición, difusión y mejoramiento de las competencias y habilidades de su personal. Su productividad dependerá críticamente del manejo de los recursos humanos y éste, de la densidad y calidad de los procesos de comunicación y aprendizaje al interior de las unidades operativas.

Paralelamente, una sociedad de ese tipo tendrá que desarrollar una cultura adaptada a las potencialidades tecnológicas de los sistemas de redes; que en lo principal consistirán en la diversidad de canales, en la bidireccionalidad de los flujos de comunicación, la flexibilidad y la interconectividad.

La diversidad de canales surge de aquellos avances tecnológicos que permiten ya bien un uso diferenciado de los canales existentes –como ocurre por ejemplo con el facsímil,

los teletextos, los video-textos, las radios de baja potencia, el uso de los canales UHF de televisión, etc.–; ya bien la aparición de nuevos canales de transmisión, como ha sucedido por ejemplo con la televisión por cable –cuyo potencial puede expandirse aún más con el uso de la fibra óptica–, o con el empleo de frecuencias cada vez más altas del espectro radio-eléctrico, como se utilizan para la recepción directa de la televisión satelital a través de antenas parabólicas.

La bidireccionalidad de los flujos es una propiedad de la comunicación electrónica que no ha estado presente, hasta ahora, en la transmisión de mensajes operada por los principales medios de comunicación. En cambio, el ejemplo clásico de una comunicación bidireccional es el teléfono. En él la función de recepción converge con la de emisión. En el futuro, los sistemas de transmisión por cable podrían fácilmente operar como dispositivos de ida y vuelta, dando lugar a lo que hoy se pre-anuncia como el advenimiento de una cultura de la interactividad. En ella, el sujeto receptor pasaría a actuar, simultáneamente, como emisor si lo desea –dentro de ciertas limitaciones que eviten la anarquía comunicacional– o, en cualquier caso, como una persona que programa y selecciona lo que desea recibir.

La flexibilidad se refiere justamente a este último aspecto; el de un incremento de las opciones de programación y a su control selectivo por parte de los usuarios. El término se refiere, asimismo, a la mayor capacidad que tendrán las personas de archivar, editar y poner en la pantalla imágenes y textos. Hasta aquí, sólo los medios impresos se movían en la dimensión espacial, permitiendo al lector hojear, ubicar partes, saltarse fragmentos, etc.; mientras que los soportes electrónicos se movían en la dimensión temporal, obligando al



receptor a esperar secuencias pre-determinadas de programación. De hecho, la televisión está regida por la espera; el libro en cambio, da oportunidad al lector para manejar el tiempo a su amaño. Con la mayor diversidad de canales disponibles, el televidente ha ganado en flexibilidad, pero sólo con la convergencia entre la edición audiovisual y las telecomunicaciones se dará un paso definitivo hacia un nuevo orden de prácticas culturales.

La interconectividad de los soportes de comunicación abre ese nuevo horizonte, al facilitar la combinación de distintos medios y el desdibujamiento de sus fronteras. Hoy es posible recibir un periódico electrónico a través de la pantalla, enviar mensajes escritos a través del teléfono, y sustituir el cine por el hogar. Como señala un autor, el mensaje de las nuevas tecnologías es claro: existe la posibilidad de transmitir, guardar y manipular a voluntad piezas de audio, texto imágenes o gráficos.

Los rasgos enunciados –diversidad de canales, bidireccionalidad de las comunicaciones, flexibilidad e interconectividad– conforman el potencial tecnológico sobre el cual se desarrollará la cultura de la sociedad de la información. Su impacto sobre el funcionamiento del hogar, el trabajo, la política y las relaciones sociales, así como sobre la psicología individual y el consumo masivo, constituye seguramente el capítulo más interesante de cualquier prospectiva cultural, pero no es un tema en el que pueda detenerme aquí

Pues debo hacerme cargo ahora, en la parte final, de los desafíos que enfrenta una sociedad como la nuestra –atrasada todavía por tantos conceptos, con tan fuertes contrastes en su modernidad y con tan marcados grados de desigualdad so-

cial– para transitar desde un industrialismo semi-desarrollado hacia una organización que aproveche para el desarrollo la revolución de las comunicaciones y el potencial de la información y el conocimiento.

III

En particular, me corresponde analizar el papel del Estado en ese proceso.

Lo primero que deseo decir al respecto es que, frente a un proceso modernizador de gran envergadura como éste que se anuncia, el Estado ha de jugar la misma función estratégica que frente a las demás modernizaciones sectoriales en que el país se halla empeñado, trátase de su sistema educacional, de la salud o de la industria.

¿En qué consiste, genéricamente, ese rol del Estado?. Básicamente en el cumplimiento de dos funciones:

Primero, la función de liderar los cambios, ejerciendo un papel inductor, persuasivo y de promoción mediante el empleo de sus capacidades de conducción política; dando claras señales de interés en el desarrollo tecnológico del sector; usando los instrumentos legislativos para crear un marco adecuado de incentivos y regulaciones; y fomentando los derechos de libre acceso, la universalidad del servicio y su desarrollo en función de objetivos de equidad.

Segundo, la función de crear los ambientes propicios para que la materialización de las modernizaciones opere desde la base de la sociedad, impulsada por una convergencia de los esfuerzos público y privado; el desarrollo de mercados



competitivos; la adopción de modalidades descentralizadas de gestión y la activa incorporación de capitales y tecnologías privadas, de origen local o externo.

La aplicación de estos criterios al desarrollo de nuestros sistemas de comunicación e información —desde la telefonía a la industria de medios; desde la educación hasta el uso de la informática; desde la creación de una infraestructura avanzada -v.gr., las autopistas de la información- hasta la producción de programas y el entrenamiento de analistas simbólicos— ha dado por resultado, hasta aquí, un rápido desenvolvimiento en diversos frentes y un número importante de innovaciones.

Un elemento básico, en cuanto toca a la industria de los medios y las telecomunicaciones, ha sido la incorporación del capital y la gestión privados y la generación de mercados con una intensa competencia, que han beneficiado a los usuarios y están permitiendo avanzar en la construcción de una adecuada infraestructura tecnológica para una sociedad de la información. Asimismo, la apertura de la economía chilena y el énfasis de las políticas públicas en la internacionalización, han favorecido esos desarrollos.

Todavía no se produce, en cambio, una acción más dinámica de las empresas y del gobierno en la investigación y aplicación de conocimientos en estos ámbitos, sin las cuales no podremos llegar a contar con las capacidades endógenas necesarias para seguir avanzando. Se requiere en este caso una actitud más agresiva de las universidades y centros de investigación, en estrecha conexión con las empresas y el Estado.

Otro factor básico, en el sector de las telecomunicaciones, ha sido el constante esfuerzo de la autoridad pública por impulsar el principio de acceso universal, de modo de evitar que la revolución de las comunicaciones se convierta en un nuevo criterio de división de la sociedad, esta vez entre los que operan conectados a las emergentes redes de información y aquéllos condenados a vivir en el aislamiento; en un entorno de información escasa y al ritmo de los antiguos sistemas comunicacionales. Es evidente que la meta del acceso universal sólo se puede lograr gradualmente, por medio de un adecuado marco regulatorio de las actividades y los mercados y complementando la inversión privada con medios públicos allí donde por razones económicas y de equidad resulte imprescindible hacerlo. El impulso a la telefonía rural es un buen ejemplo de esto último. Particular relevancia tiene en este contexto el fomento regional de las telecomunicaciones y de los sistemas de información, responsabilidad primordial del Estado pero que, como muestra la experiencia chilena, puede aprovechar ventajosamente el dinamismo propio de los mercados y la conformación de fondos específicos (con recursos fiscales) para promover una distribución más equitativa de las oportunidades locales de producción y acceso. El fondo del CNTV para extender las transmisiones de televisión a lugares geográficamente apartados es una iniciativa interesante a este respecto.

La acción regulatoria del Estado es particularmente necesaria en el ámbito de las comunicaciones. No sólo para asegurar la existencia de mercados abiertos y competitivos, provistos de la necesaria transparencia, sino que, además, para fijar los procedimientos y estándares técnicos que permitan aprovechar hacia el futuro todo el potencial de las nuevas tec-



nologías, en particular su interconectividad, flexibilidad e interactividad.

Además, se enfrentan en este sector un conjunto de nuevos problemas éticos y legales que deben ser objeto de atención por parte de la autoridad pública, tales como la protección de la privacidad frente al despliegue de los sistemas de información y el acceso y manejo de los bancos de datos; la distribución de las frecuencias de transmisión; la cautela de la propiedad intelectual, y la garantía de los derechos de expresión, del pluralismo y de participación en la cultura. Al respecto tiene especial interés el esfuerzo que realiza en estos días la Cámara de Diputados para legislar, con criterio moderno, en el sentido de prevenir una concentración excesiva en el mercado de mensajes y asegurar así las condiciones del pluralismo informativo, requisito esencial para el libre juego de opiniones en una sociedad democrática.

Por último, cabe al Estado un papel directo –probablemente el de mayor significación futura– en cuanto a la creación de oportunidades educacionales para el aprendizaje requerido por una sociedad centrada en los conocimientos. En efecto, no avanzaríamos ni un ápice hacia la meta –que como he dicho no es sólo tecnológica y económica sino fundamentalmente de orden socio-cultural y de equidad– si acaso no elevamos sustancialmente la calidad y pertinencia de la enseñanza que ofrece nuestro sistema escolar. Estamos aquí frente a la tarea prioritaria del país y la más importante del gobierno.

Resultaría francamente absurdo postular al nuevo mundo de las comunicaciones informáticas con los actuales niveles de aprendizaje que logran nuestras escuelas subvencionadas, que atienden prácticamente al 90 por ciento de los niños y jóvenes de Chile.

Por eso mismo, la tarea de generar las habilidades y competencias requeridas por el tipo de sociedad emergente es el desafío principal que tenemos por delante. De lo contrario, podríamos encontrarnos mañana con una infraestructura sofisticada de información, con una industria internacionalizada de medios y con una vasta red de oportunidades, nada más que al servicio de una minoría privilegiada.

Lo que debemos buscar, por el contrario, es una sociedad que aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías, las utilice en función de una mejor integración de todas sus capacidades y de una expansión más equitativa de las oportunidades de vida y trabajo. Si no seguimos ese camino, terminaremos aún más profundamente divididos, ahora entre poseedores y desposeídos de información; o sea, entre personas que ensanchan su horizonte de posibilidades y otros que ven estrecharse el suyo.

En suma, puestos en el umbral de esta nueva sociedad emergente, cabe al Estado liderar el cambio y promoverlo, creando condiciones para el desarrollo de la iniciativa y las inversiones privadas. Los incentivos proporcionados por mercados competitivos y transparentes son fundamentales para eso, correspondiendo al Estado asegurar un adecuado marco regulatorio, cautelar el principio de acceso universal y promover una distribución equitativa de las oportunidades que traerá consigo el desarrollo de la sociedad de la información.