

## **LA PRODUCCIÓN SOCIAL DE COMUNICACIÓN CUANDO EL MUNDO SE GLOBALIZA**

**Olivia Velarde Hermida**

[ovelarde@ucm.es](mailto:ovelarde@ucm.es)

Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid (España).  
Profesora Titular de la UCM. Área de conocimiento: Sociología. Entre sus publicaciones se encuentran: "La mediación comunicativa de las identidades individuales y colectivas". Revista Latina de Comunicación Social, 70, pp. 552 a 565. (2015) (Con Martín Serrano, M.) y "Paradigmas de los efectos de las TIC en la cultura y en el conocimiento" en Revista Latina de Comunicación Social, 70, pp. 347 a 379. (2015) (Con Bernete, F. y Franco, D.)

**Francisco Bernete García**

[fbernete@ucm.es](mailto:fbernete@ucm.es)

Doctor en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid (España).  
Profesor Titular de la UCM. Área de conocimiento: Sociología. Coordinador del Máster Universitario en Comunicación Social. Entre sus publicaciones se encuentran: "Análisis de contenido", en Lucas, A. y Noboa, A (editores): *Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos*. Madrid: Editorial Fragua, 2014 y "Designs for Social Science Study of Globalized Future Scenarios". *International Journal of Humanities and Social Science Vol. 4, No. 11(1); September 2014* ISSN 2220-8488 (Print), 2221-0989 (Online); pp 93-108 (con Velarde O.).

### **Resumen**

Este trabajo se inscribe en el contexto de las investigaciones y ensayos que se ocupan de los cambios producidos por la convergencia de la globalización y las TIC que la posibilitan. Retoma los planteamientos teóricos de Manuel Martín Serrano para examinar algunas de las transformaciones en la función mediadora de la comunicación pública asociadas a los avances tecnológicos que se introducen en el Sistema de Comunicación. Se trata de desarrollos técnicos que posibilitan el acceso a más informaciones, en muchos casos de forma inmediata, pero no por ello facilitan necesariamente que el usuario tenga un mejor conocimiento de lo que ocurre en el mundo. El uso actual de las TIC puede conducir a una reproducción de los estereotipos en el seno de los grupos de afines; a un cerramiento de cada grupo, más que a una apertura a grupos diferentes con los que dialogar y compartir las interpretaciones del cambio del entorno.

### **Palabras clave**

Globalización; Conocimiento; Representaciones; Humanización; Uso de las TIC

### **Como citar este artículo**

Hermida, Olivia Velarde; García, Francisco Bernete (2016). "La producción social de comunicación cuando el mundo se globaliza". *JANUS.NET e-journal of International Relations*, Vol. 7, N.º 2, Noviembre 2016-Abril 2017. Consultado [en línea] en la fecha de la última consulta, [observare.ual.pt/janus.net/pt\\_vol7\\_n2\\_art6](http://observare.ual.pt/janus.net/pt_vol7_n2_art6) (<http://hdl.handle.net/11144/2785>)

**Artículo recibido en el 11 de Febrero de 2016 y aceptado para publicación en el 21 de Septiembre de 2016**





## **LA PRODUCCIÓN SOCIAL DE COMUNICACIÓN CUANDO EL MUNDO SE GLOBALIZA**

**Olivia Velarde Hermida  
Francisco Bernete García**

### **Introducción**

En el año 1986 se publicó *La Producción Social de Comunicación*, obra en la que Manuel Martín Serrano desarrolla la Teoría Social de la Comunicación, cuyos fundamentos van a redimensionar los análisis comunicativos desde un enfoque sociohistórico y macrosociológico. Son análisis centrados en los vínculos existentes entre los cambios históricos de las sociedades y las modalidades de comunicación pública que han aparecido y desaparecido, desde la comunicación asamblearia hasta la comunicación por redes informático-comunicativas (Bernete, 2011).

La obra citada introduce como un componente necesario para el análisis de los cambios históricos de las sociedades, las sucesivas transformaciones de la comunicación pública, en el campo de las tecnologías, de las organizaciones que tienen a su cargo la labor de proveer de información a la colectividad, y de sus usos en cada comunidad. El escenario por donde desfila la historia de ajustes y desajustes entre lo que les sucede a las comunidades y la noticia que se da de lo que les sucede se abre con las primeras organizaciones sociales, en las que se institucionaliza la producción social de comunicación cuando se estabilizan las sociedades agrarias y militaristas; y sigue abierto durante cuatro mil años hasta nuestro tiempo. Ahora es necesario entender la transformación histórica que está en curso, relacionada con la revolución informático-comunicativa, y que acabará remodelando, a escala universal, además del papel de las informaciones y de las organizaciones, las formas de acción social (cfr. Bernete, 2011).

En la tercera edición de *La producción social de comunicación* publicada en 2004, su autor incorpora los resultados de sucesivas investigaciones diseñadas ex profeso para verificar la teoría y en razón de los vertiginosos cambios en la comunicación y la información a los que nos hemos referido. En dicho texto, se ofrece una interpretación del paso de la era audiovisual a otra informático-virtual. Se pone en relación las representaciones colectivas con las actuales formas de obtención, distribución y utilización de la información; y ambas, con el orden y el desorden en que se conforman, encuentran y enfrentan grupos y sociedades. Esa impronta sociohistórica, que distingue al autor de *La mediación social*, vuelve a demostrar su potencia teórica y esclarecedora. Especialmente cuando integra el estudio sistemático de los cambios sociales y comunicativos en la predicción de escenarios alternativos que cabe imaginar a partir de las actuales capacidades informático-comunicativas. Por eso, consideramos pertinente reseñar algunas de las ideas claves con las que se plantea el análisis de las relaciones existentes entre la producción y



reproducción de la comunicación pública y la producción y la reproducción social (cfr. Bernete, 2011). Iniciamos esa exposición refiriéndonos a los procesos de construcción de representaciones sociales que son necesarias para la reproducción social.

Como se sabe, los sujetos sociales elaboran representaciones del mundo basadas en creencias, principios y valores. Esas creencias no sólo les sirven a los grupos para darle un significado a su pasado y proyectar su futuro sino para comprender su presente. Los imaginarios colectivos van acogiendo el incesante e inacabable cambio del entorno social, material o ideal para asumir toda novedad. En cada sociedad, incorporar cognoscitivamente lo que irrumpe en la realidad o comprender lo que desaparece es una tarea institucional encaminada al control social. El sentido que tiene esa intervención se recoge en la siguiente cita:

*"La comunidad trata de conseguir con el recurso a la mediación comunicativa un cierto consenso en las representaciones del mundo que elaboran los distintos miembros del grupo. La razón por la cual todas las sociedades necesitan sujetos (como el chamán) o instituciones (como las empresas informativas) especializados en la producción y reproducción de representaciones colectivas es la siguiente: de un suceso que acontece y afecta a todos los miembros de un grupo no se sigue necesariamente una y la misma representación, ni el consiguiente acuerdo para reaccionar solidariamente al evento"* (Martín Serrano, 2004: 142).

La elaboración y transmisión de información pública cumple una función mediadora cuando establece un nexo entre las transformaciones del mundo y el conocimiento de los cambios por parte de los receptores de la información. Esta función supone seleccionar objetos de referencia<sup>1</sup>, y proporcionar sobre ellos un conjunto de datos y evaluaciones; ese conjunto es una representación de aquello a propósito de lo cual se comunica. Al ofrecer a la comunidad representaciones de lo que existe y de lo que sucede, la comunicación pública contribuye, junto con otras instancias mediadoras, a que exista una adecuación suficiente entre los cambios del entorno, las pautas de comportamiento, sustentadas en creencias compartidas y las instituciones del Sistema Social. La comunicación pública puede ofrecer esa congruencia, ya sea proponiendo una reelaboración de las representaciones colectivas o una reorganización de las instituciones o una interpretación del acontecer que realimente las representaciones y legitime el orden existente. El ajuste, en todo caso, tiene por objetivo procurar que la acción social no desborde los marcos establecidos.

La comunicación pública influye sobre la acción social en la medida en que logra que los miembros compartan una visión de lo que acontece; o, si se prefiere, en la medida en que ejerza un control sobre las representaciones sociales compartidas en un colectivo. Si proporciona una interpretación aceptable para el grupo, favorece una cierta visión de la

---

<sup>1</sup> Conocemos con el término *objeto de referencia* aquello a propósito de lo cual comunican dos o más seres vivos: una disposición, una necesidad, un peligro o un acontecimiento deportivo pueden ser objetos de referencia si los comunicantes intercambian datos sobre ellos.



realidad y de lo que conviene hacer ante la nueva situación creada. Es decir, postula una cierta acción social y la dota de sentido para los componentes de ese colectivo.

Como bien se sabe, las mediaciones comunicativas que se llevan a cabo en este momento histórico son distintas de las empleadas hace apenas unas décadas. En los epígrafes siguientes señalamos algunas de las transformaciones que han ido produciéndose en la comunicación pública (su producción, distribución, recepción, utilización) y el modo en que dichas transformaciones afectan a las representaciones cognitivas de los ciudadanos en una época de transición entre sistemas de comunicación institucional: en nuestros días, junto al "Sistema de Comunicación de Masas" operan otros sistemas de intercambio informativo, mediante redes tecno-informáticas.

En el presente artículo nos ocupamos de las formas de proveer indicaciones sobre lo que acontece - y su incidencia en nuestra percepción de la realidad - que son características de las actuales redes de intercambio informativo. Lo haremos recordando que algunos rasgos de sus modos de producir y distribuir información no han emergido con las nuevas TIC, sino que éstas han acelerado ciertas líneas de "progreso comunicativo" que iniciaron su andadura mucho antes de la aparición de Internet.

El propósito de este análisis es mostrar que algunos de los desarrollos tecnológicos de la modernidad, al tiempo que podían suponer ventajas para los receptores (por ejemplo, más información sobre más cosas, más fiabilidad o más posibilidades de reaccionar en menos tiempo), comenzaban a generar contradicciones con ciertas funciones mediadoras, como la de proporcionar interpretaciones de los hechos narrados. Y esas contradicciones se han agudizado en las últimas décadas.

Nos referimos a continuación a lo que el profesor Martín Serrano (2004) denominó "grandes conquistas logradas por la Formación Social Capitalista en el desarrollo de la comunicación referencial" (sincronía, iconicidad, ampliación del universo referencial) y el modo en que su desarrollo dificulta la función de ofrecer representaciones del acontecer que sean compatibles con los principios y valores compartidos.

## **1. La función de proporcionar interpretaciones del acontecer cuando éste se transmite sincrónicamente**

El tiempo transcurrido desde la elaboración de un producto comunicativo hasta su recepción por parte de los destinatarios, fue reduciéndose hasta conseguir la difusión sincrónica de la información.

*"La conquista de la sincronía comunicativa ha hecho posible que más personas resulten potencialmente concernidas por más acontecimientos públicos en un tiempo útil" (Martín Serrano, 2004: 112).*

En efecto, representa un beneficio para los receptores en tanto que el adelanto en el conocimiento de lo sucedido puede conllevar un adelanto en su decisión ante los hechos. Si reciben la información al tiempo que ocurren los hechos narrados, su capacidad de reacción sería tan inmediata como la de los propios testigos presenciales del acontecer.



Ahora bien, este desarrollo tecnológico puede entorpecer la función mediadora de proporcionar una interpretación de lo sucedido, porque el mediador, en esta circunstancia, trabaja fundamentalmente para dar cuenta inmediata de lo observado en el lugar y el momento presente. (Muchas veces, no se trata de lo observado, sino de lo emitido por otros mediadores). Otras tareas, como seleccionar datos pertinentes, comprobarlos, o buscar distintos puntos de vista para la construcción de un relato que permita relacionar los hechos de este presente con otros anteriores, están subordinadas al propósito de dar la información tan pronto como sea posible. Lo más habitual es que el narrador cumpla una función de acompañar al oyente o telespectador en su acceso a los acontecimientos, cuando estos pueden ser contemplados.

Al relato se le supone un carácter enculturizador, en tanto que contribuye a "introducir a las nuevas generaciones en los patrones culturales de la sociedad y prepararlos para su recreación" (Echevarría, 2003), pero el hecho de transmitir la información del acontecer al tiempo que este se produce dificulta enormemente esa función.

## **2. La función de proporcionar interpretaciones del acontecer cuando se muestran imágenes de los objetos de referencia**

Los avances técnicos dieron lugar a un incremento continuo en la proporción de imágenes en cuya génesis participa el mismo objeto del que trata la comunicación. Desde el punto de vista del receptor, saber que la imagen procede directamente del objeto le confiere un carácter fiable, con independencia de la fiabilidad que merezca el emisor. Cuando se usan medios que proveen de información icónica y sincrónica son mayores las posibilidades de prescindir de los mediadores en beneficio de la interpretación autónoma de los usuarios. Cada receptor podría configurar por sí mismo una representación del acontecer retransmitido si posee la capacidad cognitiva para procesar el relato icónico. Ahora bien,

*"la capacidad para expresar en imágenes todo aquello que posee forma, entra en contradicción con la exigencia de que toda interpretación responda a alguna norma o código particular, compartido sólo por los miembros de un mismo grupo" (Martín Serrano, 2004: 128).*

La contradicción señalada en la cita obliga a plantearse lo siguiente: o bien se introducen indicaciones verbales (necesariamente en un código particular) para canalizar el amplio repertorio de interpretaciones individuales hacia el marco interpretativo que ofrece el mediador, o bien se renuncia al control sobre la interpretación de lo mostrado y se permite que el significado atribuido a la información dependa de las capacidades perceptivas y cognitivas de los destinatarios.

La recepción y reconocimiento de las imágenes -fijas o en movimiento- requiere unos hábitos de procesamiento de información diferentes de los que se requieren para procesar las expresiones verbales, alineadas en una secuencia espacial o temporal y más monosémicas que las imágenes. Si nuestra enculturización está basada en códigos particulares (las lenguas aprendidas), las descripciones y valoraciones del acontecer



narradas en esos mismos modelos expresivos serán mejor comprendidas que las narradas con códigos icónicos. Manejarse con estos códigos supondría un nuevo aprendizaje para la inmensa mayoría de la población.

Sólo cuando los receptores pueden identificar inequívocamente el objeto y el contexto en el que se toman las imágenes, la narración icónica podría ser suficiente para reconocer el estado o la actividad de un objeto de referencia (por ejemplo, una competición deportiva con la cual los destinatarios estén familiarizados), prescindiendo de toda palabra escrita o hablada de un mediador.

Por lo demás, aun cuando se reconozca lo que muestran las imágenes, mostrar no es sinónimo de explicar el sentido de lo que ocurre; en muchas ocasiones sólo es una forma de construir un espectáculo con ese acontecer. La mera visión de las cosas puede producir una sensación de conocimiento, pero la iconicidad que supuestamente hace transparentes los hechos con frecuencia produce el efecto de hacerlos más opacos.<sup>2</sup>

### **3. La función de proporcionar interpretaciones del acontecer cuando la información es sobreabundante**

Una más de las conquistas heredadas por los sistemas tecnológicos actuales ha consistido en poner al alcance permanente de todos los miembros de una comunidad la información sobre asuntos que conciernen a esa comunidad. Las prestaciones de las TIC han acelerado la dinámica de ampliar el universo de objetos de referencia: cualquier emergente puede ser acontecer público y cualquier evaluación puede formar parte de un punto de vista sobre lo que acontece, cuya manifestación se considera legítima (Martín Serrano, 2004: 127).

Teóricamente, esta ampliación de lo que se controla referencialmente podría ayudar a conocer más datos sobre más objetos; más perspectivas distintas, expresadas con mayor libertad. Si el incremento de información disponible estuviera en función de lo que conviene saber a los usuarios, éstos podrían mejorar su entendimiento de los cambios que se producen en el entorno; saber con más fundamento lo que es posible o imposible hacer para adaptarse a los cambios; presionar para que prospere lo que se considera deseable y para evitar lo que se considera indeseable.

La sobrecarga informativa de nuestro tiempo es, como bien se sabe, incomparablemente mayor que la enunciada por Alvin Toffler en su libro "Future shock" (1970, 3) pero el efecto no es necesariamente disponer de más información verdadera, que permita valorar los hechos y participar en la esfera pública con conocimiento de causa. El incremento de interacciones comunicativas no cambia un ápice su carácter de "proceso que puede ser utilizado para decir la verdad o para mentir, para construir o para destruir, para juntar o para separar, para educar o para deseducar" (Díaz Bordenave, 2012).

La cantidad de información accesible a los ciudadanos usuarios de las TIC no se ofrece para satisfacer sus necesidades de saber ni obedece a una supuesta igualdad de oportunidades para colgar en internet sus narraciones particulares y participar en la esfera pública. Ciertamente, las prestaciones técnicas hacen posible que todo usuario de

---

<sup>2</sup> Sobre el sentido que tiene en la sociedad contemporánea el reclamo de "más exposición", véase *La sociedad de la transparencia* (Han, 2013).

<sup>3</sup> Ya Toffler percibía "demasiado cambio en un periodo de tiempo demasiado corto".



las redes pueda ofrecer datos de referencia y evaluaciones sobre cualquier asunto de su interés. Pero no todos los usuarios tienen las mismas capacidades económicas y técnicas; y, por ello, tampoco tienen las mismas posibilidades de aparecer en las redes ni de influir en las representaciones sociales del conjunto, con su particular visión de las cosas. Las desigualdades sociales, económicas, políticas, etc. También se manifiestan en el orden de la producción comunicativa.

Las aplicaciones que permiten las actuales TIC han acelerado el borrado de dos líneas divisorias: a) la que distingue entre agentes y comunicantes y b) la que distingue entre emisores y receptores en el Sistema de Comunicación.

a) Entre el conjunto de actores del Sistema Social, la separación funcional entre *agentes sociales* (que producen, venden o compran cosas) y *comunicantes* (que intercambian información sobre las cosas) sigue existiendo pero la información y el conocimiento (recursos para la reproducción social) se han convertido en recursos del sistema productivo y se han estrechado los vínculos entre producir y comunicar. A partir de la información y el conocimiento se organizan todas las interacciones públicas y privadas.

Una consecuencia de que todos los agentes (políticos, económicos, etc.) sean comunicantes se manifiesta en la anegación informativa que aparece en internet. Las grandes corporaciones tienen capacidad para planificarla, de tal modo que el conjunto de lo vertido entre unos y otros a las redes tecnológicas (todos con la misma legitimidad) obstaculice el acceso al conocimiento.

Se ha denunciado como "intoxicación informativa" esta nueva forma de opacidad que consiste en ocultar la verdad bajo el exceso de narraciones. Es otra forma de ejercer la censura: en lugar de (o más bien, además de) silenciar o prohibir, inundar de palabras, imágenes, sonidos y números. Así es como la llamada "sociedad del conocimiento" se convierte también en la sociedad de la incertidumbre, en tanto que - paradójicamente - dificulta el conocimiento proporcionando información a raudales.

b) En la comunicación de masas era funcional la separación entre *emisores* y *receptores*: de un lado, los sujetos autorizados para ejercer la profesión de informantes - para producir y distribuir en masa los productos comunicativos - y, de otro, los posibles destinatarios de esos productos (por ejemplo, según la edad, los espacios o los tiempos del trabajo y el ocio). Esa distinción se ha ido desdibujando. Aunque no ha quedado minimizada la comunicación institucional, junto a ella se producen otros muchos intercambios informativos: a veces comentarios sobre las noticias o las columnas de opinión, otras veces sólo palabras que no componen ni una frase, otras fotografías, emoticones o direcciones, que remiten a otro espacio informativo. Se han multiplicado los sujetos que interpretan públicamente el acontecer y, con ello, las visiones del mundo.

#### **4. La función de proporcionar interpretaciones del acontecer con relatos fragmentados**

El incremento de información que venimos señalando se produce asociado a ciertas innovaciones en los formatos y en los usos de las prácticas comunicativas: en las últimas décadas han cambiado, entre otras, las maneras de ver (por ejemplo, con el zapping o las gramáticas narrativas que mezclan los géneros), las maneras de escribir (por ejemplo,



con el hipertexto) o las maneras de leer (por ejemplo, con la mensajería instantánea o los minúsculos relatos de microblogging).

En los nuevos formatos narrativos, proliferan modalidades de comunicación (o simplemente, de conexión) que más bien tienden a reducir en lo posible la narración. Se detectan cada vez más intercambios de imágenes y textos de corta duración. Tras los microrelatos y los blogs aparecieron las "redes sociales" donde cualquier cosa es dicha o mostrada sin conexión con otras. Más tarde, los servicios de microblogging, como Twitter, mediante los cuales los usuarios intercambian textos obligatoriamente cortos, usados con frecuencia, para anunciar la existencia de más alimento informativo en otro espacio de internet.

Aunque siguen existiendo grandes relatos (por ejemplo, algunas series de televisión con notable éxito de público), se han multiplicado los microrelatos donde la ausencia de estructura narrativa es casi total (salvo los publicitarios). Por su naturaleza, no son relatos ordenados que ofrecen una cierta representación de un objeto de referencia, sino más bien fragmentos de narración, flujos de imágenes, sonidos y palabras que dejan en manos de cada usuario la construcción mental de los referentes con esos fragmentos.

En la medida en que las TIC actuales se aplican al sistema educativo, especialmente en los cursos no presenciales, rige también aquí una ruptura de la secuencialidad que ha caracterizado la estructura y la utilización del libro de texto. En su lugar se introducen fragmentos de textos variados, con enlaces a otros; en la composición parece evitarse un cierre del relato; en la utilización, se facilita la discontinuidad de la lectura, los ejercicios, etc. en tiempos y lugares diversos. El efecto es, como decimos, dejar la estructuración del conocimiento en manos del alumnado; que sean ellos y ellas, con sus variados y transportables dispositivos técnicos, los que decidan donde y cuando hacen cada cosa.

## **5. La ausencia de representaciones colectivas proporcionadas por los mediadores y la dificultad para construir el consenso sobre la base del conocimiento compartido**

Entre producir y difundir relatos y hacerlo con fragmentos, titulares, tweets o simples emoticonos existe algo más que una diferencia de extensión: los primeros son elaborados por mediadores del conocimiento (por ejemplo, novelistas, profesionales de la enseñanza o del periodismo) que seleccionan los referentes, los datos y el orden con los que construir un producto para destinar a su comunidad; los segundos son difundidos muchas veces sin orden ni concierto, para que sean los miembros de la comunidad receptora quienes estimen su valor informativo y compongan con ellos alguna representación. Parece evidente que de este modo se dificulta la propia existencia de representaciones compartidas.

Asistimos a la siguiente paradoja: por un lado, la globalización descansa supuestamente sobre el uso de la información y el conocimiento compartidos a escala global; por otro lado, proliferan aplicaciones de las TIC que consisten en ofrecer fragmentos informativos, en lugar de proporcionar representaciones estructuradas que contribuyan a disminuir la ignorancia sobre lo que pasa en el mundo.



Crece la incertidumbre al tiempo que la información vertida a la red por el notable incremento de las mediaciones comunicativas que, en lugar de mejorar nuestro conocimiento del mundo, de la vida propia y ajena, alimentan los prejuicios y malentendidos; generan confusiones y promueven conflictos sin fin.

Sin embargo, de las observaciones antedichas no puede concluirse que la reproducción social corra algún riesgo por una disminución del consenso. De hecho, se promueve el consenso, pero no de toda la ciudadanía y menos aún a escala global. "Teóricamente la globalización y las TIC que la hacen posible abren la posibilidad de saber más de la cultura de otros países y regiones del mundo; lo que teóricamente podría ampliar también las posibilidades de que se entiendan mejor las personas de diferentes lugares del planeta" (Bernete, 2010).

El consenso fundamentado en el control de las redes puede alcanzar niveles que nunca antes han existido. Porque se está promoviendo el consenso que descansa en la obediencia al grupo propio, reforzando las identidades de unos frente a las de otros; el consenso de la exaltación localista o nacionalista; el consenso sostenido con la reproducción de estereotipos de toda naturaleza, que las redes amplifican con facilidad y rapidez: estereotipos nacionales y locales, de género y orientación sexual, de judíos, moros y cristianos, como hace cientos de años.

Las mismas tecnologías que permiten la desestructuración del conocimiento, también permiten un uso orientado a primar determinadas representaciones estereotipadas de la realidad y su reproducción con "información" redundante. Las visiones del mundo dominantes en términos cuantitativos acaban convirtiéndose en dominantes en términos cualitativos. Como en épocas anteriores, pero ahora con más razón, sólo una minoría de sujetos son capaces de distinguir la verdad de la mentira informativa.

Distinguir la información verdadera de la falsa ha tenido la mayor importancia en la prevención y solución de los conflictos sociales. Del mismo modo que confundir lo falso con lo cierto, crea y exacerba los enfrentamientos.

En la comunicación social la verdad se ha utilizado para desactivar los conflictos y la mentira para crearlos e intensificarlos. Y así sucede en la actualidad. Por ejemplo, la mentira legitima la agresión a otros países, cuando los medios de comunicación para masas, exacerban el belicismo o cuando se planifica una invasión militar.

Siguiendo al profesor Martín Serrano (2007: 252-262), una información es veraz si los datos que proporciona sobre el objeto de referencia son:

- *objetivos* (se corresponden con características del objeto),
- *significativos* (pertinentes para informar de ese objeto desde un determinado punto de vista) y
- el conjunto de los datos es *válido* o completo para proporcionar a los usuarios de la comunicación cierta visión del objeto.

La sobrecarga de información que se ofrece actualmente al ciudadano, le exige no sólo nuevas capacidades técnicas para sacar provecho a las prestaciones informáticas, sino también y sobre todo, capacidades cognitivas que difícilmente podrá adquirir por sí mismo. Considere el lector si todo usuario de computadoras, Smartphone, internet, etc. por el simple hecho de poseer los dispositivos de acceso y encontrarse conectado, tiene la capacidad de buscar, contrastar, discriminar, relacionar información para producir un



conocimiento propio con ella; o si puede distinguir los datos objetivos y significativos de los que sólo lo parecen; o si tiene criterios para evaluar la validez del conjunto de los datos que se le ofrecen en cada caso; para analizar su estructura y tomar en cuenta otros conjuntos y estructuras alternativas; en definitiva, para distinguir la verdad entre tanta palabrería.

Aprender a relacionar, discriminar, etc. para convertir la información en conocimiento depende de que los modelos, la organización y los recursos del sistema educativo se orienten en esa dirección y exista para todos la oportunidad de beneficiarse de esa enseñanza<sup>4</sup>.

Mientras los usuarios no adquieran esas capacidades, puede ocurrir que la gran mayoría se conforme con ser

*"una masa acomodada en su ignorancia, fascinada por la tecnología y cada vez más alienada"* (Brey, 2009: 38).

Si esto es lo que sucede, posiblemente quienes saquen más provecho de las TIC para el desarrollo del conocimiento no sean los individuos, sino las grandes corporaciones capaces de correlacionar enormes cantidades de datos, según sostiene este mismo autor

*"El centro de gravedad de la sociedad del conocimiento mercantilizado se desplaza gradualmente desde el individuo hacia las estructuras colectivas (...) Cada vez hay más saber en las organizaciones pero menos conocimiento en los individuos, más información en las memorias de silicio y menos en los cerebros humanos. El individuo se aleja progresivamente de su posición central, se diluye, y desde la periferia se muestra más débil y prescindible que nunca."* (Brey, 2009: 40-41):

En términos generales, en tanto no se haga otro uso de las innovaciones técnicas, parece consolidarse la dualidad presagiada por Castells (1995b: 11):

*"(la sociedad de la información) es a la vez la sociedad de las proezas tecnológicas y médicas y de la marginación de amplios sectores de la población, irrelevantes para el nuevo sistema"*.

## **6. El uso social de las innovaciones técnicas determina el sentido de las mediaciones**

---

<sup>4</sup> En las últimas décadas, las autoridades políticas y académicas promueven con sus directrices que los estudiantes tengan competencias en la gestión de la información y en la adquisición de un conocimiento aplicable y con valor de cambio. Lo que no es exactamente lo mismo que capacitarles para que aprendan a manejar criterios de evaluación de la veracidad informativa.



Si se conocen las capacidades técnicas de los instrumentos informativos y las opciones de usos posibles, se comprende que las sociedades capitalistas avanzadas hasta ahora se han defendido de los efectos transformadores no deseados de las innovaciones tecnológicas restringiendo sus usos sociales.

La Formación Social Capitalista ha hecho un uso de los Medios de Comunicación de Masas orientado a proveer una información y una formación basadas en la ética del dominio. Ha cambiado la tecnología, pero con el manejo de las actuales TIC se sigue manteniendo la misma ética y se ha reforzado el dominio, porque no ha cambiado el modo de producción capitalista.

Manuel Martín Serrano designa, por "modo de producción de comunicación", *la manera en la que cada Formación Social se apropia de la información pública*.

*"La información apropiada se distingue en cada Formación Social tanto por su utilidad como por su titularidad:*

- *La utilidad de la información puede referirse a criterios de uso muy distintos. Pero aquella que se necesita para la propia reproducción del Sistema Social será apropiada cuando contribuya a la creación o al menos a la recreación de las condiciones (materiales, institucionales, culturales) que son determinantes para el funcionamiento de la Formación Social.*
- *La titularidad de la información puede asignarse a usuarios concretos, sean instituciones, grupos o sujetos particulares; o aparentemente ser inexistente. Pero aquella que sirve para el mantenimiento de la estructura social, o que eventualmente pueda ser utilizada para transformar la organización (jerárquica, estamental, de clases) será apropiada por los grupos dominantes. La existencia de esa apropiación no es reconocible a nivel jurídico ni siquiera a nivel funcional en todos los casos. En cambio siempre es identificable a nivel estructural averiguando quiénes son aquellos que deciden cuál es el valor de uso que debe tener la información pública" (Martín Serrano, 2004: 101-102).*

Las innovaciones en las infraestructuras del Sistema de Comunicación han sido incorporadas para mantener un modelo de producción y de reproducción, pero no para otros usos que generan menos plusvalías o que debilitarían el dominio político y económico.

El mantenimiento de los modelos productivo y reproductivo permite que las actuales TIC ofrezcan la posibilidad de participar en un sinnúmero de actividades lúdicas, educativas, relacionales o políticas, entre otras. Lo cual no significa que se fomente la participación política, o la educación, o las relaciones sociales, o las prestaciones y servicios a los ciudadanos, porque sólo se permiten en el nuevo espacio tecno-informativo. Al mismo tiempo que se permiten ciertas actividades en el llamado "ciberespacio", hay más precariedad e inseguridad en el espacio físico y en las dimensiones materiales de la vida cotidiana: empleo, ingresos, vivienda, sanidad, etc.



Nos encontramos ante una revolución tecnológica de enorme trascendencia porque probablemente dará lugar a cambios irreversibles en la condición humana. Y en los tiempos en que se inicia un proceso histórico de tal envergadura como ahora está sucediendo, renacen las esperanzas de la humanidad en tomar el control de su futuro usando las invenciones técnicas para mejorar la naturaleza de las personas, sus condiciones de vida y la organización de las sociedades. Por eso el empeño en poner las innovaciones técnicas al servicio de objetivos humanizadores ha renacido y cobra un nuevo sentido desde que existen las TIC. Son las iniciativas que tratan de utilizar estas tecnologías para ir introduciendo modos de producción social de comunicación, que no estén supeditados a la lógica del control y del beneficio económico. (cfr. Martín Serrano, 2014a)

Para caminar hacia un futuro más humano, basado en la información precisa y el conocimiento compartido, hacen falta mediadores que, en lugar de ejercer guiados por el principio de la competitividad entre grupos o Estados, lo hagan guiados por la solidaridad y el hermanamiento en una sola comunidad universal. El etnocentrismo que pauta nuestras relaciones ha generado tantas divisiones –entre géneros, generaciones, religiones, naciones, etc.- que este horizonte ahora se concibe como utópico.

## **Conclusión**

Los profesionales de la comunicación pública no son los únicos intérpretes del acontecer. También interpretan lo que hay y lo que sucede otros agentes socializadores, como los amigos, los familiares o los educadores. Estos agentes y los propios informadores profesionales están obligados a conocer las transformaciones en los modos de comunicar.

Los procesos de comunicación social se transforman cuando el mundo se globaliza. No podía ser de otro modo porque la mayor interactividad de carácter material (transporte, intercambios comerciales, etc.) va necesariamente acompañada de mayores flujos de información, que son posibles por las actuales TIC. Una dimensión de tales transformaciones tiene que ver con la naturaleza de las mediaciones que la comunicación introduce para orientar la acción social. Las mediaciones comunicativas que se llevan a cabo en este momento histórico son distintas de las empleadas hace apenas unas décadas.

Este trabajo se centra en las mediaciones comunicativas, que consisten en establecer un nexo entre lo que cambia en el entorno y el conocimiento de los cambios por parte de los receptores de la información.

Los epígrafes anteriores describen que la función de proporcionar a la comunidad unas representaciones de lo que sucede en el entorno está transformándose, en algunos casos minimizándose, porque los desarrollos tecnológicos hacen prosperar, junto a la comunicación institucional, otras prácticas comunicativas, donde el relato elaborado con información completa y ordenada (de acuerdo a algún criterio) no tiene cabida.

Hemos hecho referencia a las dificultades para proveer a los destinatarios de una interpretación del acontecer cuando se transmite sincrónicamente, cuando predominan los códigos icónicos sobre los verbales, cuando la información es excesiva y cuando los formatos predominantes son extremadamente reducidos en extensión y escasamente narrativos (titulares, tweets, emoticones, etc.).



Si la comunicación pública no proporciona representaciones colectivas se dificulta la construcción del consenso sobre la base del conocimiento compartido, porque se deja a la comunidad receptora la labor de valorar las informaciones y encajarlas en su visión del mundo. Ello no significa que peligre la cohesión social porque hay otros mediadores, además de los que trabajan en el sistema de comunicación, y porque el consenso puede descansar sobre la base de representaciones estereotipadas que se extienden y reproducen con facilidad; y que alimentan los prejuicios de cada colectivo frente a los demás. Se refuerza la cohesión grupal y el consenso sobre la cultura propia en el interior de los colectivos, cuando teóricamente hay más posibilidades (por recursos técnicos y economía de escala) de dialogar y conocer a los diferentes.

El resultado de este uso de la información y el conocimiento es un incremento de la ignorancia sobre lo que existe y sucede; y un aumento de la incertidumbre sobre lo que puede ocurrir y lo que puede hacerse. La ignorancia y la confusión se producen cuando la información vertida al espacio público es tan abundante que se convierte en un torrente del que hay que defenderse. En estas circunstancias, la mediación queda abierta a la mistificación y a la deshumanización, que de hecho se practica por instituciones creadas expreso para controlar las representaciones compartidas a propósito de lo que acontece.

*"Expertos de la mistificación, disfrazan de nobles principios democráticos y humanitarios los intereses geopolíticos de las naciones dominantes. Estos manipuladores son piezas fundamentales en el planeamiento de las guerras de diseño que asolan al mundo" (Martín Serrano, 2006). (...) "Expertos en la deshumanización, cuando estén en curso las acciones bélicas, convertirán la barbarie de los bombardeos en espectáculos. Son los profesionales al servicio de los actuales señores de la guerra, que programarán la desinformación para que el sufrimiento y las tropelías no sean visibles, ni para los cronistas de los medios de comunicación ni para las audiencias" (Martín Serrano, 2006).*

En este contexto, los ciudadanos necesitan hoy más que nunca mediadores que les ayuden a interpretar los hechos:

*"En el mundo globalizado que está emergiendo, profesionales, docentes, investigadores de la comunicación, asumimos responsabilidades sociales crecientes. En pocos campos es tan cierto -como lo es en la comunicación- que el conocimiento experto no está para legitimar el control y hacerlo más eficaz, sino para desenmascararlo" (Martín Serrano, 2006).*

Las representaciones que traerán la auténtica globalización de la humanidad, sin mengua de sus identidades y culturas, serán las que vinculen las revoluciones tecnológicas con la liberación de las personas y de los pueblos, aquellas que se propongan el progreso en la



humanización. Visiones del futuro que orienten las aplicaciones de las nuevas tecnologías a compartir el conocimiento y la información que ilustran; a globalizar la solidaridad que humaniza. Que fue el programa de uso de las tecnologías del conocimiento y de la información que diseñaron los ilustrados.

Ellos aplicaron la mirada sociológica para averiguar si sería posible, quitándole poder a los símbolos y restándole valor simbólico al poder, alcanzar otro tiempo donde habría alcanzado su cenit la historia. Aquel tiempo en el que llegue a existir una única comunidad humana, enriquecida por toda posible diversidad, sin mengua de su cohesión; porque finalmente los lazos de solidaridad habrán anudado a toda la especie. (cfr. Martín Serrano, M. 2014b).

## Referencias

Bernete, Francisco (2010). "Del relato al contacto". *Trama y Fondo*, nº 29, segundo semestre 2010. Madrid, pp. 29-44.

Bernete, Francisco (2011). "La Producción Social de Comunicación. Reseña de la tercera edición", *Revista Chasqui*. Número monográfico 114-115: Manuel Martín Serrano y sus aportes a la comunicación". pp. 104-105.

Bernete, Francisco (2013). "El espacio se expande: de la muralla a la nube". *Telos*, octubre 2013-enero 2014, nº 96, pp: 28-36.

Brey, Antoni (2009). "La sociedad de la ignorancia". En Brey, Innerarity y Mayos. *La sociedad de la Ignorancia y otros ensayos*. Barcelona: infonomía. Disponible en: [www.infonomia.com](http://www.infonomia.com)

Castells, Manuel (1995 a). *La ciudad informacional. Tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza editorial.

Castells, Manuel (1995 b). "La sociedad de la información", *El País*, 13/02/1995. pp. 11.

Díaz Bordenave (2012). "La comunicación y el nuevo mundo posible", *Razón y Palabra*, nº 80, agosto-octubre.

Echevarría Grajales, Carlos Valerio (2003). "La escuela, un escenario de formación y socialización para la construcción de identidad moral", *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre.

Han, Byung-Chul (2013). *La sociedad de la transparencia*. Barcelona: Herder

Martín Serrano, Manuel (2004). *La producción social de comunicación*. Madrid: Alianza Editorial. (3ª ed.).

Martín Serrano, Manuel (2006). "¿Para qué sirve estudiar Teoría de la Comunicación?", *Contratexto*, no 4. Disponible en: <http://www.ulima.edu.pe/revistas/contratexto/pdf/art2.pdf>, <http://eprints.ucm.es/13145/>

Martín Serrano, Manuel (2007). *La comunicación, la vida y la sociedad*. Madrid: Mc Graw-Hill.



Martín Serrano, Manuel (2014a). "La globalización: Un espacio y un tiempo de confrontación entre opciones humanizadoras y deshumanizadoras." en *Telos*, nº 98, Madrid, pp. 3-23.

Martín Serrano, Manuel (2014b). "Cuando la ciencia de la comunicación está implicada en la existencia del presente y la construcción del futuro", *Contratexto*, nº 22 . Lima. pp. 37-49.

Martín-Barbero, Jesús (2002). "Tecnificadas, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo". *Diálogos de la comunicación*, 64, pp. 9-24.

Morozov, Evgeny (2011). *The Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom*. PublicAffairs.

Toffler, Alvin (1970). *Future shock*. New York: Random House

Velarde Hermida, Olivia y Bernete, Francisco (2015). "Paradigmas de los efectos de las TIC en la cultura y en el conocimiento". *Revista Latina de Comunicación Social*, 70, pp. 347 a 379. Disponible en: <http://www.revistalatinacs.org/070/paper/1050/20es.html>