



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE POSGRADO**

**DIAGNÓSTICO DE LA INCORPORACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN A LA COMUNICACIÓN SOCIAL DEL
GOBIERNO FEDERAL. EL CASO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN COMUNICACIÓN

P R E S E N T A

RODOLFO GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

ASESOR: DR. ALEJANDRO BYRD OROZCO

CIUDAD UNIVERSITARIA, 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

HOMENAJE

A mi MADRE (+), ANA MARÍA FERNÁNDEZ GODÍNEZ (ANIS), porque nunca he dejado de ser tu consentido. Y con amor me enseñaste a querer y a dar siempre lo mejor.

A mi PADRE, RODOLFO GONZÁLEZ SARABIA (OFO), porque me mostraste, con tu ejemplo, lo bueno de entregarme plenamente a lo que creo. Y me ayudas a estar siempre cerca de los míos.

A mi ESPOSA, LETICIA GARCÍA VÉLEZ, (PANCRACIA), porque al creer en mí, crezco. Y me ayudas a seguir viviendo intensamente.

A mis HIJOS:

RODOLFO GONZÁLEZ ESPINOZA (CHINO-TÍO), porque como viajero incansable me has hecho vivir más de lo que siempre imagine. Y me infundes la confianza para con alegría seguir recorriendo el camino.

JESÚS ADRIÁN GONZALEZ ESPINOZA (AYU), porque con tu actitud siempre positiva estás permanentemente a mi lado. Y tu seguridad y alegría inagotables son imprescindibles para mí.

RICARDO GONZALEZ GARCÍA (PANCRACTIO), porque llegaste con tu frescura e impulsó a recordarme que nunca debemos dejar de crecer y de aprender. Y a cada momento me obligas a más

A mis HERMANOS:

RICARDO GONZÁLEZ FERNÁNDEZ (CHINO), porque mantienes tu lucha constante en la vida. Y me obligas a no desmayar nunca.

DIANA GONZÁLEZ FERNÁNDEZ (FLACA), porque con tu llegada cambió para bien el destino familiar. Y eso me ligó con más fuerza a ti.

AGRADECIMIENTOS

GRACIELA SÁNCHEZ

Porque este trabajo es de los dos. En especial reconozco tu entrega, disciplina y la dedicación a pesar de los momentos difíciles.

TRINIDAD RÍOS MARTÍNEZ

Por tu importante apoyo durante los cuatro semestres, así como por las intensas y largas jornadas de captura de datos.

CLAUDIA JUÁREZ

Porque tu incorporación en la etapa de cierre fue valiosa.

GRACIELA Y MARISOL

Y a todos los demás compañeros de la Maestría, porque compartimos mucho durante este largo e intenso proceso.

FELIPE LÓPEZ VENERONI, MARGARITA YÉPEZ HERNÁNDEZ, PATRICIA MALDONADO

Porque cada uno de ellos aportó por lo menos una pieza importante para este trabajo.

ALEJANDRO BYRD OROZCO

Porque la dirección fue la correcta y nunca apabullaste, hiciste lo más difícil: orientar sobre el camino a seguir.

A LA UNAM

Porque una vez más demuestra lo grande y valiosa que es para cada uno de los que transitamos por sus espacios.

INDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	13
1.1 El salto de las tecnologías	14
1.2. La sociedad de la información	16
1.2.1 ¿Las nuevas tecnologías provocan cambios en los procesos de producción?	17
1.2.2 ¿Rige el dato a la sociedad de la información?	19
1.2.3 ¿La sociedad de la información está inmersa en la globalidad?	23
1.2.4 ¿Qué es la sociedad de la información?	27
1.3. La sociedad de la comunicación	28
1.3.1 ¿Si hay sociedad, hay comunicación?	30
1.3.2 ¿El lenguaje es operador de la comunicación?	31
1.3.3 ¿Determina el lenguaje a la cultura?	34
1.3.4 ¿Cultura global vs. cultura nacional?	36
1.3.5 ¿Hay un nuevo paradigma de comunicación?	38
1.3.6 ¿Por qué sociedad de la comunicación?	41
1.4. La sociedad del conocimiento	43
1.4.1 ¿Cuál es la realidad del ser humano frente a la tecnología?	46
1.4.2 ¿Genera problemas de identidad la sociedad del conocimiento?	49
1.4.3 ¿Cómo se construye la sociedad del conocimiento?	51
1.5. Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación	53
1.5.1 ¿Cuándo surgieron las TIC?	56
1.5.2 ¿Qué se entiende por nuevas tecnologías?	58
1.5.3 ¿Qué son y cómo funcionan?	60
1.6. Las TIC en el contexto nacional	62
1.6.1 ¿Cómo llegaron a México?	65
1.6.2 ¿Son importantes para el gobierno mexicano?	68

CAPÍTULO 2. LA COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL GOBIERNO DE MÉXICO	77
2.1 Comunicación social y comunicación política	79
2.2 La comunicación social en el sector público federal	83
2.3. Un recurso llamado comunicación social	86
2.3.1 ¿Qué es la comunicación social?	87
2.3.2 ¿Cuáles son los alcances de la comunicación social?	91
2.3.3 ¿Qué importancia tiene?	93
2.4. Las TIC en el sector público federal	93
2. 4.1 ¿Cuál es su papel en la información institucional?	96
2.5 El quehacer de las TIC en las DGCS	99
2.6 Usos y usuarios	102
2.7 Incorporación de las TIC en la comunicación social del sector público federal	105
CAPÍTULO 3. EL CASO DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN	109
3.1 Estructura de la Dirección General de Comunicación Social	110
3.2. Funciones	115
3.2.1 ¿Están prendidos los <i>focos rojos</i> ?	118
3.3 La incorporación de nuevas tecnologías	120
3.4. Panorama de las TIC en la DGCS	123
3.4.1 ¿Y sin embargo se mueve?	132
CONCLUSIONES	134
REFERENCIAS	149
ANEXOS	153

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realiza para obtener el grado de Maestro en Comunicación por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM; y está desarrollado para revisar aspectos del vínculo de las nuevas tecnologías con la comunicación social.

En el contexto mundial y nacional, en el que las nuevas tecnologías y especialmente las relacionadas con la comunicación (TIC) afectan las relaciones de los individuos, de los grupos, de las sociedades y de los países, es importante valorar la incorporación de los avances tecnológicos en las dependencias del sector público federal mexicano, y en este caso se hace concretamente sobre la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación, porque la influencia del desarrollo tecnológico está directamente involucrado con el cumplimiento de las responsabilidades de la dependencia y se liga directamente con la calidad de su desempeño*.

Es evidente que el desarrollo de las TIC dio pauta para modificar el paradigma de la comunicación desde mediados del siglo pasado, y con ello generó cambios sustanciales en las formas de comunicación entre las personas: la distancia deja ser un factor que limita el proceso comunicativo, pues ya no se trata de vencer barreras físicas para recorrer distancias en menos tiempo, tampoco hay necesidad de transportar de manera material la información, ahora el elemento central es el tiempo.

La comunicación ha logrado ser un proceso en tiempo real entre dos puntos situados en los extremos del planeta, con la posibilidad de intercambiar ya no sólo palabras, sino también voz, texto e imagen. Estos cambios tan acelerados han impactado

*Cabe señalar que se llevó a cabo un diagnóstico similar en la UNAM del 21 de mayo al 22 de junio de 2007, tarea desarrollada por *Internet*, con un cuestionario dirigido a los investigadores y profesores de carrera, para realizar el “diagnóstico sobre el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información (TIC)” en la Universidad Nacional Autónoma de México. El instrumento se integró con 44 preguntas. Este trabajo se enmarcó en el *Macroyecto: Tecnologías para la Universidad de la Información y la Computación. Programa Transdisciplinario en Investigación y Desarrollo para Facultades y Escuelas*, y tiene como responsable a la doctora Delia Covi Druetta.

la vida cotidiana del hombre en todos los renglones, y por ende, en su relación con los demás y en su dinámica con el gobierno; por ello, es necesario conocer cómo las nuevas tecnologías de la comunicación han repercutido en el país, particularmente en el sector gubernamental y en la manera en que éste hace uso de los desarrollos tecnológicos en sus acciones de comunicación social.

Se elige el caso de la Secretaría de Gobernación porque es cabeza de sector y por tanto sirve de modelo para otras áreas similares, de ahí que si la aplicación es adecuada, o bien, acarrea errores que dañan las tareas fundamentales de comunicación social, se convierte en un asunto de interés público, toda vez que esta institución es financiada con recursos públicos

Al tomar como objeto de estudio a la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación, se pretende además revisar si las directrices institucionales afectan la incorporación de nuevas tecnologías y cómo influyen en las tareas de comunicación.

En el primer capítulo, “Las Tecnologías de Información y Comunicación”, se exponen los conceptos que definen esta nueva forma de interrelacionarse entre los individuos con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Para ello se parte del materialismo histórico para conformar el marco conceptual que engloba este estudio.

En este apartado también se explica por qué la investigación científica y las innovaciones tecnológicas no son buenas ni malas en sí mismas, sino que al ser utilizadas como instrumentos de poder y de control social por personas específicas es cuando se les agrega una carga ideológica y en consecuencia se añade una intención concreta para servir a fines de determinados grupos sociales, de ahí que de manera simultánea convivan en el mundo y en un mismo país, la Sociedad de la Información, de la Comunicación y la del Conocimiento.

Así, el tema de la Sociedad de la Información es relevante porque plantea como los datos transmitidos a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación se rigen por el libre flujo de las ideas y no requieren de respuesta. Por otra parte estos equipos permiten la concentración de grandes volúmenes de información y la trasladan de un punto del planeta a otro en segundos, situación que posibilita hablar de la revolución tecnológica y de la presencia y vigencia de un paradigma distinto.

Se podrá observar también que en esta sociedad no todos los individuos tienen acceso a las TIC, aspecto que abre más la brecha entre quienes tienen acceso a éstas y las utilizan y quienes no lo tienen o es limitado, situación que además contribuye a la polarización de la economía. En el desarrollo de esta temática se explica que la revolución tecnológica sólo es posible dentro de la globalidad.

Al describir la Sociedad de la Comunicación se refiere que ésta se cristaliza cuando dos o más individuos tienen un libre intercambio de información que retroalimentan permanentemente, la transmisión de datos se da por medio de un mensaje con contenido simbólico, a la vez que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación con acceso a grandes volúmenes de información y de transmisión instantánea a larga distancia.

Este proceso comunicativo de alguna forma es el antecedente para el surgimiento de la Sociedad del Conocimiento, distinguida por el intercambio de experiencias, en donde las técnicas de información y comunicación se integran en un mundo de redes y los mensajes viajan con tal rapidez que influyen en las actividades sociales, económicas, políticas, culturales y en la vida cotidiana de los individuos, por lo que éstos intentan adaptarse a esta nueva forma de comunicación.

La Sociedad del Conocimiento se hará presente sólo cuando ya se han recorrido las dos anteriores y se explica a partir del estudio de la vida cotidiana del hombre, de su construcción de la realidad y de su interacción comunicativa. Asimismo, conlleva mayor capacidad de investigación y desarrollo del conocimiento científico y tecnológico, por lo

que el hombre deberá tomar una actitud crítica con respecto a la información que recibe y fortalecer la comprensión de sí mismo y de los demás. Este proceso de pensamiento crítico le permitirá actuar, modificar o retener sus condiciones de vida a partir del uso, como herramientas, de las tecnologías de información y comunicación.

Este marco conceptual nos introduce en qué y cuáles son las nuevas TIC, cómo surgieron, en qué contexto histórico y cómo han ayudado a modificar al mundo, la economía, la cultura, la política, etcétera, al tiempo en que también han sido elemento fundamental para el resurgimiento y revalorización de la cultura de lo local, como respuesta a la globalización. En este trabajo se pone énfasis en cómo se han introducido en México y cómo el país ha respondido a esta nueva forma de accionar.

El segundo capítulo, “La Dirección General de Comunicación Social en el gobierno de México”, abarca un marco descriptivo de las Direcciones Generales de Comunicación Social como parte importante de las instituciones públicas del país, pues son las áreas responsables de establecer y ejecutar las políticas de comunicación de las dependencias de gobierno, con la intención de influir en los individuos en la búsqueda de su aprobación a las acciones y medidas adoptadas desde la administración pública, las cuales inciden directa o indirectamente a la población.

Con base en la teoría de las organizaciones se presenta la responsabilidad de los organismos públicos para informar a los ciudadanos sobre el acontecer nacional, encomienda que llevan a cabo las áreas de comunicación social que no sólo deben informar sino que constantemente pretenden orientar, influenciar o guiar a la opinión pública a favor o en contra de determinada circunstancia. Al revisar estos aspectos se puede conocer la relación entre las tecnologías y la comunicación social y cómo funciona.

Al examinar las formas de incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el quehacer de las instituciones públicas y particularmente en el área de comunicación social, se podrá conocer la importancia que

la instancia de gobierno -objeto de estudio- otorga a los avances tecnológicos y cómo intervienen en los procedimientos informativos y en la relación institucional con la sociedad moderna.

Toda vez que el avance tecnológico posibilita a la población el acceso a más información y a acumular cantidades insospechadas de datos y a potencialmente colocarlos al alcance de muchas personas, en el ámbito gubernamental puede ser una plataforma para las políticas de Estado dirigidas a fortalecer el desarrollo científico, el sistema educativo y la inversión en el campo tecnológico, con lo cual se logra la búsqueda permanente de la equidad e igualdad de los diversos sectores sociales en el uso de nuevas tecnologías y sus beneficios. De ahí el interés por conocer el nivel de apoyo del gobierno mexicano en las TIC para el cumplimiento de sus objetivos en el campo de la comunicación social.

En el tercer capítulo, “Secretaría de Gobernación”, se describe la organización de su Dirección General de Comunicación Social (DGCS), a partir de la teoría de sistemas. Se da la revisión de las formas de interrelación e interacción del área de comunicación social con las vinculadas a la incorporación de nuevas tecnologías, como son la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Dirección General de Programación y Presupuesto.

De igual forma se expone la estructura formal y el funcionamiento de la DGCS a partir del uso de la técnica de investigación documental y de herramientas de investigación como la observación directa y entrevistas abiertas -dirigidas a los mandos medios y al personal operativo- con el propósito de detallar la estructura interna y funciones legalmente asignadas y comparar con las acciones que se dan en la práctica.

Además, se revisan las formas y procedimientos para la adquisición de nuevas tecnologías, el equipo técnico con que cuenta la dependencia, los planes internos y programas de incorporación de nuevas tecnologías, el presupuesto destinado y la disponibilidad y cantidad de cursos de capacitación y la actualización en el manejo de

éstas, elementos todos que posibilitan el análisis incipiente de la importancia que le otorga el gobierno federal a las TIC y el grado en que México está inserto en la sociedad de la información, de la comunicación y del conocimiento.

Cabe explicar que se utiliza el recurso del asterisco para definir conceptos al pie de la página y con ello facilitar la lectura y la consulta de definiciones por parte del lector, además para reforzar las ideas expresadas en los párrafos.

Con el propósito de facilitar el análisis más profundo del trabajo se incluyeron cuatro anexos: El primero contiene los instrumentos de investigación utilizados, entre los que se encuentran las guías de observación y de las entrevistas, los cuestionarios y el listado de las áreas en que fueron aplicados. El segundo reproduce las transcripciones de las entrevistas realizadas. El tercero permite conocer algunos datos estadísticos sobre los equipos y presupuestos de la Secretaría de Gobernación. Y el cuarto son fotografías que muestran algunos de los equipos utilizados en la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación.

CAPÍTULO 1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

La evolución del mundo se presenta cada día a ritmo más acelerado y el ser humano no alcanza a igualar el paso de los cambios, se queda a la zaga en una de las tareas más importantes de la época actual: extender los avances y beneficios surgidos de la investigación científica a toda la población del globo terráqueo. La investigación científica ha impactado de forma más significativa en dos campos, en el técnico-tecnológico -especialmente en el área relacionada con la comunicación- y en el del conocimiento del ser humano -sirva de ejemplo el progreso de la biogenética y de la neurobiología-.

A partir de la segunda mitad del siglo XX, la celeridad con que se han registrado las innovaciones de las tecnologías de la información y la comunicación ha afectado a las sociedades en su conjunto, así como la vida cotidiana de los individuos. Los cambios intensos en todos los ámbitos de la vida social no alcanzan la rapidez del adelanto tecnológico porque “las nuevas tecnologías de la información no son sólo herramientas que aplicar, sino procesos que desarrollar. Los usuarios y los creadores pueden convertirse en los mismos. De este modo, los usuarios pueden tomar el control de la tecnología”¹, pero siempre se requiere un lapso más grande para la asimilación social del uso de cada herramienta y proceso.

Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información /comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos. [Un ejemplo puede clarificar este análisis]. Los empleos de las nuevas tecnologías de las telecomunicaciones en las dos últimas décadas

¹ Castells, Manuel, *La era de la información*, México, Siglo XXI, Economía, Sociedad y Cultura Vol. I, La sociedad red, 1999, p. 58.

han pasado por tres etapas diferenciadas: automatización de las tareas, experimentación de los usos y reconfiguración de las aplicaciones.²

Existe una relación dialéctica* entre la tecnología y el ser humano de tal forma que su evolución se presenta desigual y combinada, con momentos de control alterno de uno a la otra, lo cual genera la ilusión de que es el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación el motor de los cambios sociales tan acelerados, así como de que éste es el factor para contrarrestar las desigualdades sociales, cuando en la práctica es también un elemento más del ensanchamiento en las diferencias sociales del planeta. Por ello, es relevante realizar el estudio descriptivo y analítico sobre el papel que esta situación desempeña en la sociedad mexicana, con el propósito de intentar comprender el impacto de los acontecimientos del mundo actual en el contexto nacional e incluso colocar las bases para, en un trabajo posterior, hacer la propuesta de un modelo para la incorporación más eficaz de estas tecnologías.

1.1 El salto de las tecnologías

El hombre establece relación con sus semejantes a través del intercambio de información, la cual en no pocas ocasiones está referida a los sucesos de lugares distintos y distantes al de su residencia. En la Nueva España hubo un terremoto en 1540 que casi destruyó la ciudad de Santiago de los Caballeros, en Guatemala. Esta noticia se publicó un año después en la ciudad de México, situada aproximadamente a mil 200 kilómetros de distancia³. Las formas más comunes para conocer los acontecimientos ocurridos en puntos distantes en esa época, eran de persona a persona, por pregoneros,

² *Ibidem.*

*La relación entre el hombre productor, y el mundo social, su producto, es y sigue siendo dialéctica. Vale decir, que el hombre (no aislado, por supuesto, sino en sus colectividades) y su mundo social interactúan. El producto vuelve a actuar sobre el productor. La externalización y la objetivación son momentos de un proceso dialéctico continuo. Berger, Peter L. y Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu Editores, 2003, p. 81.

³ Ruiz Castañeda, María del Carmen, *et al.*, *El periodismo mexicano. 450 años de historia*, México, UNAM, ENEP-Acatlán, 1980, pp. 43-44.

los cantares o corridos y los correos; en donde contaban con imprenta, la información se difundía en hojas volantes o gacetas, algunas sin periodicidad fija de aparición.

En el siglo pasado en la década de los años cuarenta surge el cambio fundamental para la transmisión de información: la barrera a vencer ya no es más la geográfica, sino la del tiempo. Sirva de ejemplo que hasta antes de la era de la informática el correo era lento, pues las cartas tenían que transportarse físicamente y el traslado requería salvar los obstáculos impuestos por el terreno (ríos, mares y por las condiciones climatológicas, por ejemplo) había que superar los impedimentos físicos, mientras que ahora los textos e imágenes transportados por la vía digital (por ejemplo en un correo electrónico) recorren miles de kilómetros en menos de un segundo.

El avance científico ha sido favorable para el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. En 2005, el huracán *Katrina* desbastó la ciudad de Nueva Orleans, Estados Unidos; este acontecimiento pudo verse en cualquier punto del planeta casi al mismo momento en que sucedía; las imágenes distribuidas en la red a todo el mundo permitieron presenciar con extraordinaria aproximación al tiempo real, la entrada del meteoro a tierra firme y sus efectos.

Después de la revolución industrial -iniciada en Inglaterra a finales del siglo XVIII- se diversificaron las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y con ello surgieron cambios en las formas de difusión. La segunda mitad del siglo XX da paso a un desarrollo científico-tecnológico de una velocidad sin precedentes, que tiene como reto disminuir el tiempo necesario para la transmisión, a todos los puntos del planeta, de cualquier suceso. Esta evolución tuvo destacada importancia a partir de los últimos 65 años, porque desde ese momento la vida cotidiana, la economía y la política, de hecho casi todos los aspectos sociales, han registrado transformaciones tan rápidas y radicales como nunca antes en la historia.

Las características de las tecnologías de la información y la comunicación han hecho que éstas extiendan su presencia a las regiones más alejadas y heterogéneas del

mundo, y pese a que su mejora y existencia es señaladamente más evidente en los países industrializados, también se incorporan en los países en vías de desarrollo, aunque de manera parcial, lenta y desigual, porque no cuentan con los recursos -económicos, materiales y humanos- necesarios para crear y renovar estas herramientas, por lo cual generalmente utilizan la tecnología de desecho de los primeros, que en algunos casos, puede representar un atraso de más de 50 años.

Durante la década de los noventa del siglo XX, la era digital vivió una etapa intensa de crecimiento. El uso de la computadora, de la telefonía celular y de la transmisión satelital o el servicio de *Internet* inalámbrico dejan de ser sólo de uso industrial o profesional para llegar al ámbito doméstico, lo que en sí fue la pauta para que algunos investigadores afirmaran que en que el mundo, en ese momento, era realidad la era de la sociedad de la información.

1.2. La sociedad de la información

La Sociedad de la Información es aquella en la que se da la presencia del libre flujo de datos, captados o transmitidos, independientemente del lugar y de la fuente que los generan, aceptando en principio, que se trata de una sociedad donde la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación es relevante.

El avance tecnológico, especialmente acelerado y sin antecedentes, logrado en las dos últimas décadas del siglo XX se gesta a partir del fin de la Segunda Guerra Mundial; en especial se desarrollan de forma más profunda las tecnologías relacionadas con la información y son éstas las que dan origen a un nuevo modo de hacer las cosas y a un nuevo modo de comunicación e interrelación de los individuos. “Asistimos a una

revolución tecnológica sin precedentes en la historia de la humanidad, que está transformando nuestras comunidades y nuestras culturas”⁴.

Investigadores, como Delia Crovi y Manuel Castells, entre otros, hablan de una nueva revolución industrial; señalan que si en la primera el hombre sustituyó las herramientas por las máquinas y el desarrollo de la electricidad trajo consigo el inicio de las tecnologías de comunicación tales como el telégrafo y el teléfono, en la actualidad, la revolución denominada tecnológica viene acompañada de nuevos instrumentos que permiten la concentración y acceso a grandes volúmenes de información y conocimientos de tal magnitud que no tiene precedentes: Incluso su volumen impide al individuo su cabal aprovechamiento para la generación de más conocimiento o simplemente para el procesamiento de los datos. Además, obliga a crear otros modelos de enseñanza-aprendizaje en los cuales el individuo se ve orillado a mantenerse en un proceso de constante actualización y capacitación, a fin de no quedar marginado de la evolución social.

1.2.1 ¿Las nuevas tecnologías provocan cambios en los procesos de producción?

En la presentación de la compilación de las ponencias de la reunión convocada por el Senado de la República para revisar el papel de México en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información -Cumbre efectuada en noviembre de 2005-, el presidente de la Comisión de Comunicaciones y Transportes, el senador Javier Corral, planteó: “Asistimos al tránsito de la sociedad industrial, que marcó el siglo XX, a la Sociedad de la Información, que está marcando al siglo XXI. Estamos en el proceso más importante de convergencias tecnológicas, microelectrónica, telecomunicaciones, radiodifusión, multimedios y tecnologías de la información y la comunicación”⁵.

⁴ Corral, Javier, Presentación en Solís Leree, Beatriz (coord.), *El reto de México ante la cumbre mundial de la sociedad de la información*, México, Fundación Conrad Adenauer, AC., 2003, p.11.

⁵ *Ibidem*.

La nueva forma de producción, basada en la revolución tecnológica modificó la interacción social, cultural y económica de todas las comunidades, la mayoría de las cuales aún están en proceso de aprender a vivir en un mundo donde la velocidad de la circulación de la información entre grandes distancias puede ser instantánea, incluida la consulta de enormes bases de datos.

Las nuevas tecnologías se han extendido por casi todo el mundo, aunque a más de 70 años de iniciada esta fase de acelerada transformación existen grandes grupos de población que ni siquiera han estado en contacto con las viejas tecnologías, y otros que apenas cuentan con sistemas tecnológicos desechados por los países desarrollados desde hace más de dos o tres décadas, situación generada por la economía de pobreza y dependencia económica. Manuel Castells alerta del riesgo de que esos instrumentos poderosísimos queden en unas cuantas manos, peligro agudizado cuando países o círculos privilegiados tienen el monopolio del desarrollo y control de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, mientras que el resto del mundo es segregado⁶.

En tanto, Javier Corral⁷ plantea una dualidad: las tecnologías pueden acortar la brecha de marginalidad, pobreza e ignorancia de los pueblos o pueden ahondar y ampliar sus diferencias. En este sentido, la realidad se empeña en mostrar que hasta el momento el desarrollo tecnológico deja en el papel de la utopía la primera opción y convierten a la segunda en una profunda realidad. Vale la pena retomar el planteamiento de Alejandro Alfonso, Consejero de Comunicación de la UNESCO para América Latina, quien en el mismo foro recordó que el organismo dependiente de la ONU reconoce que cientos de millones de personas en el mundo aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías, afirmación válida en 2007:

El mismo órgano de la ONU ha señalado tres grandes retos de la Cumbre Mundial: el primero, es la brecha digital. Esta división acentúa las desigualdades y excluye grupos y países de los beneficios de la información y el conocimiento.

⁶ Castells, Manuel, *op. cit.*, p.12.

⁷ Corral, Javier, Presentación, Solís Leree, Beatriz, Idem, p. 11

El segundo es trabajar para asegurar el libre flujo de datos y conocimiento en todos los sectores y disciplinas, así como el acceso equitativo a todos los elementos de comunicación. “La sociedad de la información debe promover y fortalecer la ‘libre circulación de ideas’ en toda la ciudadanía, el respeto irrestricto a la libertad de expresión, el derecho a la información, la participación ciudadana en los asuntos públicos, la transparencia de la gestión pública y el buen gobierno democrático.

El tercero, es lograr el consenso internacional sobre las nuevas normas y principios requeridos para responder a los dilemas éticos emergentes de la Sociedad de la Información.⁸

Los tres aspectos planteados por el organismo internacional se presentan como una tarea, hasta el momento, imposible de conseguir, si se parte del hecho de que no hay acuerdo entre los especialistas sobre si el mundo vive en la Sociedad de la Información (SI), en la Sociedad de la Comunicación (SC) o en la Sociedad del Conocimiento (SCO). Se debe considerar que en el tema están involucradas la ideología, la política, la economía e incluso la religión, de ahí que el planteamiento de la UNESCO, desde el principio parece estar destinado al fracaso.

Christopher Dewdeny sugiere que el resultado de la globalización no es la integración, por el contrario podría ser un incremento de guerras y nacionalismos; por ello advierte, “nuestro planeta se encuentra en una encrucijada peligrosa que puede conducirnos tanto a la fragmentación como a una mayor globalización”⁹.

1.2.2 ¿Rige el dato a la sociedad de la información?

Armand Mattelart argumenta que la idea de la sociedad regida por la información, por el dato, está anclada en el proyecto de la modernidad occidental, con lo cual cuestiona el calificativo de Sociedad de la Información:

⁸ Idem, pp.13-14.

⁹ De Kerckhove, Derrick, *The Skin of Culture*, Barcelona, Gedisa, 1999, pp. 24-25.

...la forma que se nos propone para implantar la llamada sociedad de la información, que se nos presenta como si aportara más democracia, más prosperidad, etc... Es importante comprender que la noción de sociedad de la información que se ha popularizado, se refiere a un proyecto concreto que, a mi juicio, no beneficia a la mayoría, sino que está construido, precisamente, sobre el mito de que va a beneficiar a la gran mayoría. Es una creencia que, desde sus comienzos, ha acompañado a las tecnologías de comunicación a distancia.¹⁰

Delia Crovi refiere la posibilidad de distinguir tres tipos de Sociedad de la Información, los cuales ubica en el mismo nivel:

1. La simbólica o discursiva, es la prometida por el discurso hegemónico para alcanzar el desarrollo.
2. La real, caracterizada por las desigualdades y diferencias en el acceso y apropiación de las redes, en la cual sólo un sector pequeño de la población se ha apropiado [del acceso a las redes].
3. La de exclusión...donde permanecen intactas las prácticas sociales y culturales de la sociedad industrial.¹¹

Por su parte, Manuel Castells sustenta que el término Sociedad de la Información destaca el papel que los datos juegan en la sociedad y plantea:

...la información en su sentido más amplio, es decir, como comunicación del conocimiento, ha sido fundamental en todas las sociedades... En contraste, el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este periodo histórico. [Para especificar establece una comparación entre industria e industrial]... Una sociedad industrial (noción habitual en la tradición sociológica) no es sólo una sociedad en la que hay industria, sino aquella en la que en las formas sociales y tecnológicas de la organización

¹⁰ Mattelart, Armand, "Historia de la sociedad de la información", en Crovi, Delia, *Sociedad de la Información y el conocimiento: entre lo falaz y lo posible*, Buenos Aires, La Crujía, 2004, p.59.

¹¹ Crovi, Delia, "Sociedad de la información y el conocimiento. Algunos deslindes imprescindibles", en Crovi, Delia, *Idem*, pp. 37-38.

industrial impregnan todas las esferas de la actividad, comenzando con las dominantes y alcanzando los objetos y hábitos de la vida cotidiana.¹²

Entonces para Castells no se trata de una Sociedad de la Información, sino de una Sociedad Informacional, lo cual no se contrapone con el planteamiento que se pretende desarrollar, porque la transmisión de información en el último cuarto de siglo se ha caracterizado por la alta velocidad con que viajan de un punto a otro los datos, rapidez generada por la tecnología digital, respaldada por la técnica propia de la informática y no en la técnica de los medios masivos de comunicación. Incluso, los medios han dejado de desarrollar tecnologías propias para la transmisión de información y se han concentrado sustancialmente en las vinculadas con la informática.

Las computadoras son ahora instrumentos indispensables para sostener e incrementar la velocidad tan alta que ha alcanzado el desarrollo tecnológico. Estas herramientas se utilizan en las tareas propias de la información y la comunicación o para apoyar la investigación científica en las más diversas áreas del conocimiento, y también son el soporte necesario para su propia evolución.

Asimismo, las actividades de los individuos -especialmente los que viven en las zonas urbanas- tienen cada vez mayor vinculación y dependencia de las nuevas tecnologías, situación evidente en la reestructuración o reconfiguración -en forma y tiempo- del quehacer y actuación cotidianos y de todas las relaciones sociales, con efecto especial en las relaciones laborales. Las herramientas y equipo técnico utilizados para informar, comunicar y generar conocimiento requieren del dato con un sentido definido distinto, de tal forma que éste debe cumplir con características específicas modificadas constantemente en la búsqueda de realizar una tarea en un tiempo menor, lo que se consigue sólo cuando se transmite con la técnica y la tecnología adecuadas. Situación que demanda, además, de la constante actualización de los individuos en sus conocimientos sobre el manejo de las nuevas tecnologías.

¹² Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 47.

Aunque Antonio Paoli¹³ comenta que en información no se necesita evocar en común, si lo que se desea es difundir el dato para guiar la acción, se debe transmitir en los términos del otro a fin de lograr el entendimiento. Lo que lleva a pensar que no se da un proceso de comunicación en el cual tanto emisor como receptor participan, sino que con este planteamiento, el que informa es el que lleva a cabo todo el procesamiento del dato.

De acuerdo con Shannon¹⁴ información es el contenido de los mensajes dados a conocer a una persona o grupo, independientemente de que para significar lo mismo pueda sustituirse un mensaje por otro, siempre que el contenido no cambie; por lo tanto, la información es un concepto que sirve para comparar mensajes por medio de sus componentes físicos, las señales que utiliza, la frecuencia de aparición, por sus contenidos y su aporte al conocimiento. Vale la pena dejar asentado, que si la información es el dato y la comunicación es la transmisión social de éste, cuando ese dato es compartido por integrantes de una sociedad, se da paso a la comunicación.

Es así como el dato participa en la actividad social, porque con la información que se requiere, es posible llevar a cabo una tarea determinada, de ahí que cada acontecimiento que proporciona información relacionada con un tema específico hace posible la puesta en práctica de múltiples operaciones.

Podría afirmarse que la implementación de la SI basada en una concepción instrumental, es decir, en el uso de las nuevas tecnologías para informar, formar y comunicar, tendría que considerar que las sociedades no evolucionan al mismo ritmo que sus exigencias básicas, en cambio lo que sí se presenta es que con el aumento de la rapidez en la transformación tecnológica crece la brecha entre las naciones o entre los grupos sociales, incluso esto es evidente entre los individuos clasificados* en un mismo

¹³ Paoli, Antonio, *La Comunicación*, México, Edicol, 1977, p. 60.

¹⁴ Shannon Elwood, Claude, "Teoría matemática de la comunicación", en Piñuel Raigada, José Luis, *et. al., Metodología general. Conocimiento científico e investigación en la comunicación social*, Madrid, Síntesis, 1995, p. 29.

* Se toma la definición de clasificar de Zigmunt Bauman: "Clasificar, en otras palabras, es dotar al mundo de una *estructura*: manipular sus probabilidades; hacer algunos sucesos más verosímiles que otros;

contexto social, en el cual las personas se obligan a interactuar constantemente y a capacitarse y actualizarse a lo largo de su vida, con el propósito de evitar al máximo que la distancia entre los avances tecnológicos y su conocimiento no sea cada vez más grande. De tal forma que el hombre está obligado a *aprender a aprender*, para responder a las necesidades de la sociedad moderna.

1.2.3 ¿La sociedad de la información está inmersa en la globalidad?

Las interacciones entre las personas se abren cada vez más a espacios públicos internacionales, premisa defendida por la globalización en términos de apertura de las sociedades, para alejarse de los espacios cerrados que se ven limitados por nacionalismos que frenan la productividad -científica, industrial, económica y académica- o conducen al caos, según los defensores de la idea del mundo global y del libre mercado.

Con base en el planteamiento de Hobbes en el sentido de que el orden^{*} pasó a ser comprendido, no como algo natural, sino artificial, creado por el hombre y manifiestamente político y social¹⁵, se puede comprender que la conclusión determinista en el sentido de que el nacionalismo es negativo, además de estar rebasada por la realidad -como lo muestran los casos de la frontera metálica entre México y Estados Unidos, o el aumento de requisitos para que africanos puedan ingresar a algunos países de la Comunidad Europea, como Francia- es una clasificación hecha por quienes tienen en su poder la información, la investigación científico-tecnológica y predominio

comportarse como si los sucesos no fueran casuales o limitar o eliminar la arbitrariedad de los acontecimientos [...] Clasificar consiste en actos de inclusión y exclusión. Cada acto de designación divide al mundo en dos: entidades que corresponden al nombre y el resto que no. Determinadas entidades pueden ser incluidas en una clase – *hechas una clase* – sólo en la misma proporción en que otras entidades son *excluidas*, apartadas”. Bauman, Zigmunt, *La sociedad sitiada*, Colombia, FCE, 2003, p. 74.

* Orden es entendido en este trabajo como clasificar, y clasificar es un acto de inclusión o exclusión. Todo lo que está clasificado está ordenado. Bauman señala que “el lenguaje se esmera en mantener el orden y negar la arbitrariedad inesperada y la contingencia: el caos”... “El orden refiere a lo que no es caos...”. *Idem*, p. 77.

¹⁵ Hobbes, Thomas, en Bauman, Zigmunt, *op. cit.*, p. 78.

económico, lo cual incluye de manera prioritaria el control de la misma información, porque con la revolución tecnológica la información adquiere valor de cambio y sustituye en este sentido a la máquina.

Por ende, las SI aprovechan y desarrollan los sistemas informáticos de una manera acelerada, situación que conlleva cambios organizacionales en las relaciones y estructuras sociales. La división del trabajo queda fraccionada, por ejemplo, entre quienes manejan equipo técnico y maquinaria, y los que sólo emplean su fuerza de trabajo; en lo que respecta al trabajo intelectual y el burocrático, Se requiere actualización continua en el manejo de sistemas de cómputo, de lo contrario su desempeño laboral se volverá lento y tardío. Así, el creciente uso de la nueva tecnología, ensancha, cada vez más, la brecha social entre las regiones e incluso entre los individuos de una comunidad.

Todas las sociedades tienden a incrementar su interacción, hecho impulsado por las tecnologías de información y comunicación, de ahí que “la noción de sociedad de la información no adquiere su sentido sino en una configuración geopolítica”¹⁶.

En un mundo caracterizado por la globalización, la competencia implica la constante redefinición de los productos, del mercado y de la información; por ello, los sujetos y las organizaciones se modifican constantemente para tratar de adaptarse a sus entornos. De este modo las TIC tienen una nueva dimensión social, económica e histórica. Están a la cabeza de la determinación del rumbo y prioridades sociales, situación presente, hasta el momento, únicamente en las sociedades desarrolladas y sus efectos aún no se evalúan en su total dimensión en el resto del planeta.

Por esto el determinismo no cabe y aún se ve inalcanzable, a pesar de los desarrollos científico y tecnológico y de la constante presión, a través de los medios masivos, de quienes consideran que la globalidad logrará uniformar y unificar a los

¹⁶ Mattelart, Armand, “La sociedad de la Información: el enfrentamiento entre proyectos de sociedad”, en Solís Leree, Beatriz, *op. cit.*, p. 76.

individuos en un contexto social positivo e igualitario. De facto, con la mayor participación de los empresarios en la vida pública y en la política, disminuye el espacio de acción del Estado en áreas que conciernen a diversos sectores sociales y no sólo a la iniciativa privada, lo que sitúa al desarrollo tecnológico en un punto de control determinante para definir la dirección y los objetivos de la sociedad.

Víctor Flores Olea señala que el término de la SI “alude a una sociedad en la que prevalece el consumo y la publicidad”¹⁷, donde los medios de comunicación masiva sirven a intereses de mercado, y por ende genera la percepción de que se abusa del espacio destinado a la publicidad*. Los medios de comunicación juegan un papel ideológico al defender los intereses de quienes tienen en sus manos el poder económico y político, lo que incluye la venta de mensajes políticos como mercancía, es decir, se disfrasa la propaganda; por ejemplo, las páginas de internet manejan publicidad o ideas con sentido político, insertadas y aprovechando las *oportunidades* que brinda una sociedad mercantilizada.

Uno de los argumentos planteados para resaltar la importancia de la SI, es que el uso de las TIC y su desarrollo traen consigo el bienestar de las poblaciones, de ahí que los gobiernos debieran invertir en ellas; pero en un país subdesarrollado, con problemas de salud, seguridad, educación, etcétera, donde es más dispar el crecimiento tecnológico y la atención de las necesidades básicas de la población, la desigualdad en el acceso a la tecnología se convierte en una marca de mayor diferenciación social.

Si la Sociedad de la Información se basa en la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación, es evidente que en sociedades no desarrolladas la población enfrenta posibilidades más desiguales de acceso a la

¹⁷ Flores Olea, Víctor, “Por una sociedad del saber”, en Solís Lerey, Beatriz, op. cit., p. 87.

* Entendida la publicidad [en el concepto más concreto como el conjunto de técnicas y medios utilizados para dar a conocer un producto o servicio y que pueda ser percibido y/o adquirido por todos]. La publicidad lo invade todo al tiempo que desaparece el espacio público que tiene lugar al mismo tiempo que el del espacio privado; uno ya no es espectáculo y el otro ya no es secreto. De una manera obscena los procesos más íntimos de nuestra vida se convierten en el terreno virtual del que se alimentan los medios de comunicación. Baudrillard, Jean, *et. al.*, *La postmodernidad y la sociedad de consumo*, Barcelona, Kayros, 1988, pp. 192-193.

tecnología. Por una parte, la informática es un elemento desconocido para la mayoría de los individuos de esas comunidades; por otra, si llegan a contar con equipo de cómputo, es reducido el número de personas con los conocimientos necesarios para su manejo, realidad que en numerosas ocasiones los gobiernos tratan de cubrir con discursos políticos.

En este mismo sentido, el discurso político pretende ocultar la insuficiencia o inexistencia de planes y programas para la incorporación de las nuevas tecnologías, especialmente las TIC, o cuando éstas existen, su presencia no responde a un proyecto integral, atienden fundamentalmente necesidades inmediatas, para hacer frente a momentos y no a procesos; de esta forma se encubre la incorporación arbitraria de las TIC.

Por ejemplo, la adquisición de equipos de cómputo, sin el análisis previo de las necesidades de cada entidad propicia el uso de equipos incompatibles o que requieren accesorios no contemplados en el presupuesto original, situación que provoca el aprovechamiento inadecuado o insuficiente de los equipos, al grado que se puede llegar al almacenamiento de los mismos.

En la Sociedad de la Información, a partir de la utilización de las TIC, se ven modificados los modelos de producción y cultura, así como la cosmovisión de los individuos en sus relaciones interpersonales y sociales, al tiempo que incide en las formas de organizar su mundo y su vida cotidiana.

El concepto de SI sigue en debate y logra su significado sólo a partir de los elementos que giran en su entorno. Javier Lozano define a la Sociedad de la Información como “el acceso que tienen los ciudadanos al conocimiento del mundo”¹⁸, sin cuestionar en lo más mínimo las condiciones o facilidades para que la gente acceda a ese

¹⁸ Lozano, Javier, “El acceso a la información. Un derecho de los mexicanos”, en Solís Leree, Beatriz, *op. cit.*, p. 59.

conocimiento, que no es igual ni equitativo aún entre personas de una misma localidad y grupos específicos.

No es extraño que se presenten confusiones entre la Sociedad de la Información y la Sociedad de la Comunicación y la Sociedad del Conocimiento. Por ello, es necesario establecer una diferenciación de los vocablos “información” y “comunicación”, si bien en algunas ocasiones se utilizan como sinónimos, en cuanto se refieren a procesos comunicativos, su sentido se modifica. En el primero sólo se transmite el dato, el segundo pretende la retroalimentación. Entendido así, la información es un dato que se transmite socialmente de un sujeto a otro u otros sin que necesariamente exista comunicación entre sí. El concepto de sociedad del conocimiento se explicará más adelante.

1.2.4 ¿Qué es la sociedad de la información?

Como se puso de manifiesto, la Sociedad de la Información está caracterizada por el libre flujo de datos a gran velocidad –en tiempo real-, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación; herramientas que permiten la concentración de grandes volúmenes de información.

Los especialistas no se han puesto de acuerdo en denominar este proceso como Sociedad de la Información, pero sí coinciden en manifestar que se trata de una sociedad regida por el dato, situación que genera un nuevo modo de comunicación entre los individuos y una nueva forma de hacer las cosas^{*}. La vigencia de este modelo contribuye a más la brecha entre quienes pueden utilizar las TIC y quienes no tienen

* Un modelo es la representación de algún tipo de organización de alguna COSA. Para representar cualquier ‘cosa’ es necesario tener en cuenta sus componentes y las relaciones que existen entre tales componentes. El concepto de la ‘cosa’ que se estudia no agota nunca todas las perspectivas que ofrece LA COSA que existe. La escala de análisis de LA COSA también determina la clase de modelo que puede construirse. En Martín Serrano, Manuel, *et. al., Teoría de la comunicación. I. Epistemología y análisis de la referencia*, México, UNAM, ENEP-Acatlán, 1991, pp. 111-112.

acceso a ellas; también es conveniente apuntar que la existencia de la Sociedad de la Información sólo es posible dentro de la globalidad.

Este nuevo modo de percibir el mundo, en función de la interrelación de los individuos y de éstos con las tecnologías de información y comunicación, así como por la veloz evolución tecnológica, que no se debe dejar encasillado el término de Sociedad de la Información, sino que hay que abrir el paso a la Sociedad de la Comunicación.

1.3. La sociedad de la comunicación

Como ya se mencionó, en algunas ocasiones se toma como sinónimos a la SI y SC, cuando en realidad hay diferencia de fondo entre ambos conceptos, dado que cuando se hace referencia al primero, el receptor sólo escucha, sin generar retroalimentación alguna; es decir, no se presentan los principios del proceso de comunicación, lo que sí sucede en el segundo caso.

Para este trabajo se toma la definición de Delia Crovi sobre Sociedad de la Comunicación, explicada como aquella en la cual se presenta el proceso en el que existe contenido comunicativo entre emisor y receptor, ambos participan en forma consciente, informan y aprehenden indistintamente, y están inmersos en un contexto social. Contexto social que en la actualidad se muestra en constante cambio, cada vez más acelerado por las tecnologías de información y comunicación.

Delia Crovi también plantea que más que vivir en una Sociedad de la Información el mundo está inmerso en una Sociedad de la Comunicación, la cual define como:

Información y conocimiento sólo pueden ser sustento de una sociedad, circular en ella, ponerse en común, actualizarse, si se comparten en forma de mensaje, en un contenido comunicativo, simbólico. Y si conocimiento e información tienen en

común sólo su dimensión social, así como su capacidad y voluntad de ser comunicables, uno como dato, el otro como aprehensión de un objeto reorganizado continuamente por el sujeto cognoscente, sería entonces más adecuado hablar de una sociedad de la comunicación como ya la han denominado algunos.¹⁹

Es necesario puntualizar que cada vez que se hace referencia a la Sociedad de la Comunicación, la idea incluye a la Sociedad de la Información, porque se presupone que donde dos o más individuos tienen libre y dialéctico intercambio de datos, existe la condición básica para la posible transmisión de conocimientos, a través de un mensaje con contenido simbólico. Al mismo tiempo se parte del hecho de que la SI es antecedente indispensable de la SC, aunque ambas no estén separadas, porque se presentan de forma dinámica en la cotidianidad social. Están y son inseparables, porque no se puede acceder a la segunda sin pasar por la primera.

Una sociedad que se pone en común es aquella caracterizada por la interacción de los individuos que la conforman, quienes para interactuar requieren comunicarse y para que haya comunicación es necesario que una o más personas se reúnan, convivan, se relacionen, y reconozcan formas simbólicas* en su modelo de organización y producción, para mantenerlas y desarrollarlas dentro de un mismo ámbito cultural, lo que dará paso a la evolución de las formas de relación y de los conocimientos.

¹⁹ Covi, Delia, *op. cit.*, p. 49.

* Formas simbólicas es un término que se refiere a un amplio campo de fenómenos significativos, desde las acciones, gestos y rituales, hasta los enunciados, los textos, los programas de televisión y las obras de arte. El aspecto intencional de las formas simbólicas: *las formas simbólicas son expresiones de un sujeto y para un sujeto (o sujetos)*. Es decir, las formas simbólicas son producidas, construidas o empleadas por un sujeto que, al producirlas o emplearlas, persigue ciertos objetivos o propósitos y busca expresar por sí mismo lo que <quiere decir>, o se propone, con y mediante las formas así producidas. El sujeto productor también busca expresarse para un sujeto o sujetos quienes, al recibir e interpretar la forma simbólica, la perciben *como* la expresión de un sujeto, como un mensaje que se debe comprender. En Thompson, John B., *Ideología y cultura moderna. Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*, México, Universidad Autónoma Metropolitana, 2002, p. 205.

1.3.1 ¿Si hay sociedad, hay comunicación?

Si bien la sociología engloba el concepto de sociedad como un todo, algunos autores -como Parsons²⁰ y Niklas Luhmann²¹- la clasifican como un sistema social de comunicación; lo fundamental es que los individuos se organizan en colectividad dándole sustento al concepto Sociedad; de ahí que decidan establecer un orden en las relaciones sociales.

La suma de varios grupos de individuos dio paso a la sociedad, lo que implica que dentro de la sociedad se congregan diversas comunidades que se distinguen entre sí por la forma en que clasifican la información, es decir sus valores, sus costumbres y su organización; pero aún dentro de esos grupos hay otros menores que se caracterizan también por ordenar de manera diferente su información, es decir que le asignan un valor distinto.

Todas las sociedades del planeta conforman la sociedad mundial. Dentro de cada sociedad hay grupos o comunidades más pequeños que reconocen formas simbólicas diferentes, a pesar de estar contenidas en una sociedad mayor que puede ser denominada nación o Estado. Estas formas simbólicas -como son los valores, las costumbres, y las tradiciones, entre otras- dan a los individuos su identidad cultural. “La comunicación simbólica entre los humanos y la relación entre estos y la naturaleza, basándose en la producción,...la experiencia y el poder, cristalizadas durante la historia en territorios específicos, genera culturas e identidades colectivas”²².

La sociedad mundial surgida con “la caída del Muro de Berlín y el inicio formal de la globalización de la economía y la consolidación de Estados Unidos como potencia hegemónica...consolidan a instituciones...[como] el Fondo Monetario Internacional y el

²⁰ Parsons, Talcott, en Fernández Christlieb, Fátima y Yépez, Margarita (compiladoras), *Comunicación y teoría social: antología*, México, UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1994, p. 229.

²¹ Luhmann, Niklas y De Georgi, Raffaele, *Teoría de la sociedad*, Guadalajara, Universidad de Guadalajara, 1993, p. 15.

²² Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 41.

Banco Mundial...[que] comienzan a generar documentos, dinámicas, lineamientos sobre la orientación”²³ que debían seguir los países en proceso de cambio.

Las sociedades que destinan la mayor cantidad de comunicación hacia el interior y en consecuencia tiene poco contacto con el exterior, situación que puede ser ocasionada por barreras geográficas, políticas o sociales, registran menor desarrollo científico y tecnológico propios y también su acceso a tecnología avanzada se ve restringido a recibir *desechos tecnológicos* como si fueran las herramientas más recientes.

Todavía en estas circunstancias, las sociedades tienen posibilidad de establecer un nuevo modelo de comunicación, el cual surgirá y responderá a las condiciones socioculturales y económicas locales o internas, a las posibilidades financieras y a la determinación para invertir recursos en los terrenos de la ciencia y la técnica.

Como ya se vio, para que exista comunicación es necesario que uno o más sujetos intercambien información, para lo cual es necesario que reconozcan formas simbólicas comunes, aunque cada uno responda a las que caracterizan a su organización específica, es decir, la comunicación está presente cuando el sujeto comparte la información, cuando la hace común. “Los significados para poder ser comunes, y con ellos lograr la comunicación, tienen que estar referidos a estructuras de la realidad, que en algún grado sean comunes a emisor y receptor”²⁴.

1.3.2 ¿El lenguaje es operador de la comunicación?

La primera herramienta con la que un individuo hace contacto con los otros es el lenguaje, éste establece códigos de comunicación, entendidos éstos como la clasificación

²³ Crovi, Delia, *op. cit.*, p. 22.

²⁴ Paoli, Antonio, *op. cit.*, p. 63.

de su información; toda información que se hace consciente tiene contenido específico, señas de identidad, es así que el sujeto encontrará que existen personas que coinciden con él y otras que no o sólo parcialmente. De modo que, a partir del lenguaje se crea una división social y se integran los grupos; es decir que el lenguaje hace suponer que el individuo ya no dependerá sólo de su experiencia, sino que tendrá la posibilidad de aprehender del conocimiento de los demás.

“El lenguaje se origina en la vida cotidiana a la que toma como referencia primordial, en este mismo sentido el lenguaje se presenta como una facticidad* externa a mí mismo y su efecto sobre mí es coercitivo”²⁵. No se pueden utilizar las estructuras gramaticales de un idioma cuando se habla otro. O bien, en el lenguaje no se transmite sólo el modo de interpretar el mundo de una cultura, sino la experiencia que el hombre ha adquirido sobre sí mismo. La historia ha sido transmitida por el lenguaje, es en este sentido que el lenguaje la hace posible.

Pero si bien por un lado el lenguaje tiene la función de nombrar y clasificar, también tiene carencias que dificultan el entendimiento si no hay precisión en lo que queremos decir; cabe aclarar que si no se usa correctamente la terminología lingüística, le damos al objeto o al suceso la posibilidad de significar más de una categoría, lo que llevaría a generar ambivalencia al sentido de la expresión.

Esta desarticulación propicia el fracaso de la comunicación. “El lenguaje se esmera en mantener el orden o negar la arbitrariedad inesperada y la contingencia. Un mundo ordenado es aquel en el que ‘uno puede saber cómo conducirse’, en el que la vinculación entre ciertas situaciones se mantiene constante, que se puede confiar en los sucesos pretéritos como referentes orientativos para el futuro”²⁶.

* Relativo al hecho o a los hechos. Diccionario de la Real Academia Española.

²⁵ Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas, *op. cit.*, p. 55.

²⁶ Bauman, Zigmunt, *op. cit.*, p.74.

Habermas²⁷ señala que la acción comunicativa permite analizar y conocer cómo es la relación entre el individuo y la sociedad, destaca que la vinculación entre el sujeto con la sociedad opera a través de la lingüística, donde sólo la acción comunicativa presupone al lenguaje como un medio de entendimiento, porque cada acción comunicativa se refleja en las acciones del hombre con los otros hombres a través de la mediación del habla, en donde las operaciones de pensamiento y habla tienen siempre que co-realizarse en otras acciones y son las propias personas las que buscan el consenso y lo someten a criterios de verdad, de rectitud y de veracidad.

Así, la acción comunicativa es entendimiento en el sentido de un proceso cooperativo de interpretación, por lo que la acción comunicativa se distingue de las interacciones intencionadas o estratégicas, porque todos los participantes persiguen sin reservas fines que los llevan a establecer un acuerdo que sirva de base a una acción concertada de los planes de acción de cada individuo. Condiciones que tiene que satisfacer un acuerdo, comunicativamente alcanzado para cumplir tales condiciones de coordinación.

Es desde esta perspectiva que Habermas²⁸ indica que para que haya entendimiento el hablante no quiere decir nada distinto del significado literal de aquello que dice y el oyente puede reconocer tres planos de reacción a un acto de habla: el primero, es entender el mensaje; es decir, captar el significado de lo dicho; el segundo, tomar una postura afirmativa o negativa ante la pretensión vinculada al acto del habla, dicho de otra manera, aceptar o rechazar la propuesta; el tercero, implica que conforme al acuerdo alcanzado, el oyente orienta su acción a cumplir las obligaciones de acción contraídas.

De ahí que la acción comunicativa se desarrolla en grupo, donde emisores y receptores determinan el grado de interpretación de sus emisiones. Sólo cuando se vuelve hacia este horizonte contextualizado, la comunicación cobra interés como

²⁷ Habermas, Jürgen, *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social*, trad. Manuel Jiménez Redondo, Tomo I, Madrid, Taurus, 1987, pp. 136-137.

²⁸ *Ibidem*.

principio de socialización, al tiempo que los procesos de racionalización social adquieren un significado distinto.

Como sugiere Max Weber²⁹ la acción racional se comporta de acuerdo a fines y valores que conllevan a acciones sociales basadas en dos orientaciones: por intereses y por acuerdo normativo. Es en este sentido que al realizar la clasificación del lenguaje se establecen los procesos de integración entre personas, quienes tienen intereses comunes al hablante y aquellos con los que por norma convienen una relación de civilidad. Por otra parte, se encuentran los individuos no afines, con los que se mantienen diferencias profundas, de lenguaje, de idiosincrasia, de ideología, de manera de ver el mundo, de códigos, de información.

1.3.3 ¿Determina el lenguaje a la cultura?

Bauman plantea tres categorías para las posibles relaciones entre las personas. En la primera están los amigos, aquella en la que el individuo decide libremente quienes son éstos, ninguna otra persona interviene, nadie más determina a quién debe elegir. En la segunda -donde él también decide- están los enemigos, que se destacan por lo contrario de su enfoque lingüístico. En la tercera, los que no están ni a favor ni en contra; es decir, están pero su presencia no participa, porque están en contra de ese antagonismo, a quienes Bauman denomina extranjeros, en el sentido de que “el exterior es lo que niega la positividad de lo interior”³⁰.

Son los amigos los que controlan la *clasificación* y la *asignación*. En la misma medida que ellos dominan la narración, establecen su vocabulario y cargan de significado...Los enemigos son aquellos que deniegan la responsabilidad a favor de mi bienestar. La oposición entre amigos y enemigos es entre *hacer* y *padecer*, entre la de ser un *sujeto* o un *objeto* de la acción...Siguiendo a Simmel, podemos

²⁹ Weber, Max. *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, México, Colofón, 2001, pp. 69-72.

³⁰ Bauman, Zigmunt, *op. cit.*, p. 92.

decir que la relación de amistad y enemistad, y sólo ellas, son formas de *socialidad*; delimitan la posibilidad de <ser *con* otros>...Contra este cómodo antagonismo. El extranjero se rebela. La amenaza que él conlleva es más terrible que el temor que alguien puede tener de su enemigo.

El extranjero mina la vida social misma. Este obedece a que el extranjero ni es amigo ni enemigo. Su indeterminación es su potencia: ya que no son nada, pueden ser todo. Arruinan el poder establecido de la oposición. Las oposiciones proporcionan conocimiento y acción; los extranjeros las paralizan...Llevan sobre sí el exterior en el interior y corrompen el sosiego del orden con la sospecha del caos.³¹

Este enfoque presenta de manera clara el choque de culturas en una sociedad cuando se trata de imponer al otro una forma de concebir el mundo, este es el papel, que en algunas ocasiones juegan los medios de comunicación en la modernidad, aunque no siempre lo consiguen. En estos análisis se sustenta la existencia de una dualidad constituida por contrarios: por un lado, la paz; por otro, la violencia.

Visto de otro modo: por ejemplo, la fortaleza de la globalización está en la desintegración de las naciones y establecer una sociedad global mundial, lo que desde esta perspectiva traería la paz, pues todos los países estarían en función de un bien común, de una cultura global*, donde todos independientemente de razas, religiones, culturas, estratos sociales, contribuirían a construir la satisfacción de las necesidades de los hombres.

Pero, a la vez, la globalización provoca que las sociedades revaloren su identidad cultural, sus costumbres, sus creencias; que rescaten su nacionalismo, buscan que sus países tengan desarrollo tecnológico y económico sin perder su idiosincrasia, “la mayoría de los fracasos de las estrategias globales...vienen precisamente de una falta de sensibilidad cultural, de reconocimiento de valores, o de actitudes que hacen que una

³¹ *Idem*, p. 93.

* La cultura global busca ‘universales’. El discurso sobre el ‘mercado único de imágenes’ se apoya en la ‘capitalización de las referencias y de los símbolos universalmente reconocidos’. Es decir, que en la sociedad global ‘convergen actitudes y comportamientos hacia un estilo de vida global’. Mattelart, Armand, “Utopía y realidades del vínculo global. Para una crítica del tecnoglobalismo”, en *Revista Diálogos*, No.50, Octubre, 1997, p. 13.

estrategia exitosa en un país revele ser nefasta en otro. Así ha nacido la idea de la necesidad de tomar en cuenta los diferentes niveles, local, regional, internacional, y pensarlos simultáneamente”³².

Prueba de lo anterior son los países europeos, con su tratado económico que busca ser benéfico para todos; han cambiado su moneda para aceptar el Euro y al mismo tiempo cada Estado ha mantenido su regionalismo, los españoles, por ejemplo, tomaron medidas legislativas y llevaron a cabo campañas en los medios de comunicación para fortalecer el uso del idioma español, con la meta clara de mantenerla como su lengua, y también buscaron proteger sus costumbres y su cultura, como es el caso de las corridas de toros.

Al respecto, resalta el hecho de que en las naciones con menos desarrollo económico las diferencias al interiorinternas son más profundas y radicales. Llevar a cabo este propósito globalizador sin la participación mayoritaria de las poblaciones trae consigo el conflicto y más aún sí unos cuantos o un grupo o grupos minoritarios imponen su voluntad sobre la de los otros mediante el uso del poder, apoyados en las instituciones creadas para sostener ese poder y para mantener el control social mediante la violencia verbal, física o simbólica, incluso por medio de la guerra.

1.3.4 ¿Cultura global vs. cultura nacional?

Un aspecto básico de la globalización es la economía -en donde ya no es posible hablar de una economía en particular, sino de una economía global, la cual surge a partir de los procesos de producción, consumo y distribución, que son capaces de articularse en el nuevo sistema económico, a través del cambio tecnológico-, la incorporación de redes a las industrias incrementa las estrategias empresariales ya que tienen la

³² Mattelart, Armand, “Utopía y realidades del vínculo global. Para una crítica del tecnoglobalismo”, en *Revista Diálogos*, No.50, Octubre, 1997, p. 13.

posibilidad de desplazarse a través de una composición de redes que pueden traspasar las fronteras, de lo cual se desprende que el sustento de la globalización es el intercambio de información que a la postre se convierte en intercambio de mercancías. “Así las empresas multinacionales son las poderosas poseedoras de la riqueza y la tecnología en la economía global, ya que la mayoría de las redes están estructuradas a su alrededor”³³.

Esta economía global también es desigual, porque muchas sociedades van retrasadas en la tarea de apropiación de las nuevas tecnologías de información y comunicación y no porque así lo deseen, sino porque “el costo de adquisición, la velocidad de obsolescencia y la dependencia del exterior son limitantes considerables para el ejercicio de la voluntad de los países del tercer mundo”³⁴.

La cultura muestra como los individuos construyen sus creencias, las costumbres, los recursos a partir de los cuales se articulan las acciones y las interacciones, sus formas simbólicas, sus gestos y rituales, que no son más que formas de expresión. El sujeto produce, construye y emplea las formas simbólicas, mismas que representa con su lenguaje, el cual clasifica a fin de establecer orden y vivir dentro de él.

Desde esta perspectiva, en el ámbito cultural, social e histórico, el sujeto ha utilizado el lenguaje como herramienta de comunicación y los avances científicos le han permitido contar con instrumentos sofisticados para acelerar ese flujo informativo que en la actualidad mantiene la polémica entre Sociedad de Información o Sociedad de Comunicación.

Sobre este punto es conveniente resaltar que la Sociedad de la Comunicación tiene como sustento el libre intercambio de información, de datos, lo cual le permite la generación de conocimiento, siempre y cuando esta información se comparta y

³³ Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 220.

³⁴ Casares, Pablo, en Corrales Díaz, Carlos, *El significado sociocultural de las nuevas tecnologías de comunicación*, México, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), 1987, p.7.

retroalimente en forma de mensaje con un contenido simbólico. Dichos datos son aprehendidos por los sujetos, quienes le dan sentido y valor.

Delia Crovi comenta: “el rápido avance en materia tecnológica nos lleva a considerar como tradicionales los medios masivos que conviven ahora con los *self media*, medios personalizados que establecen relaciones desterritorializadas, multicrónicas y en red...”³⁵. Estos derroteros tecnológicos iniciaron en los países desarrollados, convirtiendo en consumidores a las naciones que no producen tecnología.

Cabe acentuar que tales adelantos técnicos han abarcado fundamentalmente, el ámbito de la comunicación, “...ya no vivimos como actores o dramaturgos, sino como una terminal de múltiples redes...”³⁶. La globalidad ha traído la deshumanización, la vida cotidiana se ha acelerado por la expansión de las redes de información y comunicación, por lo que los sujetos tienen que buscar adaptarse a un mundo donde lo dominante es lo tecnológico.

1.3.5 ¿Hay un nuevo paradigma de comunicación?

El nuevo orden social ha modificado las diversas actividades públicas y privadas del individuo así como las reglas que las regían, la educación, el trabajo, las relaciones sociales, familiares, sexuales, el uso del tiempo libre e incluso su percepción sobre sí mismo; mientras las corporaciones que controlan las telecomunicaciones obligan a la población a introducirse a las TIC, situación que acentúa la brecha social entre las comunidades.

“Las tecnologías permiten que los individuos estén *on line* las 24 horas del día...Quienes usan telefonía celular, correo electrónico, *Internet* o algunas tecnologías

³⁵ Crovi, Delia, *op. cit.*, p. 35.

³⁶ Baudrillard, Jean, *et. al.*, *op. cit.*, p. 190.

más antiguas como el fax, saben que ya no pueden regresar al estadio anterior, pre-tecnológico, pero también saben que se han entregado a la irrupción de los otros que entran en su mundo de manera intempestiva...³⁷. Es decir, que quienes se desplazan en *Internet*, están conectados, están *en línea*, viajan por el mundo sin moverse del lugar donde están sentados y, en cualquier momento, cualquier otro puede invadir su privacidad. Al igual que con el celular, pueden ser interrumpidos por otros en el lugar donde se encuentren.

Así, la tecnología permite al individuo estar en constante circulación, con una supuesta libertad de acción, de movimiento, en la base misma de su vida diaria, la cual se vuelve flexible en función del tiempo y el espacio. Al respecto Javier Echeverría explica que “la nueva modalidad de trabajo... se lleva a cabo a distancia, mediante conexiones de redes, manipulando información, sin presencia física de los trabajadores y mediante representaciones tecnológicamente construidas de los agentes económicos, de los objetos a elaborar y de los instrumentos a usar”³⁸. Este cambio sustantivo en la vida cotidiana traspasa las fronteras de estilos de vida, valores, prioridades, gustos y normas, lo que da pauta a la cultura global que busca que los consumidores de dichas tecnologías, compartan símbolos universalmente reconocidos.

Para la existencia de la Sociedad de la Comunicación aplica un modelo cultural diferente -como ya se ha mencionado, impuesto en el espectro social de manera desigual -, pues la comunicación tiene emisores múltiples que pueden participar de forma importante a través de los nuevos medios, con lo que ofrecen la posibilidad de interacción y la transferencia de acciones sociales concretas.

En ese contexto, a la tecnología se le pide anunciar el fin de los grandes desequilibrios sociales y económicos, aunque se olvida que los países para acceder al primer mundo requieren fortalecer su economía, educación, técnica, cultura, desarrollo tecnológico, investigación científica, etcétera. Algunos han logrado parte de ello sobre la base del totalitarismo y con un costo social desmesurado.

³⁷ Crovi, Delia, *op. cit.*, p. 36.

³⁸ Echeverría, Javier, *Los señores del aire: telépolis y el tercer entorno*, Barcelona, Destino, 1999, p. 235.

La nueva sociedad que se pretende, basada en un orden geopolítico emergente encuentra impulso en el desorden del mercado mundial, de la economía de los países, donde la alternativa para salir de la crisis tiene la reconversión hacia el contenido tecnológico y el trabajo empieza a operar como trabajo potenciado, así se ahorran tiempo, aumentan el plus tiempo de trabajo y se vence a la competencia.

Se puede decir que se entroniza el ahorro del tiempo y el uso de las nuevas tecnologías sobre los demás aspectos relacionados con la producción, lo que al mismo tiempo da paso a la sustitución de la mano de obra del trabajador por la tecnología o del trabajador por un nuevo trabajador con nuevas habilidades y conocimientos, desplazamientos que generan conflicto social -potencialmente más riesgoso conforme aumenta la población-.

El paso histórico... de las tecnologías mecánicas a las de la información ayuda a subvertir las nociones de soberanía y autosuficiencia que han proporcionado un anclaje ideológico a la identidad individual, desde que los filósofos griegos elaboraron el concepto hace más de dos milenios. En pocas palabras la tecnología está ayudando a dismantelar la misma visión del mundo que en el pasado alentó.³⁹

Enfoque que surge de las nuevas teorías de la administración⁴⁰ en donde el costo beneficio está en función de la competitividad. Y, los medios de comunicación no se quedan atrás: “La concentración y diversificación de las industrias de los medios han conducido a la formación de conglomerados de la comunicación que tienen grandes intereses en la industria de la información y la comunicación...El uso de sistemas de satélite...se transforma cada vez más en una mercancía que se puede controlar e intercambiar en un mercado mundial”⁴¹. Este proceso de utilización de los medios como

³⁹ Barglow, Raymond, “The crisis of the self in the age of information: computers, dolphins and dreams”, en Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 49.

⁴⁰ Fayol, Henry, (considerado por muchos como el padre de la administración) dice que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Y es también la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros. En Reyes Ponce, Agustín, *Administración de empresas. Teoría y práctica. Primera Parte*, México, Limusa, 1980, p. 17.

⁴¹ Thompson, John B., *op. cit.*, pp. 289-297.

mercancía, influye en las sociedades modernas al difundir la cultura mediáticamente y el despliegue de las nuevas tecnologías de comunicación facilita tales tendencias.

Vale decir que en el área de la comunicación se reúnen una diversidad de conocimientos, en donde la máquina se trata de utilizar al máximo para administrar una cantidad importante de información; signos y conceptos circulan por la red como un marco simbólico que da lugar a una aprehensión de la realidad. “En un universo donde todo comunica, sin que se sepa el origen de la emisión, sin que se pueda determinar quién habla, el mundo técnico o nosotros mismos, en este universo sin jerarquías, salvo supuestas, donde la base en la cima, la comunicación muere por exceso de comunicación y se acaba en una interminable agonía de espirales”⁴².

La vida, a partir de valores como flexibilidad, tiempo y espacio, se ve involucrada en el uso de redes informáticas que aceleran los procesos comunicativos y dan origen a una nueva era, la de la información, donde el control y el poder corporativo están, precisamente, en los medios de comunicación.

Por eso los elementos de la ciencia de la comunicación son realidades del mundo social y político y a través de la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación se construye una nueva visión del mundo, aparentemente sin tener plena consciencia de ello.

1.3.6 ¿Por qué sociedad de la comunicación?

La Sociedad de la Comunicación es un concepto más amplio, donde dos o más individuos tienen un libre intercambio de información y se retroalimentan constantemente con un objetivo definido; la transmisión de datos se da por medio de un mensaje con contenido simbólico y los comunicantes interactúan dialécticamente. A la

⁴² Sfez, Lucien, *Crítica de la comunicación*, Buenos Aires, Amorrortu Editores, 1995, p. 53.

vez, utilizan las tecnologías de la información y la comunicación, que facilitan el acceso a grandes volúmenes de información y posibilitan la transmisión instantánea a larga distancia de información entre dos o más puntos.

Estos individuos utilizan el lenguaje con códigos de comunicación basados en sus costumbres, tradiciones y valores que comparten y reconocen a través de formas simbólicas de un ámbito cultural. El lenguaje es la primera herramienta con la que hacen contacto; por ello la acción comunicativa presupone el entendimiento lo que los lleva a actuar con base a un acuerdo contraído.

Este proceso comunicativo se da en el marco de la globalidad, en donde las técnicas de información y comunicación están integradas en un mundo de redes globales y los mensajes se mueven con tal rapidez -pese a las distancias- que afectan e influyen directamente en las actividades sociales, económicas, políticas, culturales y en la vida cotidiana de los individuos, por lo que éstos deben aprender a adaptarse a esta nueva forma de comunicación.

Ahora la tecnología permite al hombre estar en constante comunicación y circulación aunque permanezca en un mismo sitio, porque la telefonía celular, el correo electrónico, el sistema satelital, las telecomunicaciones, el *Internet*, etcétera, le permiten estar en línea con su entorno y más allá de las fronteras de su ámbito cultural y social.

Es importante considerar que las tecnologías de la información y la comunicación, acentúan aún más la brecha entre las sociedades y entre los individuos, porque aún son muchas las personas -sobre todo en los países en vías de desarrollo- que no tienen acceso a todas estas herramientas y algunos son excluidos.

Por esta razón es posible afirmar que el argumento de que las nuevas tecnologías anuncian el fin de los grandes desequilibrios sociales, hasta el momento no tiene un sustento real. La Sociedad de la Comunicación asentada en el nuevo orden geopolítico conlleva un choque cultural entre lo global y lo nacional, por lo tanto se requiere para su

establecimiento de mayor capacidad formativa, educativa y crítica de los individuos, así como de más y mejor sustento económico y político de los gobiernos. Mientras dicha Sociedad de la Comunicación no establezca nuevas formas de acceder al conocimiento que involucren a toda la población, sólo quedará como un proceso de comunicación alternativo y resaltarla necesidad de desarrollar un proceso distinto de sociedad, con el propósito de dar un paso más hacia el establecimiento de la sociedad del conocimiento en todo el orbe.

1.4. La sociedad del conocimiento

Tampoco existe una definición aceptada genéricamente de lo que es la Sociedad del Conocimiento, pero el análisis sociológico de la vida cotidiana y la realidad, aunado a la rapidez con la que las nuevas tecnologías de información y comunicación han permitido a los seres humanos la posibilidad de aprender una nueva forma de acceder a la educación, la capacitación y la transmisión de conocimientos, utilizando sistemas que cada día son más complejos y amplios, permiten la expresión de que en algunas partes del mundo se vive en la sociedad del conocimiento. Donde además la comunicación es fuente para la generación y transmisión de conocimiento nuevo, surgido con el apoyo de las nuevas tecnologías. Sirva el caso del descubrimiento de la secuencia del genoma humano, logrado por la evolución de las computadoras y el nuevo *software*.

En una sociedad el lenguaje es el sistema de signos más importante, porque la capacidad del individuo para comunicar significados le permite construir la realidad a partir de compartir con otros su experiencia, al mismo tiempo le apoya en la toma de conciencia de sí mismo, como ente individual y grupal. Es precisamente en este ambiente de signos que el hombre logra la evolución de la técnica y las tecnologías de comunicación. Este producto es creado por la acción del hombre en su permanente afán de avanzar en el conocimiento de sí mismo y de su entorno, así como para conocer y transformar a la naturaleza.

El avance tecnológico creado por el trabajo científico, ha permitido reducir cada vez más el tiempo necesario para producir objetos, comunicarse, difundir conocimiento y trasladarse, entre otras muchas opciones, porque cuenta con mejores equipos y puede acceder a nuevos conocimientos, incluso a aquellos que se aplican exactamente en el polo opuesto del planeta.

Antaño, la distancia dificultaba mucho que las personas –alejadas entre sí- se comunicaran, la comunicación estaba reservada a la interacción cara a cara, a los textos, al teléfono y hoy la revolución tecnológica da paso a interacciones diversas, “a medida que los *chips*, los ordenadores y el *software* alcanzan nuevas fronteras de velocidad, capacidad de almacenamiento y tratamiento flexible de la información desde fuentes múltiples”⁴³, la reducción de las distancias y la disminución en el tiempo han sido una de las mayores contribuciones para tener acceso a la información si se cuenta con los equipos e infraestructura necesarios para lograr la comunicación casi instantánea entre dos puntos distantes, como por ejemplo con el uso el *skype*, y se puede, a través de la virtualidad, reproducir cualquier escenario, es factible crear condiciones y perspectivas que antes no se tenían.

También, el conocimiento original puede ser superado, a partir del apoyo de las nuevas tecnologías. La virtualidad permite, por ejemplo, reproducir una obra de arte; si se trata de una pintura se pueden experimentar nuevos colores, diseños distintos e incluso revisar la obra desde perspectivas que el autor no tuvo; o se puede presenciar una operación médica que se efectúa a miles de kilómetros.

La aparición de redes trajo consigo un cambio fundamental en el modo de producción del conocimiento científico, la experimentación directa ha dado origen al conocimiento mediado por diversos aparatos técnicos, o tecnociencia* como es denominada por algunos autores.

⁴³ Castells, Manuel, *op. cit.* p. 90.

* La tecnociencia se caracteriza por su estricta dependencia de los instrumentos tecnológicos que permiten el estudio, la observación y la medida de los fenómenos. En Echeverría, Javier, *op. cit.*, p. 254.

La ciencia o los avances y resultados de la investigación científica, por tradición, se dan a conocer internacionalmente en publicaciones especializadas. Este intercambio de información que antes tardaba días en cruzar las distancias, ha sufrido modificaciones con la Internet que coloca el dato en un punto distante al de origen en el mismo instante en que es generado, con posibilidades de acceso a él en cuestión de segundos en todo el mundo.

Esta nueva realidad hace posible que cada día sea mayor el intercambio de información científica en tiempo y cantidades que hace menos de 30 años no se consideraban concebibles, o cuando menos no en el lapso en el que se ha conseguido, y de nueva cuenta sirve el ejemplo del descubrimiento de la cadena del genoma humano: en 1985 se calculaba conocerla hasta el año 2015 aproximadamente. Ahora la mecatrónica, la bioética y la biotecnología -por medio de la clonación- tienen a la humanidad en el umbral de la producción de seres humanos o de sus órganos, como si se tratara de refacciones de partes dañadas de una máquina cualquiera. Aspecto que, en el futuro próximo, llevará a formular nuevas reglas éticas, jurídicas, morales y culturales, obligarán a la reordenación social mundial.

Aunque en la actualidad el individuo cuenta con un cúmulo de información que pareciera imposible cuantificar; factor que lo lleva a enfrentarse a la aparente saturación por la gran cantidad de datos que tiene a la mano y que por su volumen -en algún momento- ya no puede manejar; el hombre se encuentra ante un inminente acorralamiento de redes con conexiones continuas, que no le permiten establecer los límites de su ser con respecto a la pantalla de textos, cifras e imágenes.

La descripción de todo ese universo íntimo –proyectivo, imaginario y simbólico- todavía corresponde a la condición del objeto como espejo del sujeto, y eso, a su vez, a las profundidades imaginarias del espejo y la escena...hoy ya no existen el espejo y la escena. Hay en cambio una pantalla y una red. En lugar de la trascendencia reflexiva del espejo y la escena, hay una superficie no reflexiva,

una superficie inmanente donde se despliegan las operaciones, la suave superficie operativa de la comunicación.⁴⁴

A partir de ese planteamiento pareciera que la tecnología impone sus reglas. Es indispensable precisar que son los individuos o grupos, quienes le asignan cualidades y capacidades que ésta no tiene, porque no es autónoma ni se genera por sí sola, es creada por el hombre y sólo él es el autor de tal desarrollo tecnológico. Dar al objeto la capacidad de pensar, es quitarle al ser humano su capacidad de pensamiento crítico y modificar la manera de aprehender el mundo. El papel de la tecnología está claramente definido como una herramienta de la que se valen personas para lograr objetivos diversos, es decir, la tecnología y el desarrollo científico no son buenos ni malos en sí mismos, todo depende de la utilidad que se les dé.

1.4.1 ¿Cuál es la realidad del ser humano frente a la tecnología?

Armand Mattelart expresa que “a la tecnología se le plantea redimir el mundo. Celebrada en tanto creadora de una ‘nueva ágora’, anuncia el fin de los grandes desequilibrios sociales y económicos del planeta. Punto de convergencia de la geopolítica y del discurso gerencial de la geoeconomía, esta concepción redentora de las redes impregna el proyecto de las autopistas de la información...”⁴⁵ y en realidad no contribuye a acabar problemas como la pobreza y tampoco es su objetivo.

Desde esa perspectiva, Michel de Certeau escribe que “...Los límites de la tecnología [...] constituyen un asunto de hábitos reales, ‘del murmullo de las prácticas cotidianas’ que tranquila pero inevitablemente perturba la racionalidad funcionalista del

⁴⁴ Baudrillard, Jean. *op. cit.*, p. 187.

⁴⁵ Mattelart, Armand. “*Utopía y realidades del vínculo global. Para una crítica del tecnoglobalismo*”. *Revista Diálogos*, No.50, Octubre, 1997, pp. 15-16.

proyecto tecnológico”⁴⁶. Hay que insistir en que las máquinas y las técnicas no implementan reglas o ritmos sociales, son los individuos y las características del sistema de producción que ellos defienden.

La expansión de las tecnologías de información y comunicación constituye un rasgo característico de las sociedades globales, las cuales intentan implementar la cultura global, afectando así la política, la economía, la ética, la estética, la cultura en general de sus comunidades y con ello provocan una crisis de identidad en los individuos y en los grupos.

Esta crisis, que como ya mencionamos, no es sólo política, ni económica, ni siquiera social o cultural, va más allá, afecta a la civilización, pero sobre todo, al individuo, quien, de momento, pierde conciencia de lo que es, de sus creencias, de su ubicación. “Un universo paralelo crece: el de lo virtual, sin límites internos o externos, sin referencia, por lo tanto sin relación a lo nuestro. Siendo su pantalla total, pero sin reflejarlo, se desarrolla para sí mismo hasta superar y contradecir su propia finalidad”⁴⁷.

Ante este caos se apela a la razón, a la recuperación del pensamiento crítico, a no perderse entre un mundo objetivo y otro representado, de lo contrario se caería en la incertidumbre, en el desorden. El sujeto debe reconocerse como individuo creador, generador de tecnologías que utiliza para cumplir con las tareas que él mismo determina.

Esta modernidad se presenta enmarcada en un proceso de reorganización del tiempo y el espacio; a la vez trata de implementar mecanismos de desaparición de los nacionalismos, transformando la naturaleza de la vida cotidiana. “La modernidad es una cultura de riesgo... en ciertas áreas y modos de vida, sin embargo, al mismo tiempo,

⁴⁶ Certeau, Michel de, citado por Silverston, Roger y H. Eric, *Las guerras de la sala de estar. Nuevas tecnologías, índices de audiencia y tácticas en el consumo de la televisión*, Barcelona, Bosch, 1996, pp. 203- 204.

⁴⁷ Baudrillard, Jean, “¿Quién piensa a quién? El mundo es quien nos piensa”, en Portella, Eduardo, et. al., *Caminos del pensamiento: hacia nuevos lenguajes*, Francia, UNESCO, 2002, p. 64.

introduce nuevos parámetros de riesgo, desconocidos totalmente...”⁴⁸ influyendo en la autoidentidad.

En ella la vida cotidiana se plantea en términos de interacción local y global por lo que los individuos se ven afectados en su identidad, con el despliegue de las TIC pueden interactuar entre sí aunque no compartan un ámbito común. La falta de significado personal se convierte en un problema, implica una relación entre personas que se sitúan en contextos diferentes no sólo en espacio, sino también en características sociales e institucionales:

La fuente de reconocimiento del ser y de la identidad de cualquier sociedad. Una característica crítica de nuestros tiempos, consecuencia de la revolución tecnológica, es la pérdida de estos marcos de referencia en los tiempos y en los espacios, determinados por la aceleración tecnológica, las demandas de los mercados globalizados, los cambios de los procesos productivos, el trabajo y el consumo. Se trastocan los tiempos, los valores y las necesidades de grandes masas de población marginadas de todo control sobre los cambios.⁴⁹

Las crisis de identidades, tanto individuales como grupales, son parte de la crisis de la modernidad; por ello es obligado revisar los estudios sobre cultura y comunicación, puesto que esta última participa directamente en los procesos culturales vigentes y emergentes en la modernidad.

Las particularidades locales y nacionales en un mundo que tiende hacia la globalidad, se presentan como una crisis social de identidad, porque al tiempo que busca traspasar las fronteras del Estado-nación; tampoco acepta eliminar los rasgos locales. La identidad tiene que ver con un marco interpretativo que permite al sujeto reconocerse a

⁴⁸ Giddens, Anthony, “Modernidad y autoidentidad”, en Beriain, Josetxo (comp.), *Las consecuencias perversas de la modernidad*, Madrid, Ánthropos, 1996, p. 37.

⁴⁹ Vizer, Eduardo, *La trama (in) visible de la vida social. Comunicación, sentido y realidad*, Buenos Aires, La Crujía, 2003, p. 212.

sí mismo y al grupo al cual pertenece, así como diferenciar a los otros y a sus grupos. Es una representación social^{*}, es decir, una toma de conciencia de las diferencias.

El auge de las tecnologías de la información y la comunicación, la crisis cultural y social que se produce con ellas, la ampliación y la globalización de las sociedades modernas, y la exploración del objeto, han dado pie a más incertidumbre, la cual se da desde la timidez de dudar si el envío de la información llega completo a su destino final, hasta la inseguridad en relación del sujeto con su entorno, lo que genera caos y si hay caos es que el orden se ha desordenado, entonces se requiere volver a ordenar.

1.4.2 ¿Genera problemas de identidad la sociedad del conocimiento?

La incertidumbre, la ambivalencia, la crisis de identidad y este nuevo paradigma que se expresa con el desarrollo de la maquinaria y su automatización, conllevan una complejidad cultural y social con argumentos confusos sobre la condición natural de las cosas y dónde afecta el significado del propio sentido, y el de los otros; esta situación lleva a establecer mecanismos de resistencia^{**}.

“La noción de resistencia... parece ser uno de los deberes prioritarios del trabajo intelectual crítico. La palabra *resistir* cubre poco si no se le conjuga con las palabras reflexionar y realizar”⁵⁰. Es en este sentido que el hombre tiene que elaborar construcciones analíticas y significativas que le permitan leer correctamente los sucesos que acontecen a su alrededor.

* Según Moscovici, las representaciones son campos conceptuales o sistemas de nociones e imágenes que sirven para construir la realidad, a la vez que determinan el comportamiento de los sujetos...como realidades preformadas, como marcos de interpretación de lo real y de orientación para la acción. Giménez, Gilberto, “La identidad social o el retorno del sujeto en sociología”, en *Versión*, No. 2, Octubre, 1992, p.189.

* *Resistir: vivir, tener el ser, ser en realidad, durar, de acuerdo al Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado, 1994.

⁵⁰ Mattelart, Armand, *op. cit.*, p. 21.

La hermenéutica, reconocida como el arte de interpretar los textos, es una herramienta importante para el entendimiento de las nuevas formas de relación social, porque los significados y los contextos culturales son susceptibles de ser modificados por la evolución tecnológica.

Thompson plantea que “...el estudio de las formas simbólicas es fundamental e inevitablemente una cuestión de comprensión e interpretación. Las formas simbólicas son construcciones significativas que requieren una interpretación; son acciones, expresiones y textos que se pueden comprender en tanto construcciones significativas”⁵¹.

Es claro que el hombre vive entre significados que dan sentido a la realidad, al momento de percibir una imagen, un dato, un suceso, le otorga significado al estímulo y le permite entenderla. Toda la información que se hace consciente tiene contenido y señala de identidad, de ahí la importancia de aprender a interpretarlo. Es así como el análisis asume carácter distintivo y crítico.

En las sociedades modernas los hombres deben tomar una actitud crítica con respecto a toda la información que reciben y fortalecer y profundizar la comprensión de sí mismos y de los demás, por lo tanto requiere tener conciencia de que tiene su interdependencia con el entorno social es dinámica y permite la construcción de una visión de la realidad, la cual se ve afectada por la información a la que el individuo puede o no tener acceso y aún así ésta tiene influencia sobre él.

Esta misma información también puede distorsionar la idea sobre la participación del individuo en la construcción de la realidad colectiva. Por esa razón el proceso de pensamiento y reflexión crítica le permitirá cada vez menos comprender y actuar sobre sus condiciones de vida y reconocer que el hombre es el productor de las tecnologías de información y comunicación, por lo tanto el hombre es un producto y un productor

⁵¹ Thompson, John B., *op. cit.*, p. 216.

social, porque “la sociedad es un producto humano. La sociedad es una realidad objetiva. El hombre es un productor social”⁵².

También tiene que comprender que las TIC no son sólo una herramienta que se utiliza para la comunicación, el conocimiento, la investigación, el análisis, la revisión y la realización de sus tareas, además pueden ser y de hecho son: elementos reproductores y consolidadores del poder de un grupo o grupos sobre otros.

“...nuestra conciencia es determinada al menos en un mismo grado tanto por el modo en que supuestamente vemos a los otros... como por el modo en que ellos miran hacia aquí... y es la afirmación de que son [y somos] capaces de ayudar... a pesar de las diferencias en concepciones y métodos a aquellos que... [buscan] definir a sus contemporáneos... y a aquellos que...[tratan] de definir una serie de construcciones imaginativas”.⁵³

Por ello, los individuos de las sociedades modernas deben aprender a vivir dentro de un nuevo paradigma, con un marco interpretativo, reflexivo y crítico distintos y en una dinámica social afectada por las constantes innovaciones tecnológicas cada vez más complejas y de difícil acceso, que al mismo tiempo son herramienta necesaria para llegar a la vanguardia del conocimiento.

1.4.3 ¿Cómo se construye la sociedad del conocimiento?

Para acceder a la Sociedad del Conocimiento es indispensable haber transitado por la Sociedad de la Comunicación y de la Información, aunque es indispensable reconocer que no se trata de un proceso lineal y de fases consecutivas sino de uno dialéctico. No se puede llegar a esta última fase sin conocer las anteriores. La Sociedad del Conocimiento se expresa a partir del estudio de la vida cotidiana del hombre, de su

⁵² Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas, *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu, 2003, p. 82.

⁵³ Geertz, Clifford, *Conocimiento Local: Ensayos sobre la interpretación de las culturas*, Barcelona, Paidós, 1994, p.18.

construcción de la realidad y de su interacción comunicativa, basada en una mayor capacidad de investigación y desarrollo del conocimiento científico, crecimiento sustentado en las tecnologías de la información y la comunicación.

En este sentido, el lenguaje aparece como la primera herramienta de interacción entre los individuos, y su sistema de signos es también el soporte para la acción social y las novedosas formas de acceder a la educación, al conocimiento. El avance tecnológico logrado por el trabajo científico reduce la distancia y el tiempo requerido para tener la información y es una herramienta importante para la evolución de la tecnología en sí misma.

Los *chips*, ordenadores, *software* y redes generan cambios fundamentales en el trabajo científico y originan nuevos descubrimientos en sus diferentes ramas, con ello el hombre tiene que enfrentar diversas situaciones en las que la realidad social no corresponde a la capacidad de evolución o cambios de los grupos humanos. Se enfrenta a la demanda de formular nuevas reglas éticas, morales, legales y culturales, en poco tiempo para ordenar la convivencia social y se da el caso de que estas nuevas normas podrían tener corta vigencia, porque deben ser sustituidas, aún antes de haber sido asimiladas por el grueso de la población, porque la nueva realidad tecnológica así lo señala.

Otra ilusión propiciada por las tecnologías de la información y la comunicación es la relacionada con el gran cúmulo de información social contenida en *Internet*; pareciera que realmente cualquier individuo, con la ayuda de las nuevas tecnologías, podrá poseerla, ilusión que propicia la sobrevaloración de las cualidades de la tecnología.

Hay muchas variantes a comprender y resolver, para ello se pueden revisar algunos ejemplos: se tiene la tecnología adecuada para acceder a la información, pero no el tiempo para conocerla o asimilarla oportunamente; se tienen los conocimientos básicos para acceder a la información, pero la tecnología con que se cuenta es limitada;

se origina la percepción de que los objetos dan valor a los sujetos y que lo global absorbe lo local, especialmente en los temas económicos y culturales, con lo que se pretende desconocer la relación dialéctica presente en los fenómenos sociales.

Esta modernidad sitúa a los individuos en dos escenarios culturales: el local y el global, ambivalencia que le produce una crisis de identidad individual y grupal, al no reconocerse a sí mismo y a la comunidad a la cual pertenece. Hay un nuevo paradigma que le genera incertidumbre y los llevan a establecer mecanismos de resistencia a la asimilación del nuevo marco interpretativo del mundo. Al respecto, entre otros, Thompson⁵⁴ plantea la importancia del uso de la hermenéutica como mecanismo que ayudar al ser humano a interpretar la información recibida, para aprender a vivir en un mundo con una dinámica social diferente y en constante y más rápida transformación.

1.5. Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación

El siglo XX se caracterizó por el número y el tipo de descubrimientos tecnológicos y su influencia social. Algunos historiadores han denominado a esta etapa, especialmente a la segunda mitad de la centuria, como la era de la *revolución tecnológica*, porque los avances en el terreno de la electrónica dieron origen a la microelectrónica, los ordenadores y las telecomunicaciones fueron la base del perfeccionamiento acelerado de los transistores, antecedente necesario de los circuitos integrados y de la evolución de la informática, la tecnología satelital, los microprocesadores, los microordenadores, los *software*, las redes de computación, el internet, la fibra óptica, la transmisión por láser, la alta definición en televisión y radio, el video digital, el CD, el DVD, la telefonía celular, la energía térmica solar, la inteligencia artificial, etcétera, elementos que inciden no sólo en las formas tradicionales de trabajo, sino fundamentalmente en las relaciones sociales, ya que alteran directa o indirectamente el uso del tiempo libre, las relaciones laborales, los mecanismos de interacción personal, entre muchas otras.

⁵⁴ Thompson, John B., *op. cit.*, p. 216.

Aunque la ciencia se ha desarrollado de manera desigual en el mundo y aún entre regiones de una misma nación, cada vez es más evidente la influencia de las nuevas tecnologías en todas las actividades sociales, de tal forma que en el discurso político son consideradas como factor fundamental en la generación del desarrollo equilibrado e igualitario de las poblaciones, no se ha hecho realidad por la ausencia de condiciones socioeconómicas y políticas para incorporar con oportunidad y equidad los avances científicos y tecnológicos a todas las comunidades del orbe.

Castells expone que “el factor histórico más decisivo para acelerar, canalizar y moldear el paradigma de la tecnología de la información, e inducir sus formas asociadas [ha sido] el proceso de reestructuración capitalista emprendido desde la década de 1980...”⁵⁵, es decir, que los cambios sociales y económicos en las relaciones internacionales se rediseñaron a partir del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, con lo que la economía y la política, enfocadas geográficamente, se desenvuelven en un mundo globalizado; pretendiendo generar así un sistema capitalista global, que hasta ahora no se ha conseguido.

“Las nuevas tecnologías de información están integradas al mundo en redes globales...la comunicación a través del ordenador engendra un vasto despliegue de comunidades virtuales”⁵⁶, es así como la revolución tecnológica con cada innovación crea nuevos escenarios técnico, lingüístico, cultural, etc., en donde confluyen diferentes tipos de información y comunicación. Aunque las nuevas tecnologías sean desconocidas para la mayor parte de la población mundial, su influencia incide de diversas formas en la vida cotidiana de los individuos, por lo tanto se genera un fenómeno de afectación tecnológica del cual las personas no tienen conciencia. Entonces, se presenta una doble situación: hay un cambio significativo en los sistemas tradicionales de transmisión de información –existe la posibilidad de ver televisión por *Internet* e incluso en el teléfono celular o en los *Ipod*- o se sufren transformaciones culturales sin conocer las causas que las originan.

⁵⁵ Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 44.

⁵⁶ *Idem*, p. 48.

Las nuevas tecnologías propician comunicación más personalizada e interactiva, aunque también generan trato impersonal entre interlocutores; otorgan mayor variedad en la selección de opciones de canales y servicios, posibilitan mayor capacidad de transmisión de mensajes. Estas nuevas facilidades se asocian principalmente con el desarrollo de la tecnología de cable y, especialmente, con las de fibra óptica porque permiten la interacción entre sistemas.

La explotación de la capacidad interactiva de los cables de fibra óptica se mantienen, en gran parte, como un asunto con mucho terreno por explorar: actualmente la mayor parte de la comunicación que se efectúa a través de los sistemas de cable o satélite sigue siendo por mucho unidireccional. Sin embargo, el despliegue de los nuevos sistemas de comunicación tiende a otorgar, sin duda, mayor variedad de canales y servicios con lo que otra vez se da la dualidad ya antes mencionada: por un lado, es tan grande la variedad para elegir que hace imposible acceder a toda la información; por el otro, esta amplitud de opciones propicia la ilusión de que el individuo es quien tiene el control sobre que información conocer, cuando en realidad hay muchos mecanismos de fuera de su control en el proceso de acceso a la información, que van desde los económicos, hasta los ideológicos, pasando siempre por los relacionados con acceso a la tecnología.

Es conveniente resaltar que las relaciones sociales no están determinadas por el desarrollo tecnológico, la dinámica social se ve influenciada siempre por diversos elementos: culturales, económicos y políticos, por lo tanto es inadecuado aceptar como verdadera la afirmación de que la tecnología – entendida como la máquina- controla la vida social, porque en realidad quienes lo hacen son grupos de seres humanos.

En la búsqueda por saber cada día más sobre su horizonte inmediato el hombre ha creado, desde su perspectiva social y científica, instrumentos con aplicaciones prácticas que permitan a las comunidades llegar a la era moderna, aunque sea muy tarde. Durante el siglo XX con los medios de comunicación se dio cauce a la mayor producción y circulación de información y conocimiento de procesos físicos y sociales a distancia de

la historia de la humanidad, “...a diferencia de los medios tradicionales, éstas [nuevas tecnologías de información y comunicación] no constituyen un simple listado de medios, sino sistemas integrados con los que se combinan e interactúan entre sí: satélites, redes de datos, televisión por cable, microondas, computadoras, etcétera.”⁵⁷

Es decir, que el desarrollo científico trajo consigo una cascada de nuevas tecnologías, donde interactúan unas con otras en un proceso creciente que marca un acontecimiento histórico y permite a éstas tecnologías convertirse en eje de todo avance.

1.5.1 ¿Cuándo surgieron las TIC?

En 1946 se crea en Estados Unidos la primera computadora. En 1947, los Laboratorios Bell desarrollan el transistor. Hacia 1957-1960 se perfecciona la tecnología de los transistores con la creación de los circuitos integrados. En 1962, aparece el primer satélite empleado con fines de comunicación por la Unión Soviética. Durante la década de los 60 inician las investigaciones de hipertexto o texto electrónico, una escritura no secuencial que permite que el lector dirija su camino, pues puede conectar un discurso verbal con imágenes, diagramas, mapas y sonidos.

En los años 70, se inician las investigaciones de videodiscos, de alta definición, los *CD* con memorias ópticas de discos de aluminio y tecnología láser; el *CD-ROM* para almacenar y reproducir hipertextos; la fibra óptica, fabricada con cristal de silicio capaz de transmitir los pulsos luminosos de diodos láser; en 1971 se crea el *chip* o microprocesador; para 1975, la *altair* o computadora de un *chip*, base de las computadoras *Apple*; en 78 se crea, en Francia, la telemática que es televisión e informática; la década de los 70 fue la más productiva en *software*, pues se le adapta a

⁵⁷ Crovi, Delia, “Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo posible”, en Maldonado Reynoso, Norma Patricia, *La universidad virtual en México*, México, Premio ANUIES, 2001, p.14.

las computadoras el lenguaje de programación *Basic*, que da auge a *Microsoft*, así como satélites armados con mejor tecnología.

En 1981, IBM introduce la microcomputadora *PC (Personal Computer)*; en 1982 surge *internet* con la unión de las redes *Arpanet* y *Milnet*; durante esta década la *NASA* calculó la existencia de más de 10 mil satélites espaciales en todos los campos de aplicación técnica; también, *Internet li*, *Intranet* y *Extranet* buscan perfeccionar su uso bajo prioridades institucionales; para finales de la década de los 80 se mencionan entre 100 y 157 millones de usuarios de *Internet*; desde 1985 los japoneses trabajan en la invención de televisores con pantalla plana y alta definición. Para 1997 y 1998, se desarrolla la tecnología de video digital con alta calidad y un pequeño disco tipo *CD* nombrado *Disco Versátil Digital (DVD)*⁵⁸.

Como se puede observar, el avance de las nuevas tecnologías de información y comunicación en los últimos 65 años ha sido vertiginoso y de extrema rapidez, lo que acarrea consecuencias socioculturales y éticas, aunado a la necesidad de formular un nuevo paradigma socio-técnico entre los individuos. La sociedad debe aprender a vivir con la tecnología como un elemento de presencia casi permanente, porque está inmerso en la gran mayoría de las actividades cotidianas, situación más clara en las zonas urbanas, incluso en las que presentan mayor atraso económico-científico.

La primera revolución de la tecnología de la información se concretó en los Estados Unidos, en la década de los 70, bajo la influencia de diversos factores institucionales, económicos y culturales. Lo que habría que resaltar es que según Castells⁵⁹ estos avances no surgieron de ninguna necesidad preestablecida; es decir, que su inducción se indujo por la necesidad de reestructurar el capitalismo, factor que impulsó decididamente el paradigma de la tecnología. Sin embargo, una vez que cobró existencia como sistema, su desarrollo, aplicación y contenido tuvieron efectos decisivos en el contexto social mundial –recuérdese la caída del Muro de Berlín–.

⁵⁸ Tomado de Maldonado Reynoso, Norma Patricia, *op. cit.*, pp. 15-19.

⁵⁹ Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 45.

De este modo y en cierta medida, la disponibilidad de nuevas tecnologías fue fundamental para acelerar el proceso de reestructuración económica registrado en el orbe durante los años ochenta, con la consecuente nueva distribución geopolítica. La nueva repartición fue determinada por intereses económico-políticos apoyados por el desarrollo científico-tecnológico, especialmente el relacionado con las tecnologías de la información y de la comunicación.

La transformación social basada en la interrelación de redes, propicia, por un lado, el despliegue y avance de nuevas tecnologías y, por otro, intenta que mediante el uso de las TIC las sociedades establecidas estén dispuestas a alienarse en un sistema económico único y uniforme, con la clara intención de fortalecer descaradamente a los países y grupos hegemónicos, en detrimento de las naciones y sociedades menos desarrolladas.

1.5.2 ¿Qué se entiende por nuevas tecnologías?

Para Neville D. Jayaweera:

La tecnología es el sistema y la organización que se estructura para aprovechar y aplicar, en determinadas condiciones y circunstancias, una cierta invención o los descubrimientos de la investigación, dentro del marco específico de una concreta estructura social, como sostiene: Una ‘invención’ se convierte en ‘tecnología’ sólo cuando se utiliza en forma organizada para ampliar las capacidades productivas de una sociedad en particular. Pero para que una invención logre lo anterior, deberá haber dentro de esa sociedad una conjunción particular de circunstancias económicas, sociales y políticas que automáticamente garanticen su explotación y su conversión en instrumento de poder económico y social.⁶⁰

⁶⁰ Jayaweera, Neville D., “Satélites de Comunicación: una perspectiva para el tercer mundo”, Chasqui, No. 6, Quito, 1983, pp.28-36, en Corrales Díaz, Carlos, *op. cit.*, p. 7.

Definición que guía este estudio, al considerar que las “NTC son producto y expresión de las sociedades industriales avanzadas y responden a un modelo de explotación y dominación”⁶¹ específico y ligado a un tiempo social determinado, por lo tanto son manifestaciones que no se pudieron presentar en otra etapa ni momento ni en otras circunstancias. Por ejemplo, el desarrollo de las TIC, de manera inequívoca, requirió de la revolución industrial, de un desarrollo científico y un sistema económico particulares, como antecedentes sociales mínimos indispensables.

Maletzke⁶² define a las nuevas tecnologías de comunicación (NTC) como *innovaciones* de los medios de comunicación y refiere cuatro tipos: 1) cablevisión; 2) videotexto; 3) televisión por satélite, y 4) videocaseteras.

Manuel Castells entiende por tecnología “...en continuidad con Harvey Brooks y Daniel Bell, [tecnología es] ‘el uso del conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de una manera reproducible’. Entre las tecnologías de la información incluyo...el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática (máquina y *software*), las telecomunicaciones: televisión, radio y optoelectrónica.”⁶³

Javier Esteinou⁶⁴ define a la nuevas tecnologías como ‘*modernizaciones* de los Medios de Comunicación Masiva’, que incorporan la electrónica y la inteligencia artificial. 1) computadoras; 2) banco de datos; 3) teleimpresiones; 4) videotexto; 5) lenguajes digitales; 6) satélite; 7) fibras ópticas; 8) telemática, y 9) nueva televisión. Versión que compartimos también, porque consideramos que cada grupo engloba los diferentes sistemas e instrumentos.

Para Carlos Corrales las nuevas tecnologías de la información “son desarrollos dedicados a seleccionar, capturar, procesar, almacenar y usar información; aplicando la

⁶¹ Corrales Díaz, Carlos, *op. cit.*, p. 6.

⁶² Maletzke, Gerald, “Impacto de las nuevas tecnologías en los medios de comunicación masiva”, en Corrales Díaz, Carlos, *Idem*, p. 7.

⁶³ Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 56.

⁶⁴ Esteinou, Javier, “La comunicación por satélites y la sociedad mexicana”, en Corrales Díaz, Carlos, *op. cit.*, p. 7.

electrónica, los lenguajes digitales y sistemas de archivo y relación de datos, que dan lugar a máquinas de *inteligencia artificial* relacionadas con la informática, con la telemática y el control de la información –a través de bancos de datos– mediante sistemas computarizados”.⁶⁵

A continuación se presenta un cuadro con ejemplos representativos de las nuevas tecnologías de información y comunicación, según el criterio de cinco investigadores de la temática:

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están vinculadas a un orden social, económico, informativo y comunicacional y son innovaciones a los medios de comunicación masiva con distintas posibilidades de uso, dando origen a instrumentos y formas diversas de emitir y recibir los mensajes y de establecer interrelación entre las personas y grupos, así como de ellos con su contexto social.

1.5.3 ¿Qué son y cómo funcionan?

Es pertinente presentar una breve descripción de algunas TIC, que poco a poco pasan a ser parte de la vida cotidiana de los individuos. En primer término se cita la base de este desarrollo científico: la electrónica, tecnología que surge con el invento del transistor, y tiene como su principal característica el desarrollo de sistemas eléctricos, compactos, potentes y veloces.

La inteligencia artificial es el resultado de una aplicación de la electrónica para procesar información, que permite aumentar el alcance de la estructura conceptual de las personas, así como su complejidad de integración (o de abstracción); podría decirse que por inteligencia artificial se entiende el alcance o desarrollo de la capacidad intelectual personal apoyado en el uso de la computadora.

⁶⁵ Corrales Díaz, Carlos, *op. cit.*, p. 12.

Lenguajes digitales o lenguajes máquina, son sistemas para codificar información a partir del sistema binario de numeración que sólo admite dos posibilidades: 0,1; Sí, No. Informática es el conjunto de sistemas de información computarizada. Telemática son los productos y los servicios que hacen posible la conexión de la informática con las telecomunicaciones, o sea, de la computadora y el teléfono con la información.

Bancos de datos, también llamados bancos de información, son archivos elaborados sistemáticamente, organizados y ordenados de acuerdo con determinado tema o asunto y pueden manejarse, por medio de ordenadores electrónicos (computadoras) y microcomputadoras.

Los videojuegos son programas de alternativas a seguir en una competencia simulada. La televisión interactiva es una forma de televisión que permite el envío de mensajes bi-direccionales -de ida y vuelta- que implica el uso de cable coaxial, de la microcomputadora y del teléfono o interconexión.

Los satélites dedicados a las comunicaciones se estacionan en una órbita alrededor de la tierra, a la misma velocidad de rotación de ésta y a una distancia de 36 mil kilómetros de la superficie terrestre.

El sistema de multiplexación mediante el cable coaxial de fibra óptica es un sistema múltiple de producción, difusión y utilización de la imagen y el sonido, que permite almacenar multitud de datos en una misma memoria y hace posible la transmisión simultánea de miles de señales.

Los satélites *network service* son satélites de comunicación que ofrecen entre otros servicios los de noticias y de programación radiofónica o televisiva, como programas alternativos.

La Red Digital de Servicios Integrados (RDSI), también conocida como *ISDN (Integrated Service Digital Network)*, es un sistema de servicios de información

multiplicable, seleccionable, de manera oral, escrita, en imágenes o en sonidos, que se transmiten a través de un cable o un sistema o dispositivo de recepción adecuado. La RDSI combina la teleinformática con las telecomunicaciones y hace posible el paso del lenguaje humano al lenguaje máquina⁶⁶.

“Como cualquier expresión de la cultura, las tecnologías son una construcción social, una manifestación de cultura, a pesar de que una visión simplista, tiende a contraponerlos.”⁶⁷ Es decir, que las nuevas tecnologías son una herramienta de la comunicación y del conocimiento, por lo que no tienen que estar en contraposición de la cultura, mientras el sujeto esté consciente de sí mismo y de su realidad puede utilizar los avances tecnológicos si adquiere las habilidades para manejar las nuevas tecnologías, porque el hombre construye su visión del mundo a partir de la interpretación y no a través de la tecnología en sí, aunque ésta última si puede influir en su interpretación de la realidad. No está por demás precisar que el individuo interpreta siempre su relación con la naturaleza y con el mundo social, aunque no tenga contacto con la tecnología.

1.6. Las TIC en el contexto nacional

Hasta la elaboración del presente trabajo, en México, los gobiernos federal, estatal y municipal, no han diseñado un proyecto maestro para coordinar planes, programas y políticas específicas para la incorporación de las tecnologías de información y comunicación. No existe un programa integral que muestre que las autoridades reconocen la importancia de las TIC en la tarea de conformación del nuevo orden social nacional y su conexión con los proyectos internacionales, lo que se hace más evidente cuando se informa que la atención de las necesidades de incorporación de las TIC se realiza conforme a la disponibilidad presupuestal y se adquieren los equipos y programas

⁶⁶ Corrales Díaz, Carlos, *op. cit.*, pp. 12-19.

⁶⁷ Vizer, Eduardo, *op. cit.*, p. 325.

más baratos, sin un plan maestro de adquisición, lo que produce errores tan básicos como no revisar la compatibilidad entre los equipos.

Además, en los últimos años se redujo considerablemente la inversión estatal en los campos de la ciencia y la tecnología, situación no sólo denunciada por los investigadores, sino reconocida y avalada por los legisladores. El presupuesto destinado a la investigación científica es insuficiente para sentar las bases de un desarrollo sostenido, el cual puede ser la punta de lanza para incorporar al país en una posición de avanzada, en el campo de la ciencia y la tecnología; en consecuencia se han perdido oportunidades y presencia en la carrera de incorporación de las NTC, lo que ha ahondado de manera sustancial el retraso, contado en décadas, con respecto a los países desarrollados. Debe ser claro que no se trata de que unas cuantas empresas o personas cuenten con tecnología de frontera, sino que en toda la nación se hayan distribuido los beneficios del uso cotidiano de estos instrumentos.

Corea, que era un país con un atraso económico mayor al de México, ahora, gracias a su desarrollo tecnológico y a su inversión en ciencia e investigación tecnológica, le lleva una ventaja de por lo menos 40 años en los campos económico-científico-tecnológico.

Otro factor donde se tienen puntos negativos es el de la capacitación y la actualización en el uso de los nuevos equipos, también son actividades sometidas a criterio de cada dependencia y no de conformidad a un programa nacional integral, por lo tanto en la mayoría de los organismos gubernamentales no tienen una política específica y su sello son el desorden, la arbitrariedad y la improvisación.

A pesar de las limitaciones en los terrenos educativo y de investigación, en los últimos años especialmente las universidades y la iniciativa privada, han hecho esfuerzos importantes para tratar de acceder, manejar e innovar en el campo de la tecnología. En televisión, nanotecnología, comunicación satelital y mecatrónica algunas empresas ya son competitivas internacionalmente y no sólo han incorporado sino que han sido

artífices del desarrollo tecnológico, con lo que se han situado en lugares de privilegio en los campos comercial y de negocios; logro conseguido más por un esfuerzo particular que por la sinergia con el gobierno, realidad desalentadora.

En este mismo sentido, algunas universidades e institutos sobresalen en el contexto nacional, espacio en el que la Universidad Nacional Autónoma de México es líder nacional y de Iberoamérica, hecho que pudiera servir a México como plataforma para alcanzar los niveles de competencia mundial deseados y que confirma el planteamiento de Manuel Castells:

La competitividad tiene significados diferentes para las empresas y para la economía nacional. La competitividad en una nación es el grado en que, en condiciones de mercado libre y justo, produce bienes y servicios que pasan la prueba de los mercados internacionales, mientras que a la vez expanden la renta real de sus ciudadanos. La competitividad nacional se basa en el resultado superior de la productividad de la economía y en la capacidad de ésta para cambiar la producción a actividades de alta productividad que, a su vez, puedan generar altos niveles de salarios reales.⁶⁸

Para tratar de incorporarse con posibilidades de éxito en esta competencia, México dio el primer paso con la firma del Tratado de Libre Comercio con América del Norte (TLCAN) en la última década del siglo XX, acuerdo que lo debería haber llevado hacia su incorporación franca en el proceso de globalización y de competencia comercial y productiva. “No es la soberanía la que se pone en medio del progreso o de la globalización, sino el ejercicio de una hegemonía nacional en el contexto global”⁶⁹, que la industria nacional compita con los asociados exige la superación de la pobreza extrema y abatir las desigualdades sociales, además de crecer sustancialmente en los temas de educación, conservación del medio ambiente y vigencia y fortaleza de un Estado de Derecho coherente y actualizado.

⁶⁸ Cohen, Stephen, et. al., “Global competition: The new reality”, en Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 114.

⁶⁹ Cordera, Rolando, “La nación en la globalización”, en Calderón, Fernando (comp.), *¿Es sostenible la globalización en América Latina? Debates con Manuel Castells, Vol. II*, Santiago de Chile, FCE, 2003, p. 200.

La introducción de las TIC en la realidad mexicana en este contexto es la que más preocupa porque los costos a pagar por la disparidad en el desarrollo tecnológico van más allá de lo económico y alcanza los terrenos socio-político y cultural, circunstancia que en ocasiones pareciera no ser percibida por el Estado. Por ello es necesario incrementar de manera decidida la inversión en educación, en investigación científica y en el desarrollo tecnológico, además de incorporar a la cotidianidad el uso de la tecnología más avanzada, como una forma de detener y disminuir la brecha entre quienes, por razones económicas o educativas, tienen y no acceso, cualitativo y cuantitativo, a las nuevas tecnologías. En el presente, en el país, esa posibilidad está circunscrita a la capacidad económica y poder adquisitivo de los individuos y de las empresas.

Para lograr un modelo tecnológico propio, dentro del proceso de crecimiento mexicano, “es necesario concebir y desarrollar dos instrumentos normativos: *políticas nacionales de comunicación* y *una estrategia nacional de desarrollo cultural*, para que rijan el desarrollo y uso de los productos de comunicación (no que limiten) y el desarrollo y uso de los productos de las industrias culturales, de modo que no sean resultado de procesos exógenos”⁷⁰.

1.6.1 ¿Cómo llegaron a México?

A partir de los años 70, la introducción al país de las TIC ha sido paulatina en el día a día de la gente, principalmente por medio del entretenimiento y de manera especial a través de videocaseteras, videocasetes, videojuegos, películas y programas de televisión. El televisor ha sido el aparato principal de recepción de imágenes en los sistemas tradicionales, “es un instrumento que, teóricamente, ofrece la posibilidad de llegar a todo el mundo”⁷¹, su utilización se da principalmente en un contexto doméstico

⁷⁰ Corrales Díaz, Carlos, *op. cit.*, p. 30.

⁷¹ Bourdieu, Pierre, *Sobre la televisión*, Barcelona, Anagrama, 1996, p. 26.

por lo que la audiencia a la que se dirige es familiar y sólo ofrece a sus telespectadores programación donde el contenido no lo determina el público. Aunque hay que hacer notar que se presentan también nuevas fases donde se genera la sensación de que el televidente es el que tiene el control sobre el rumbo de un programa determinado, como es el caso de los *reality shows*, cuando sólo se trata de explotación mercadológica.

Es importante resaltar que con la digitalización, la programación y la función de la televisión cambian y de nueva cuenta se pretende hacer creer que el público es el que decide la programación televisiva, que el *público manda*, maniobra con la cual se busca otorgar un nuevo sentido al tiempo que la gente está frente a estos aparatos, en parte porque hay mayores elementos de competencia con el cine y las computadoras, los juegos electrónicos portátiles y hasta los teléfonos celulares.

El crecimiento de las nuevas tecnologías de comunicación alrededor de la televisión da paso al video, el que a su vez abre la posibilidad a los receptores para que sean ellos quienes realicen sus propias sesiones de programación. Ahora, el material audiovisual se transmite de manera similar por cable y vía satélite y tienden a ser señales digitales, sin embargo, existen diferencias significativas que recaen fundamentalmente en el campo cultural y por lo tanto pueden pasar desapercibidas por la gente.

A finales de los setentas entra el *software* a México impulsado por empresas internacionales en el ámbito profesional; las universidades empiezan a trabajar con lenguajes más sofisticados, los investigadores y académicos son los primeros usuarios y en las áreas de ingeniería crean programas computacionales enfocados a la administración; con lo cual ésta recibe los primeros beneficios de la aplicación de software al contar con mejores y más completos métodos en el control de recursos humanos y materiales a través de las nóminas, inventarios y control de gestión, entre otros.

De esta forma, en países menos desarrollados se busca aumentar la interacción de las universidades con las empresas. Los centros tecnológicos, las instituciones de

educación superior privadas y grupos empresariales aparecen como pioneros o dominan el financiamiento y acceso a las nuevas tecnologías, con lo que han desplazado de manera importante en estas tareas al Estado y las instancias de gobierno.

Delia Covi, al respecto, resalta un giro paradigmático:

En este nuevo escenario de la economía del conocimiento y de la sociedad de la información, la capacitación de los trabajadores ocupa un lugar indiscutiblemente preponderante. Para responder a esta necesidad, en estos últimos años comenzaron a revisarse las políticas educativas en su conjunto, debido a la importancia que tienen todas las instancias, sean éstas de formación básica o superior: Las instituciones de educación enfrentan el reto de reafirmarse como un espacio privilegiado para la formación.⁷²

De este modo se busca que con las nuevas tecnologías de información y comunicación, la educación contribuya a mejorar la organización y los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como que el uso de las TIC genere una nueva interacción entre los sujetos “a través del uso de diversas alternativas, como por ejemplo, foros de discusión, correo electrónico o teleconferencias, es decir, tecnología que ejerce una mediación, ya sea entre el asesor y el estudiante y/o estudiante-estudiante”⁷³.

Las nuevas tecnologías que emplean con mayor frecuencia los mexicanos son los equipos de video, los celulares, las computadoras, los videojuegos, que para quienes tienen mejor ingreso económico son equipos fácilmente adaptables a los televisores, en tanto para quienes cuentan con menos recursos, se adaptan a la opción de asistir a los lugares en los que hay *maquinitas* -juegos digitales en renta- ubicadas en centros comerciales, tiendas y locales especiales, o a los cafés internet para el uso de la computadora. Situación que impulsa la falacia de que el país está cerca de ser una nación desarrollada, gracias al uso de tecnología –cualquier tecnología-, cuando en realidad no

⁷² Mochi Alemán, Prudencio Oscar, “La producción de *software*, paradigma de la revolución tecnológica”, en Covi, Delia, *op. cit.*, pp. 327-328.

⁷³ Maldonado Reynoso, Norma Patricia, *op. cit.*, p. 21.

se tiene, como país el nivel de competencia comercial, de producción, tecnológica, de desarrollo de la investigación científica y financiera que las naciones desarrolladas.

No se trata de vivir en el desaliento, pero la existencia de mayor número de celulares en el territorio nacional no contribuye en nada ni es la forma de superar el retraso tecnológico-científico del país.

1.6.2 ¿Son importantes para el gobierno mexicano?

El hecho de usar aparatos desarrollados con la tecnología más avanzada y que sirvan de apoyo en la aplicación y producción de conocimientos científicos de grupos o campos específicos, no implica que automáticamente y de manera más rápida y efectiva, se impacte el aprendizaje, se acelere o se haga eficiente el proceso de enseñanza de una nación entera. Es en ese sentido que muchas escuelas parecen tener prisa en adoptar nuevas tecnologías sin contar con planes, programas y políticas para su incorporación, porque creen que por poseer equipos más o menos modernos están ubicados a la vanguardia de la educación.

El gobierno se escuda en el tema de los presupuestos y por ello en este campo realiza acciones aisladas y lentas, con lo que, por ejemplo, la escuela pública mexicana se queda muy atrás en la incorporación de las NT y deja de cumplir con una obligación que tiene el Estado de brindar educación de calidad pertinente, en condiciones de equidad.

El espacio vacío dejado por los gobiernos federal, estatal y municipal del país ha sido ocupado, también a ritmo lento, por las escuelas particulares -especialmente en las áreas de la informática y los idiomas- en el nivel básico. En tanto que las escuelas publicas atienden a más de 35 millones de alumnos en todos los niveles educativos, los niños y jóvenes mexicanos que asisten a ellas, en su mayoría no cuentan con el material

y las herramientas necesarias para las clases de computación, a lo que hay que sumar que la mayoría de los profesores no han tenido cursos de actualización y capacitación en esta rama.

El problema en México –y los demás países atrasados-, no es sólo el de hacerse de tecnología, porque como país receptor de ésta, la mayoría de las veces accede a la desechada por las naciones desarrolladas, realidad que lleva a reconocer la necesidad de otorgar prioridad a las tareas de robustecer la capacitación y la actualización de los individuos; incrementar la inversión en investigación científica y tecnológica, para formar cuadros que se enfoquen a la creación y conocimiento de los avances tecnológicos, sino también a buscar las estrategias que le permitan reforzar su economía, lo que le dará la pauta para el crecimiento del país y para la defensa de su cultura en el marco de la globalización.

En materia de administración pública es determinante contar con un sistema nacional para la elaboración de planes y programas, además de definir las estrategias para la incorporación de las nuevas tecnologías, donde se contemplen los aspectos legislativos, económicos, políticos y sociales de manera integral, a fin de impactar en todos los sectores y actividades sociales.

Se debe retomar el controversial tema de las reformas a las leyes de Comunicaciones y Transportes y de Radio y Televisión, aprobadas muy rápido en la Cámara de Diputados y la Cámara Alta en 2006, causa de reacciones encontradas y una gran polémica por la celeridad con que fue aceptada por unanimidad entre los legisladores y que finalmente fue manejada sin tomar en cuenta sectores y personajes importantes del gobierno, de la iniciativa privada, organizaciones civiles e incluso a los propios radiodifusores, como lo expresaron de diversas formas en los medios de comunicación.

Así senadores como Javier Corral, Manuel Bartlett, Dulce María Sauri, e instituciones como la Red Nacional de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y

Culturales, en voz de su presidente, Ernesto Velásquez, la Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, la Asociación Mundial de Radios Comunitarios, un número importante de intelectuales, investigadores y estudiosos de la comunicación y de los medios, impugnaron las modificaciones aprobadas, porque dejan las concesiones en manos de quienes tengan recursos financieros, con lo que por ejemplo las radios comunitarias quedarían en riesgo de desaparecer por la falta de presupuesto.

Habría que sumar el hecho de que la prisa con que fueron aceptadas las hizo aparecer como reformas encaminadas a quedar bien con Televisa y Televisión Azteca y no a establecer reglas claras para el otorgamiento de las concesiones. En este caso, otra instancia del estado es que el Poder Legislativo utiliza el pretexto de que la tecnología con su sola presencia permite ingresar en condiciones adecuadas al mundo de la televisión digital, al mundo de la modernidad. Esta decisión no beneficia al desarrollo social en su conjunto, sólo favorece a unos cuantos.

Entrevistada por el periódico *El Universal*, la directora general de Radio Educación, Lidia Camacho mencionó que las reformas aprobadas en San Lázaro “no tomaron en cuenta conquistas que había logrado la radio pública, con los senadores...recordó que ignoraron la propuesta de otorgar -cada dos años a través del Presupuesto de Egresos- 10 por ciento adicional al presupuesto de la radio y televisión pública para destinarlo a la reconversión tecnológica”⁷⁴.

Para su aprobación, las presiones ejercidas por los dueños de las televisoras y de las grandes empresas telefónicas tuvieron un elemento adicional en su favor: 2006 fue año electoral y se eligió nuevo presidente. Al respecto fue evidente el papel de los medios de comunicación en el proceso electoral, en particular el de la televisión, la cual utilizó todos sus recursos para influir en el éxito o fracaso de las campañas políticas.

“Los candidatos presidenciales Roberto Madrazo, Felipe Calderón y Andrés Manuel López Obrador acordaron las reformas en materia de radio y televisión

⁷⁴ Cortés, Nayeli, “Se olvidó darle recursos para tecnología, acusan”, en *El Universal*, Sección Nación, 15 diciembre, 2005, p. 10.

aprobadas por los diputados en diciembre de 2005 -dijo el senador Manuel Bartlett en entrevista con *El Universal*, y asumió que las televisoras escogieron este momento para sacar las reformas- porque el final del sexenio es el momento de más vulnerabilidad institucional...Obviamente fue un acuerdo de candidatos, donde por supuesto no quisieron entrar en un proceso de choque antes de la elección del 2 de julio de 2006. Es grave que el proceso legislativo esté dominado por los intereses de los candidatos...”⁷⁵.

Las reformas a las leyes de Comunicaciones y Transportes y de Radio y Televisión y sus modificaciones acarrearán sustanciales beneficios a los industriales de la radio y la televisión, a los dueños de Televisa y TV Azteca, pues tendrán bajo su control las concesiones análogas y las nuevas del espectro digital, lo que les permitirá operar servicios adicionales, como la telefonía y la red de voz.

El pretexto para la aprobación de las reformas es que brindan ventajas a quienes realmente van a poder afrontar las demandas planteadas por la digitalización de los medios electrónicos, especialmente de la radio y la televisión. Quien tenga dinero suficiente podrá acceder a la televisión concesionada, parece ser la filosofía de la Ley, aunque en el fondo tampoco es cierto, porque al menor intento de grandes empresas o personas con el poder adquisitivo suficiente, si no son parte del grupo controlador actual, se han visto en medio de campañas de desprestigio a la actividad comercial a que se dedican, sea esta la venta de medicamentos o telecomunicaciones como fue el caso de General Electric. Entonces tampoco se hace realidad el espíritu de las reformas aprobadas. El Estado vuelve a quedar rebasado y el gobierno o una parte de él se ve situado al servicio de un grupo específico de la sociedad.

Esta es la forma como en México se maneja la industria de las nuevas tecnologías de información y comunicación, sin un planteamiento respecto a las necesidades reales del país. Por ello es importante que tener un plan maestro en el ámbito gubernamental en materia de capacitación, actualización y el conocimiento de los avances tecnológicos, a fin de que contribuyan a establecer las bases para la creación, fomento, difusión y

⁷⁵ Cortés, Nayeli, “Acuerdan candidatos presidenciales reformas de radio y tv”, en *eluniversal.com.mx*, Sección México, 11 de enero, 2006.

avance de innovación tecnológica generada y financiada con talento y presupuesto mexicano, con lo que se impulsaría el crecimiento de lo local -se podría tomar como expresión adecuada de la globalización- en los terrenos social, cultural, económico y político, sin que el planteamiento signifique dar paso en exclusiva a lo mexicano, sino que se encaminaría a buscar equilibrar las influencias internacionales con las nacionales. Es esencial evitar las aceptaciones o rechazos automáticos de lo nacional o de lo extranjero.

Es importante hacer notar que el crecimiento más acelerado y acorde a un programa de largo alejamiento de las TIC en nuestro país permitiría ubicar a México en la SI, en la SC y en la SCO, porque las tres se dan en un mismo proceso histórico, que independientemente de cómo se les defina o ubique en el campo social, una trae como consecuencia a la otra, no se pueden dar en un orden distinto, porque evolucionaron y tuvieron condiciones sociales específicas para su surgimiento, finalmente son resultado de la evolución del hombre mismo, cada una muestra un avance científico determinado y las formas de interrelación con los otros hombres, así como las de éste con sus semejantes, con la naturaleza y con la sociedad.

En este contexto Sara Sefchovich, el 12 de enero de 2006, escribe en el periódico *El Universal*:

...la televisión ha llegado a ser “el elemento clave constitutivo de nuestro ser no sólo individual y no sólo familiar, sino social y nacional... Y es que la televisión empezó dándonos nuevas formas de diversión y de uso del tiempo, conceptos de belleza y de inteligencia... y luego nos paso a dar formas de pensar y de soñar... Hoy día la televisión, además de todo lo demás nos da también los indicadores de la clase de sociedad que queremos ser... Hace rato -abunda-... se había convertido en la nueva iglesia... Hoy día se da una combinación muy de nuestros tiempos globalizados: el predicador en la pantalla sigue la moda protestante... pero la caridad sigue la menar católica. Y se apoya en Carlos Monsiváis: ‘Inútil disminuir el papel de la televisión en los procesos de identidad nacional’. 76

⁷⁶ Sefchovich, Sara, “Todo por su sueño”, en *El Universal*, Sección Nación, 12 de enero, 2006, p. 20.

En la medida que los poderes del Estado no asuman plenamente su responsabilidad, que los partidos políticos no defiendan realmente los intereses de los ciudadanos, que los legisladores no acaten el compromiso social pleno y dejen de velar principalmente por los intereses de pequeños grupos, e incluso que el Poder Judicial no esté a la altura de las necesidades presentes y futuras del país, no se podrá contar con todas las bases para el desarrollo social sustentable, equitativo y pertinente, que por lo menos en el discurso político se luce constantemente hasta propiciar su desgaste y la incredulidad de la gente.

Es claro que no se contraponen el interés que deben tener el Estado en el manejo libre de la información, con el establecimiento de políticas, planes y programas tendentes a garantizar el conocimiento y aprovechamiento de las nuevas TIC y tampoco se trata de entrar en el juego primer mundista insidioso o mal entendido de que la libertad choca siempre con la existencia de reglas.

Vivir la incipiente democracia política en nuestro país no garantiza la equidad educativa, económica o cultural, por lo tanto es indispensable crear mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el libre acceso a la enseñanza de calidad, asociada a las NT y con respeto al marco social en que se interactúe.

Sobre el punto Sally Burch asegura:

...que la amenaza principal a la libertad de expresión y al espacio público no proviene hoy de estados absolutistas, cuanto de la comercialización a ultranza de la comunicación. Es, entonces, un reto muy serio de la sociedad de la información establecer los equilibrios necesarios como garantía democrática.

Pretender hoy que los medios de comunicación masiva constituyen un contrapoder vigilante de los abusos del poder político, sería un engaño. Más bien se han constituido en un poder con derecho propio, que no necesariamente se ubica en contraposición al poder político, mucho menos al poder económico. Hace poco se hablaba de los medios como el cuarto poder, pero en el criterio de Ignacio Ramonet, ya serían el segundo poder, luego del poder económico-

financiero, pues están por encima del Estado. Javier Esteinou los califica incluso de primer poder.⁷⁷

Uno de los mayores peligros para la sociedad es continuar el desarrollo de los medios en el esquema actual, en el cual se pretenden como los espejos sociales, lo que no puede ser en cuanto como empresas privadas responden a intereses mercantiles concretos. En este mismo sentido es conveniente fortalecer la presencia del marco institucional, para proteger los intereses del Estado, sin dejar de considerar los espacios públicos, sociales y privados. Equilibrio difícil de alcanzar cuando se sitúan en primer orden a los particulares y no a la sociedad en su conjunto.

Al respecto, Alejandro Pisanty Baruch afirma:

...el tema de la sociedad de la información es relevante en la medida que sus productos están proveyéndonos de medios para superar positivamente el retraso económico, la pobreza, las enfermedades y el hambre en nuestro país, influyen de una manera armónica en las políticas públicas y en la acción libre de la sociedad civil, cada vez más importante.⁷⁸

Como conclusión de este capítulo, se anota que la Sociedad de la Información se rige por el libre flujo de datos transmitidos a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación, que permiten la concentración de grandes volúmenes de información y su traslado de un punto del planeta a otro en segundos. La Sociedad de la Comunicación es un concepto más amplio, donde dos o más individuos tienen un libre intercambio de información, que a la vez genera conocimientos; la transmisión de datos se da por medio de un mensaje con contenido simbólico y ambos comunicantes interactúan dialécticamente. Pese a que no hay una definición que comprenda a la Sociedad del Conocimiento, ella se expresa a partir del estudio de la vida cotidiana del hombre, de su construcción de la realidad y de su interacción comunicativa.

⁷⁷ Burch, Salley, “La libertad de expresión en la sociedad de la información”, en Solís Leree, Beatriz (coord.), *op. cit.*, p. 151.

⁷⁸ Pisanty Baruch, Alejandro, “La educación en la discusión de la sociedad de la información”, en Solís Leree, Beatriz (coord.), *op. cit.* p. 123.

El hombre como creador utiliza el lenguaje, que es su herramienta y su sistema de signos más importante, y su evolución tiene auge con el surgimiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación, posibilitadoras de novedosas formas de acceso a la educación y al conocimiento científico. El avance tecnológico surgido del trabajo científico reduce la distancia y el tiempo para otorgarle utilidad específica a la información. La aparición de *chips*, ordenadores, *software* y redes generaron un cambio importante en la investigación científica pues fueron la causa de nuevos descubrimientos científicos, lo que conlleva a que, en cada vez menor tiempo, el hombre tenga que formular nuevas reglas de convivencia, tanto éticas como culturales.

Actualmente se está ante un nuevo modo de comunicación entre los individuos y ante una nueva forma de hacer las cosas: la globalidad o *mundo moderno* es una realidad dual, porque en apariencia permite la reducción de las diferencias entre personas, aunque de hecho lo que hace es cambiar algunas formas simbólicas de diferenciación al tiempo que hace más distantes las relaciones del individuo con su grupo y con otras comunidades, así como también entre las diferentes sociedades del planeta, pues crea barreras más allá de las económicas, las cuales están insertas también en los marcos educacional, cultural, industrial, social y político, de tal forma que se llega a la bipolaridad entre quienes pueden utilizar las TIC y quienes no tienen acceso a ellas.

Esta modernidad que lleva a los individuos a vivir con incertidumbre y ambivalencia, los obliga a generar mecanismos de resistencia que le permitan crear un marco interpretativo donde se reconozcan a sí mismos y a su grupo y donde deben aprender a situarse en un mundo donde las nuevas tecnológicas los trasladan a una dinámica social diferente, sin precedentes.

Las tecnologías también son una construcción social, una manifestación de cultura, una herramienta de la comunicación y del conocimiento, por lo que no se contraponen necesariamente con la cultura, mientras el sujeto esté conciente de sí mismo y de su realidad. Donde además puede utilizar los avances tecnológicos mediante el

conocimiento de nuevas metodologías y comprensión y manejo de un nuevo paradigma, auspiciado por la razón y una visión del mundo analítica, crítica y reflexiva.

En esta perspectiva del mundo moderno y globalizado, México no puede ni debe quedarse atrás; debe desarrollar y adquirir tecnología, promover el acceso a ésta desde muy tempranas fases escolares, fortalecer la capacitación y la actualización de la población, incrementar la inversión en investigación científica y tecnológica, formar cuadros enfocados a la promoción y al conocimiento de los avances tecnológicos; buscar estrategias que le permitan reforzar la economía, al tiempo que se logre la mejor distribución de la riqueza, acciones que soportarían el crecimiento del país y la defensa de su cultura frente a la global.

Por ello, debe implementar en la administración pública un sistema nacional para la elaboración de planes, programas y definición de estrategias para la incorporación de las nuevas tecnologías, lo que aportaría varios beneficios sociales: democratización del uso de los avances tecnológicos, aprovechamiento eficaz de los recursos financieros, apertura de nuevos espacios y formas culturales en los cuales habría la combinación de lo local con lo global, desarrollo social e individual de procesos e instrumentos adecuados para la fácil selección de los rasgos culturales, sociales, científicos y económicos, favorables y positivos, independientemente de su origen nacional o foráneo.

Todo lo anterior encaminado a generar mejores condiciones sociales de vida para la población en general, no sólo para grupos específicos, y a propiciar el desempeño esperado de las instancias gubernamentales, porque vale la pena recordar que todas fueron creadas para producir bienestar social.

CAPÍTULO 2. COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL GOBIERNO DE MÉXICO

En el capítulo anterior se hizo una revisión del papel de las nuevas tecnologías en el desarrollo social mundial, ahora es necesario hacer un recuento de qué es, qué papel juega en la sociedad y en el gobierno la comunicación social, así como los vínculos de está con las TIC.

Las Direcciones Generales de Comunicación Social (también conocidas como Oficinas de Prensa o Direcciones de Información y Relaciones Públicas) son las áreas encargadas de cumplir con las tareas de comunicación interna y externa de las instituciones y/u organismos públicos* o privados, con el fin de proyectar la imagen de las organizaciones, al informar de las acciones y decisiones que los directivos toman y que pueden tener repercusiones en la sociedad.

Vale de una vez exponer que en México se ha tenido como costumbre que en el gobierno las DGCS destinan parte importante de su tiempo y recursos humanos y materiales a crear, fortalecer o transformar, la imagen del titular de la dependencia pública, como si fuera su tarea primordial. Habermas nos señala que en las fiestas barrocas de la Edad Media occidental, “los empeños que animaban esas grandes fiestas; no servían tanto al placer del participante cuanto a la demostración de la *grandeur* del anfitrión. –El pueblo que no precisaba más que contemplar, se entretenía al máximo-.”⁷⁹ Ejemplos que muestran la vigencia de esta práctica son los actos realizados por Goebbels para Adolfo Hitler, los hechos en favor de Lenin, en la desaparecida URSS, y los que beneficiaron a Bill Clinton, en Estados Unidos.

* Públicas llamamos a aquellas organizaciones que en contraposición a sociedades cerradas, son accesibles a todos; del mismo modo que hablamos de plazas públicas o de casas públicas. Pero ya el hablar de ‘edificios públicos’ implica algo más que la alusión a su accesibilidad general. [Es decir], albergan instalaciones del Estado. En Habermas, Jürgen, *Historia y Crítica de la Opinión Pública. La transformación estructural de la vida pública*, Barcelona, Gustavo Gilli, 2004, pp. 41-42.

⁷⁹Habermas, Jürgen, *Historia y Crítica de la Opinión Pública. La transformación estructural de la vida pública*, Barcelona, Gustavo Gilli, 2004, p. 49.

En ocasiones la tarea empieza desde definir el perfil de la imagen, con la cual desde las instancias del poder se busca impulsar una visión *controlada* de una persona y de la institución, aunque se no es raro que se haga ponga menos interés en está última con la finalidad de fortalecer la de los individuos. Esta situación se ha fortalecido al sumar los conocimientos de diversas áreas como la física y la química, entre otras, y utilizar los recursos tecnológicos más avanzados, porque se entiende que “la comunicación política es hoy irremediamente vista como una forma de propaganda”⁸⁰.

Sigmund Freud planteaba que “la acción colectiva responde a las necesidades primarias inconscientes y la identificación es lo que le permite subsistir a un grupo: la relación madura real de los objetos se sustituye en las masas con el proceso regresivo de identificación, en el cual el líder se convierte en super-yo y atomiza la dinámica colectiva”⁸¹. Esta parece ser la guía de acción de las áreas de comunicación social y la razón de que su enfoque en la mayoría de las ocasiones tengan como punto central de atención al titular de la dependencia; por lo cual, es conveniente resaltar que toda acción colectiva debe ser explicada mediante la revisión de cómo se movilizan los recursos internos y externos, la forma en que se construyeron y están sostenidas las estructuras y las características del o los liderazgos, si es que existen.

En la época actual es materialmente imposible lograr consensos en las opiniones sobre asuntos de interés público, por la gran diversidad de opiniones de los ciudadanos en favor de las tareas, acciones y decisiones que los gobiernos llevan a cabo; por ello, las áreas de comunicación social de las dependencias públicas deben poner en práctica estrategias, políticas y programas de difusión, que propicien la acción colectiva en favor de las instituciones que representan, a fin de evitar el conflicto y contrarrestar los

⁸⁰ Canel, José María, *Comunicación Política. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*, Madrid, Tecnos, 1999, p. 11.

⁸¹ Melucci, Alberto, *Teoría de la acción colectiva, vida cotidiana y democracia*, México, El Colegio de México, 2002, p. 27.

movimientos* contrarios a dichas decisiones. Este tipo de situaciones ponen en duda cuál es la función más importante de las DGCS.

2.1 Comunicación social y comunicación política

Como lo plantean Guillermo Gasió y Belén Amadeo toda “comunicación gubernamental**”, en tanto política pública en sí misma tiene como objetivo central concitar comprensión, adhesión y apoyo a los gobernantes por parte de los gobernados”⁸², factor determinante para la gestión de gobierno, por lo que hay que recordar el hecho de que las políticas públicas tienen carácter vinculante y de obligatoriedad y buscan lograr un bien público, apoyadas en el uso del poder legal e institucional, además pueden propiciar el surgimiento de conflicto. Al respecto vale la pena precisar también que los conflictos sociales van más allá del orden político, dado que afectan los rasgos y estructuras de producción cultural, con lo cual los movimientos sociales propician la modificación de los sistemas en los que se desarrollan.

* Los movimientos son construcciones sociales: más que una consecuencia de crisis o disfunciones, más que una expresión de creencias, la acción colectiva es ‘construida’ gracias a una inversión organizativa... Los movimientos sociales son sistemas de acción en el sentido de que cuentan con estructuras: la unidad y continuidad de la acción no serían posibles sin la integración e interdependencia de individuos y grupos a pesar de la desestructuración aparente de estos fenómenos sociales. Pero los movimientos son sistemas de acción en el sentido de que sus estructuras son construidas por objetivos, creencias, decisiones e intercambios de todos ellos operando en un campo sistémico. *Idem*, pp. 37-38.

** En este sentido, la comunicación no sería ni una mera publicidad legal orientada a ser inexcusable la ignorancia del derecho vigente, ni una herramienta de control social. Aparecería como un instrumento de transparencia del ejercicio del poder, una suerte de regla de ética pública que viene a reforzar la legitimación de la actividad gubernamental, sin incurrir en un burdo “propagandismo” y sin importar el órgano de difusión. Gasió, Guillermo y Belén Amadeo, “Nota sobre una experiencia de comunicación gubernamental: el Ministerio de Economía. Argentina 1991-1996”, en De Masi, Oscar Andrés (comp.), *Comunicación Gubernamental*, Buenos Aires, Paidós, 2001, p. 26.

⁸² Gasió, Guillermo y Belén, Amadeo, “Nota sobre una experiencia de comunicación gubernamental: el Ministerio de Economía. Argentina 1991-1996”, en De Masi, Oscar Andrés (comp.), *Comunicación Gubernamental*, Buenos Aires, Paidós, 2001, p. 34.

Es así que por el modo de comunicación se puede conocer el nivel de democracia que vive un Estado*, por ejemplo, con un gobierno militar sus decisiones se informan para que sean cumplidas y no importa si son bien recibidas o no por la población; en cambio, en gobiernos civiles donde las autoridades gubernamentales se esfuerzan por lograr la aceptación de sus acciones, la democracia es mayor y de mejor calidad. Cuando las acciones de gobierno no son aceptadas o adecuadamente comprendidas, son rechazadas, incumplidas o desechadas.

Es importante tomar en cuenta que en las sociedades actuales a mayor pluralidad en la representación de los grupos es menor la posibilidad de acceder a consensos acerca de las políticas públicas y en la misma proporción disminuye la que baja la posibilidad de acuerdos unánimes, por lo tanto la comunicación gubernamental debe aumentar y así contrarrestar e inclusive tratar de eliminar las tendencias contrarias.

Al respecto Antonio Menéndez plantea: “el grado de desarrollo de una sociedad, entidad, empresa y/o individuo puede medirse por su capacidad de comunicarse consigo mismo y con el mundo que lo rodea...”⁸³, es decir que para conocer a una sociedad es necesario estudiar las operaciones de comunicación y traspasar el discurso político y el de los medios de comunicación.

Se entiende que la democracia se basa en la participación de los ciudadanos en el gobierno mediante la elección de sus autoridades, las cuales deberán gobernar de conformidad a la voluntad de la mayoría, por lo que para sostener esta forma de gobierno es necesario garantizar la participación constante de los gobernados, a través del acceso de éstos a información oportuna y suficiente para la toma de decisiones. Con ello se apoya la formación de la opinión pública** más participativa e informada.

* El Estado es la “administración pública”. Debe el atributo de la publicidad a su tarea: cuidar del bien común, público, de todos los ciudadanos. En Habermas, Jürgen, *Historia y crítica de la opinión pública. La Transformación estructural de la vida pública*, Barcelona, Gustavo Gilli, 1994, p. 42.

⁸³ Menéndez, Antonio, *Comunicación social y desarrollo*, México, UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1977, p. 7.

** Opinión pública. En ella se encuentra expresada la generalidad empírica de los puntos de vista y de las opiniones de muchos. Hegel, en Habermas, Jürgen, *op. cit.*, p. 150.

En este mismo sentido es posible afirmar que sin comunicación no hay política -término que en este trabajo se entenderá en el sentido en que lo plantea Canel, de que es la actividad por la que se adoptan y aplican decisiones en y para la comunidad⁸⁴ - y por ende, la comunicación emitida por las instancias gubernamentales es siempre comunicación política.

El concepto de comunicación política abarca la propaganda, *marketing* electoral, *marketing* político, relaciones públicas y la comunicación institucional. Esta categorización lleva a recuperar la definición de Canel de comunicación política, planteada como “el intercambio de signos, señales, o símbolos de cualquier clase entre personas físicas o sociales, con el que se particulariza la toma de decisiones políticas así como la aplicación de éstas en la comunidad”.⁸⁵

En todo momento se debe tener presente que la comunicación política está en la búsqueda de formar una opinión pública solidaria, que respalde las medidas del gobierno y en consecuencia que contribuya a fortalecer la estructura social vigente, gracias a la aplicación de acciones teleológicas* y a la inversión organizativa adecuada al contexto social, con ello prácticamente se tienen que tomar en cuenta la integración e interdependencia de las personas y los grupos en el momento de la búsqueda del respaldo de la llamada opinión pública.

Con todo, la utilización más frecuente de la categoría en el sentido de la opinión pública, de una publicidad sublevada o sojuzgada, implica unas significaciones que tienen que ver con público, con notoriedad pública, con publicar, pero que no coincide en absoluto con éstos. El sujeto de esa publicidad es el público como portador de la opinión pública, y la notoriedad pública está vinculada con la función crítica de aquella; la publicidad de las sesiones de un tribunal, pongamos por caso. En el ámbito de los medios de comunicación de masas la notoriedad pública ha variado evidentemente su

⁸⁴ Canel, José María, “Comunicación política”, en Habermas, Jürgen, op. cit., p. 17.

⁸⁵ *Idem*, p. 24.

* Teleología: doctrina filosófica de las causas finales. Diccionario de Filosofía, Amorrortu Editores, p. 569.

significación. De una función de opinión pública ha pasado a ser un atributo de aquello que precisamente atrae la opinión pública hacia sí...⁸⁶

Las instituciones públicas están obligadas a proporcionar información a los ciudadanos, encomienda que tienen las áreas de comunicación social y casi inevitablemente también se les asigna la responsabilidad de tratar de orientar o influenciar a la población en favor de la institución, así como de producir efectos y hasta afectos positivos en la percepción de la gente en torno al cumplimiento de las responsabilidades de la des dependencias. En el último de los casos tienen como una de sus finalidades *encender las luces para hacer brillar* las acciones que desde adentro de la institución se señalan como las más destacadas o importantes de su función, es en este sentido en el que *buscan formar opinión pública*, para ello en ocasiones utilizan mecanismos para controlar el acceso a la información sobre el quehacer público o en el afán de evitar al máximo la distorsión de la información.

No está de más insistir en el hecho de que en su calidad de comunicación política, los mensajes -comunicaciones concretas, puntuales e intencionales- de las instituciones son emitidos y transmitidos, mediante técnicas específicas* por personas que ostentan poder y su objetivo es el ejercicio de este poder en la realización de un bien público⁸⁷.

De esta manera se refuerza la idea de que “el grado de transparencia de la así llamada ‘sociedad mediática’ -en la que las TIC y su permanente y acelerado desarrollo- acota cada vez más el margen de sigilo gubernamental toda vez que la información es obtenida por la sociedad casi tan rápidamente como la obtienen su dirigentes.”⁸⁸

⁸⁶ Habermas, Jürgen, *op. cit.*, p. 42.

*Técnicas de comunicación se entiende como el conjunto de reglas (principios) y procedimientos (aplicaciones específicas) de la comunicación de intención persuasiva que, con recursos psicológicos e informativos, llevan a cabo las instituciones para influir en los destinatarios con el fin de conseguir en éstos la adhesión permanente para ejercer y distribuir poder, y realizar el bien público. Habermas, Jürgen, *op. cit.*, p. 76.

⁸⁷ *Ibid.*, p. 18.

⁸⁸ De Masi, Oscar Andrés, “La comunicación gubernamental en perspectiva histórica. Evolución y tendencias”, en De Masi, Oscar Andrés, *op. cit.*, p. 27.

2.2 La comunicación social en el sector público federal

En este trabajo, el estudio de la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación es para saber si la incorporación de las TIC a esa área se basa en planes y programas vinculados a los cambios de su entorno, con el propósito de que estas herramientas apoyen sus funciones. Al mismo tiempo se pretende conocer su estructura interna para evaluar su nivel de eficacia y eficiencia, porque como lo indica Manuel Castells: “sin estos dispositivos organizativos, el cambio tecnológico, las políticas estatales y las estrategias empresariales no serían capaces de articularse en un nuevo sistema económico.”⁸⁹ Y añade:

...las culturas se manifiestan fundamentalmente mediante su inserción en las instituciones y organizaciones. Por organizaciones entiendo sistemas específicos de recursos que se orientan a la realización de metas específicas. Por instituciones, las organizaciones investidas con la autoridad necesaria para realizar ciertas tareas específicas en nombre del conjunto de la sociedad. La cultura que interesa para la constitución y el desarrollo de un sistema económico dado es la que se materializa en lógicas organizativas, utilizando el concepto de Nicole Biggart: ‘Por lógicas organizativas entiendo un principio legitimador que se elabora en un conjunto de prácticas sociales derivadas. En otras palabras, las lógicas organizativas son las bases ideacionales de las relaciones de autoridad institucionalizadas’ ...⁹⁰

En la investigación de la Dirección General de Comunicación Social de la dependencia pública objeto del presente trabajo, se toma la definición de instituciones de Castells reproducida en el párrafo anterior, porque esta unidad de la Secretaría de Gobernación está investida de autoridad en el campo de su competencia y ejerce recursos públicos para desempeñar su función.

⁸⁹ Castells, Manuel, *op. cit.*, p. 180.

⁹⁰ *Ibidem.*

Es importante resaltar que el desarrollo tecnológico logrado en México en los últimos 60 años, ha propiciado la transformación cultural de la sociedad en diversos espacios nacionales, cambios desproporcionados no sólo entre los estados del país, sino aún entre habitantes de zonas aledañas. En este caso se pueden utilizar como ejemplos el desarrollo en todos los sectores, especialmente en los campos económico y tecnológico logrados en la frontera norte de México, en comparación con el obtenido en la frontera sur, donde la incorporación de las TIC es todavía muy escasa.

En ambos casos es evidente el efecto de la mayor presencia o ausencia tecnológica, así como su impacto en el comportamiento social y en los procesos de producción. La evolución tecnológica ha generado el surgimiento de un nuevo modo de producción, "...las computadoras reordenan y refuncionalizan los elementos de la fábrica tradicional, profundizando las tendencias de la automatización de la gran industria capitalista."⁹¹ Lo que en un momento dado se convierte en la escala para medir la competitividad.

Las sociedades modernas son básicamente urbanas, pero aún allí los espacios con menos desarrollo resienten la influencia de la tecnología. El resultado de los cambios tecnológicos es la modificación del entorno económico, cultural y social, en consecuencia las instituciones públicas no pueden quedar al margen o a la zaga de esta evolución a riesgo de mantenerse en un atraso cada vez mayor y cada día menos superable, lo que a su vez produce más incertidumbre en los individuos.

Para evitar las secuelas negativas de la marginación del desarrollo científico y tecnológico, algunos estados e instituciones insertos en la modernidad han reducido sus estructuras organizacionales, flexibilizado sus procesos de trabajo y sus formas organizativas.

⁹¹ Ornelas, Raúl, "Las empresas transnacionales y las tecnologías de la información y la comunicación. La competencia en telecomunicaciones e Internet", en Covi, Delia, *op. cit.*, p. 230.

Conocer y evaluar a la Dirección General de Comunicación Social de la SEGOB y la forma en la que incorpora las TIC, facilita verificar el proceso relacionado directamente con el cumplimiento oportuno de sus objetivos. Es de suma valía tomar en consideración que la DGCS desempeña una función sustancial de soporte, al comunicar las acciones de la dependencia y al hacerlo debe valorar los efectos de su tarea, lo que al mismo tiempo otorga la oportunidad de conocer las opiniones y expectativas de la población sobre su desempeño y qué esperan de ella.

Queda claro, por lo tanto, que para llevar adelante positivamente cualquier política pública es indispensable que un gobierno sepa comunicar, esto es, conocer la opinión del público, emplear acertadamente la información que posee y transmitirla de manera eficaz. Esto hace que la política de comunicación de cada organismo político sea vital para lograr una buena gestión pública.⁹²

Y para comunicar adecuadamente hay que tener y entender los instrumentos tecnológicos con los que trabajan los medios de comunicación (es indispensable tomar en cuenta también los tiempos de producción, las políticas internas y externas en cada caso, entre otros factores) de forma tal que sean las instancias públicas las que conduzcan los cambios sociales al acatar los mandatos de los individuos, con lo que darían cabal cumplimiento a las responsabilidades que tienen asignadas.

Es sumamente peligroso dejar en manos de los grupos sociales poseedores de las TIC la determinación de la ruta social, lo que de hecho ya sucede en algunos temas, porque los espacios de gobierno se ven copados por pequeños grupos sociales, en detrimento de los intereses de la mayoría de la población, a la que se deja si protección la estatal requerida.

⁹² Gasió, Guillermo y Belén Amadeo, “Nota sobre una experiencia de comunicación gubernamental: El Ministerio de Economía Argentina 1991-1996”, en De Masi, Oscar Andrés, *op. cit.*, pp. 34-35.

2.3. Un recurso llamado comunicación social

Las TIC propiciaron que los Estados enfrentaran una crisis de organización que los ha obligado a transformar su forma de interpretar y valorar a la sociedad. La época en la que en México un discurso en una ceremonia pública o dictado desde una oficina de gobierno servía para explicar una situación social, política o económica, por el simple hecho de provenir de la autoridad ha quedado muy lejos, ahora los gobiernos no tienen un cheque al portador en materia de legitimidad.

Cada decisión de interés público obliga a desarrollar estrategias tendentes a explicar, justificar y sustentar cada una de sus acciones y decisiones, pues la información pública es revisada por la población con *lupa*, situación generada en gran medida por las TIC, al ser las herramientas que permiten la transmisión en tiempo real desde cualquier punto del planeta hasta otro distante en cuestión de segundos, lo que incrementa de manera inconmensurable la cantidad de información que está al alcance de la gente en la *Web*.

Sobre este punto es importante tener cuidado, para no caer en la ilusión y la trampa de que por el simple hecho de tener acceso a la *Internet* ya todos conocerán y aprenderán de todo, porque para aprovechar esta herramienta es necesario haber adquirido una serie de equipos y conocimientos mediante la preparación y capacitación escolarizada y especializada en la mayoría de los casos, por lo tanto el tema de la educación se vincula directamente con el progreso y no con la simple posesión de las tecnologías.

Así, la necesidad infranqueable de ser más precisos y efectivos en las tareas de difusión ha llevado a que en los últimos años la Comunicación Social haya desempeñado un papel destacado en el desarrollo de las organizaciones, pues es a partir de ella que se busca la sinergia, al interior con y entre el personal que en ella labora, así

como al exterior, al crear un vínculo comunicativo con su entorno económico, social y tecnológico, para mantener o elevar su nivel de competencia.

Por lo anterior, se vale de todos los instrumentos que tiene a la mano, como es el caso del *marketing social, político y de gobierno o de políticas**. “La comunicación parece desarrollarse como el corolario de una nueva concepción de la empresa en donde ésta ya no encuentra solamente su legitimación en la producción sino en la vocación que inspira esta producción y que se dirige a la colectividad.”⁹³

2.3.1 ¿Qué es la comunicación social?

La Comunicación Social como la define Antonio Menéndez: “...es el proceso vital mediante el cual un organismo establece una relación funcional consigo y con el medio...Realiza su propia integración de estructuras y funciones de acuerdo con las influencias, estímulos y condicionantes que recibe del exterior, en permanente intercambio de informaciones y conductas.”⁹⁴

Por ello, a la Comunicación Social no debe ubicársele sólo como tarea que ejerce el control sobre la producción o resultado de un trabajo, sino que labora con opiniones que buscan la fortaleza y solidez de una organización con poder de decisión y queda expresado en bienes y servicios que también influyen en las relaciones sociales. “El

* El *marketing social* induce a la población a realizar determinadas acciones sociales o a mantener ciertas conductas, como las campañas para no fumar, de prevención. El *marketing político* es un fenómeno que se ha acelerado con la privatización de la política, es decir, menos política de partido y más política de candidato. La venta de candidatos casi como si fueran un producto de consumo. El *marketing de gobierno* se caracteriza por demandas segmentadas, alta circulación de información y, en algunos países, mucho protagonismo social. Es decir, sociedades en las que la gente se hace cargo de cuestiones que tradicionalmente eran consideradas de gobierno. Son sociedades con opinión activa, en donde los gobiernos están obligados también a convencer a la sociedad de lo que hacen. Stuhlman, Luis, “*Marketing y comunicación de gobierno*”, en De Masi, Oscar Andrés, *op. cit.*, pp. 71-72.

⁹³ Weil, Pascale, *La comunicación global. Comunicación institucional y de gestión*, Barcelona-México, Paidós, 1992, p. 18.

⁹⁴ Menéndez, Antonio, *op. cit.*, p. 9.

objetivo [de la comunicación social] es difundir los actos de gobierno con el fin de proyectar la imagen del Gobierno nacional en el ámbito interno y externo...”⁹⁵.

La comunicación social o comunicación institucional de los organismos públicos no está enfocada hacia lo comercial, como lo señala Pascale Weil: la comunicación institucional “es un discurso que no está directamente destinado a vender un producto...sino más bien a modificar un comportamiento, una actitud o a conseguir adición a una idea...”⁹⁶.

La publicidad, las relaciones públicas, la propaganda, están orientadas a la ventas y a inducir al consumo, tarea de los departamentos de publicidad; la comunicación social o institucional encauzada a la imagen y fortaleza, son responsabilidad de la dirección de la organización; ella también se encarga de las relaciones con la prensa y la comunicación con los poderes públicos.

Regularmente, la comunicación gubernamental es manejada en dos ámbitos: los órganos de información oficial y los medios de comunicación masiva. En el primer caso, por ejemplo, se apoya en boletines internos o gacetas informativas, cursos, evaluaciones, mensajes enviados por diversos medios y canales, con los cuales da conocer actividades desarrolladas por la institución -en la mayoría de las ocasiones se trata de datos encaminados a fortalecer la presencia y la cohesión de los grupos o equipos de trabajo de la organización-, la experiencia muestra que estas publicaciones casi siempre son poco leídas, por factores entre los que se pueden contar, un tiraje menor al número de empleados, deficiente sistema de distribución.

En el segundo, la institución comunica su actividad o parte de ella a través de los medios impresos, electrónicos y digitales externos, y para ello lleva a cabo, aunque sea de manera intuitiva y básica, el análisis de qué comunicar, cómo comunicarlo y a través de qué medios.

⁹⁵ De Masi, Oscar Andrés, “La comunicación gubernamental en perspectiva histórica. Evolución y tendencias” en De Masi, Oscar Andrés, *op. cit.*, p. 25.

⁹⁶ Weil, Pascale, *op. cit.*, p. 25.

La comunicación social se despliega en diversos terrenos, siempre a través de los medios de comunicación masiva: local, regional, nacional, internacional, de tal modo que depende de elementos como la organización, la estructura, el contexto y los acontecimientos en los que están inmersas las instituciones y los funcionarios públicos para quien se va a desarrollar el trabajo. Cuando estos aspectos no son tomados en cuenta la Comunicación Social incumple parcialmente su cometido o, de plano, fracasa.

Es en ese momento cuando se puede presentar la transformación de la Comunicación Social en Comunicación Política* la cual puede darse “desde un punto de vista más sectorial que espacial, como cuando nos referimos a comunicación gubernamental,...a comunicación totalitaria,...comunicación presidencial...o comunicación política de las empresas.”⁹⁷

Las instituciones políticas han modificado sus condiciones operativas para reinterpretar el modo de realizar sus funciones, con el propósito de buscar que su quehacer en el nuevo mundo tecnificado se sitúe con ventaja dentro de su ámbito de influencia.

Con ese objetivo su comunicación social requiere adaptarse a las nuevas condiciones señaladas por el rápido cambio tecnológico y económico, lo cual le demanda mayor capacidad y velocidad para vincularse con el sistema social del que es parte, sin descuidar los lazos internos, dualidad de operación simultánea de similar importancia.

“La comunicación social permite promover el desarrollo por medio de la aportación de la energía individual al bienestar social...[como] combinación

* La utilización masiva de las técnicas de comunicación en la vida política...se aplican a mostrar el distanciamiento operado entre la política, lugar de la palabra y la representación simbólica, y lo político, lugar de las verdaderas relaciones de poder. Gingras, Anne-Marie, “El impacto de las comunicaciones en las prácticas políticas. Lectura crítica”, en Gauthier, Gilles, *et. al.*, (compiladores), *Comunicación y Política*, Barcelona, Gedisa, 1998, p. 31.

⁹⁷ Gosselin, André, “La Comunicación Política. Cartografía de un campo de investigación y de actividades”, en Gauthier, Gilles, *et. al.*, *Comunicación y política*, Barcelona, Gedisa, 1998, p. 10.

indispensable para perfeccionar el sistema social”.⁹⁸ Es decir que las instituciones de servicio público deben buscar la unidad de la sociedad en torno a una concepción ideológica determinada con la participación individual, para lo cual es indispensable aplicar una comunicación social positiva, coordinada y organizada.

El discurso institucional difundido con acciones de comunicación social se dirige a la comunidad y los mensajes que se promueven pueden alcanzar mayor relevancia por la idea misma o por las acciones en que está sustentado el mensaje y además por quién lo dice. Al respecto, es conveniente señalar que los contenidos adquieren valor adicional por el prestigio o reconocimiento de la institución y su dirigente, así como por su imagen y la efectividad de su política de comunicación, elementos que lo pueden llevar a ganar la aceptación de la comunidad; es decir, que se busca convertir a la persona en el sujeto central -en el lugar de la institución- y el mensaje es el objeto, por lo tanto se crea el efecto de que lo importante es qué opina quien sobre determinada situación o acontecimiento, sin tener en cuenta lo señalado por Max Weber⁹⁹, cuando afirma que las instituciones son permanentes y los hombres transitorios.

Esta palabra de la institución, se encarna en primer lugar en su presidente: él es el emisor autorizado para hablar sobre la unidad, la continuidad y las ambiciones de la empresa. Son muchos los presidentes que integran a partir de ahora a sus funciones la de comunicación; no sólo una comunicación personal sino también la que se encarga de expresar las políticas y la ética de la empresa.¹⁰⁰

De esta manera, la institución se reviste de identificación y reconocimiento por medio de su comunicación, la cual le sirve para puntualizar la relación que desea establecer con su entorno; al interior la vincula a los individuos con su producto al provocar adhesión que se logra con el cumplimiento de las promesas, y de no ser así fracasa la gestión comunicativa institucional.

⁹⁸ Menéndez, Antonio, *op. cit.*, pp. 7-8.

⁹⁹ Weber, Max, *Sobre la teoría de la Ciencias Sociales*, México, Premio, 1981, pp. 91-111.

¹⁰⁰ Weil, Pascale, *op. cit.*, pp. 29-30.

Una buena comunicación debe dar continuidad a las tareas pese a las crisis generadas por los cambios, a fin de evitar incertidumbre y desajustes en el sistema o reducirlos a su mínima expresión.

El Estado como espacio en el que puede hacerse valer el interés público, desarrolla la comunicación institucional “para recordar la unidad de gobierno y la inspiración común del grupo, dentro de una arquitectura federal”¹⁰¹ y para evitar fallas en sus acciones comunicativas debe tener siempre presente que las instituciones pierden el control del mensaje al entregarlo a los medios de comunicación o a sus representantes, por lo tanto se tiene que cuidar cabalmente la estructuración de cada uno de los mensajes, para minimizar las distorsiones del mismo, ocasionadas, en parte, porque las instituciones, o por las intenciones o intereses de los medios de comunicación que pueden ser opuestas al sentido del mensaje mismo; unas, podían pretenden presentar sus mejores acciones, y los otros, podrían mostrar las inconsecuencias institucionales.

2.3.2 ¿Cuáles son los alcances de la comunicación social?

La comunicación de la institución debe colaborar en la construcción de una imagen ideal enfocada a que los trabajadores y el público en general tengan una visión común positiva de la organización. “La comunicación juega el papel de gestión, porque elige, aísla y presenta una imagen prospectiva de la empresa como único objetivo legítimo a alcanzar”¹⁰², es decir, que la gestión utiliza la comunicación como un instrumento que le permite convocar a través de los medios de comunicación masiva a la participación interna y a la acción externa.

El desarrollo de las nuevas tecnologías del último medio siglo, propició la vertiginosa modificación de los instrumentos, de las formas de comunicación y de la

¹⁰¹ *Idem.* p. 50.

¹⁰² *Idem.*, p. 119.

dinámica social. La comunicación social adquiere valor de cambio al transportar la información necesaria para conseguir la adaptación de las sociedades nacionales a la nueva realidad internacional generada por la globalización; al mismo tiempo les demanda la preservación de los valores nacionales y/o locales con el propósito de mantener la diversidad y riquezas culturales, así como para no ser absorbidos, sumergidos o mimetizados por los países más desarrollados; como efecto de este fenómeno, de este cambio de paradigma, la comunicación social queda expresada también en bienes y servicios que a su vez modifican las relaciones sociales.

De esta forma se desplaza y actúa en el campo de la tecnología, utiliza máquinas para administrar un acervo de información que le permite agilizar su función. “La circularidad de las causas o la importancia del contexto: ningún elemento del sistema de comunicación se encuentra aislado, actúa sobre su situación en la red y es actuado por ésta; o incluso la reversibilidad o la autoadaptabilidad de situaciones, está en constante transformación.”¹⁰³

Es conveniente, también en este caso, señalar especialmente que la relación social dialéctica permite la convivencia en un mismo escenario de lo global y lo local – la globalización y la localización-, es decir que mientras unos grupos se manifiestan a favor de eliminar las fronteras, al mismo tiempo otros defienden el nacionalismo y pugnan por remarcar las líneas divisorias. Así, el papel de las instituciones en una democracia será el de, como se expuso anteriormente, hacer valer la voluntad de la mayoría, sin excluir el interés de las minorías, objetivo en el que su comunicación es trascendental.

¹⁰³ Sfez, Lucien, *op. cit.*, p. 21.

2.3.3 ¿Qué importancia tiene?

Como se desprende del análisis del tema, la comunicación social gubernamental o institucional busca la solidaridad de la población con sus autoridades, de tal forma que ésta se convierte en un instrumento de transparencia y legitimación del ejercicio del poder al permitir conocer a través del proceso comunicativo el grado de desarrollo social y democrático de un país. De ahí la importancia que ha adquirido la comunicación social en un mundo tecnificado y globalizado, pues se eleva la exigencia de contar con mayor capacidad para enviar mensajes adentro y afuera de una institución.

Para este estudio se entiende a la Comunicación Social como el proceso vital mediante el cual un organismo establece una relación funcional consigo y con su medio, a la vez que realiza su propia integración y funcionamiento de acuerdo con los estímulos (información) que recibe del exterior; trabaja con opiniones que buscan difundir los actos de gobierno para fortalecer y proyectar la imagen gubernamental.

Es una comunicación que no busca lo comercial sino modificar un comportamiento o conseguir la adhesión a una idea o proyecto; así la comunicación social se reviste de identificación y reconocimiento. Por ello la gestión utiliza la comunicación como un instrumento que convoca a la participación interna y a la acción externa. Con las nuevas tecnologías de información y comunicación, la comunicación social actúa con mayor rapidez en situaciones de riesgo sin descuidar la imagen de la institución, de tal forma que debe mantenerse en constante transformación.

2.4. Las TIC en el sector público federal

La evolución de las tecnologías de información y comunicación han dado un giro a los procedimientos de las instituciones públicas, al mismo tiempo han venido a hacer

patente la importancia de la comunicación social en la vida institucional. “La comunicación masiva... es un fenómeno de la tecnología moderna. Los avances de los canales técnicos son los que impulsan su estudio científico. Los elementos del proceso de comunicación son los mismos, pero con características especiales...”¹⁰⁴.

Los cambios económico y tecnológico han dado paso a modificaciones en el proceso comunicativo, se empieza a gestionar equipo para maniobrar en el nuevo mundo global con competidores que emplean nuevas tecnologías más efectivas en lugar de más económicas, muchas de estas tecnologías se encaminan a facilitar el contacto entre personas separadas por grandes distancias. El emisor puede estar a miles de kilómetros sin que esto retrase o afecte el intercambio de información entre ambos. Ahora el paradigma no es librar obstáculos, sino como lograrlo en el menor tiempo posible y con la máxima de calidad.

Las TIC descentralizan la información y la integran en un sistema computarizado que permite mayor flexibilidad en sus funciones, “las instituciones políticas moldeadas por un conjunto más amplio de valores e intereses, se orientarán en el ámbito económico, hacia la maximización de la competitividad de sus economías constituyentes. La rentabilidad y la competitividad son los determinantes reales de la innovación tecnológica...”¹⁰⁵. Es decir que las instituciones políticas se enfocarán a estimular y proteger la competitividad de la economía que tienden a favorecer y representan.

Los instituciones públicas locales se ven afectadas por la economía internacional, razón para inducir a las naciones a aumentara el desarrollo tecnológico nacional en la búsqueda de lograr la autosuficiencia en este campo, forma de conseguir mejoras sociales y económicas suficientes y adecuadas a cada población. Vale la pena reiterar que de no hacerlo el atraso en todos los renglones resulta cada vez mayor y puede llegar a ser insalvable entre países con alto nivel de crecimiento y evolución tecnológica con el

¹⁰⁴ Menéndez, Antonio. *op. cit.*, p. 52.

¹⁰⁵ Castells, Manuel. *op. cit.*, p. 108.

resto de las naciones. “Hasta las economías marginadas tienen pequeños segmentos de sus funciones directrices conectadas con la red de productores de alto valor, al menos para asegurar la transferencia del capital o información que aún se acumula en el país.”¹⁰⁶

Además, los medios técnicos* que producen y transmiten la información, despuntan y se consolidan con las modernas tecnologías y prácticas comunicativas, “la capacidad de almacenamiento... les permite ser empleados como un recurso para el ejercicio del poder”¹⁰⁷ y pueden ser reproducidos por las áreas de comunicación para promover y perseguir los intereses y objetivos de las instituciones.

Cabe hacer mención que el aparato de transmisión institucional cuenta con recursos que les permiten a los funcionarios públicos regular y controlar la información, para ello se valen de leyes y reglamentos que constituyen mecanismos que ponen freno o limitan el acceso a ésta. Es en este sentido que John B. Thompson comenta:

...la historia de la reglamentación de la comunicación masiva puede entenderse como la historia de los intentos de los funcionarios estatales por idear o imponer mecanismos para la puesta en práctica limitada de las formas simbólicas. Al suprimir información, vigilar la producción, controlar el acceso a los medios técnicos y castigar a los ofensores, los funcionarios estatales han diseñado una variedad de mecanismos institucionales que circunscriben el flujo de las formas simbólicas y, en algunos casos, vinculan la puesta en práctica limitada de las formas simbólicas con la prosecución de objetivos políticos manifiestos.¹⁰⁸

Prueba de ello son las reformas hechas a la ley de Comunicaciones y Transportes y de Radio y Televisión en México -como ya se comentó- donde los intereses políticos

¹⁰⁶ *Idem*, p. 174.

* Los medios técnicos se pueden considerar como diferentes tipos de mecanismos de acumulación de información. Es decir tienen diferentes capacidades para guardar más información o, de manera más general permiten que tal información o contenido se preserve para un uso posterior. En Thompson, John B., *Ideología y cultura moderna. Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*, México, Universidad Autónoma Metropolitana, 2002, p. 244.

¹⁰⁷ Thompson, John B., *Idem*, p. 245.

¹⁰⁸ *Idem*, p. 248.

se ligaron a los económicos para dar paso a su aprobación a pesar de la gran polémica que se generó en torno a esta legislación.

2.4.1 ¿Cuál es su papel en la información institucional?

El radio, la televisión y el *Internet*, son medios de comunicación que cuentan con numerosas audiencias, al permitir que la información pueda ser observada o escuchada por una cantidad indeterminada de individuos distantes y dispersos; el hecho de que un acontecimiento pueda ser televisado ofrece un espacio interesante para los líderes políticos, porque abre la posibilidad de difundir en un solo momento una imagen determinada -ellos esperan que sea positiva- entre una gran cantidad de personas, aunque también los expone a que la imagen divulgada sea inadecuada para los fines establecidos. De ahí la importancia de contar con los equipos, el personal y las estrategias correctas para la emisión de los mensajes políticos, sin dejar de considerar los medios a utilizar en cada tarea.

Como se mencionó en el capítulo anterior, el acceso de México a las nuevas tecnologías de información y comunicación es desigual y limitado en su territorio, en parte por el rezago en la incorporación de las nuevas tecnologías en las instituciones gubernamentales, lo cual ha generado que en el sector privado y en especial los medios de comunicación impongan, cada vez más, los temas de la agenda nacional; por razones diversas entre las que destaca la insuficiencia o carencia de nuevas tecnologías y la falta de capacitación y actualización del personal en el manejo de éstas, de tal forma que las instituciones públicas ven frustrados sus esfuerzos de lograr la aceptación o la difusión precisa de una disposición o acción, lo que da origen a una fuente de preocupación para las autoridades que buscan mantener el orden y regular la vida social de la población.

Basados en la teoría del sociólogo Max Weber, las instituciones públicas fueron pensadas como un modelo burocrático de gestión "...Las organizaciones burocráticas en

el sentido de Weber se caracterizan por una delimitación precisa de las competencias, y por tanto, también por una ordenación de aquellas relaciones que confieren a un miembro facultades de mando...”¹⁰⁹. Lo que terminó siendo una organización piramidal que se impone sobre los intereses particulares y que por ende es jerárquica. Esta característica llevó a los funcionarios públicos a delimitar la información y a centralizar la toma de decisiones.

En el modelo de organización burocrática quienes conducen tienen una vocación para hacerle creer a los demás que las decisiones se toman en virtud de una información que posee el vértice de la pirámide burocrática pero que el conjunto de la sociedad no posee. En verdad, esto era así en sociedades lentas, tanto en la circulación de la información como en los cambios sociales, o en los movimientos económicos y de mercado. Esto explica, de paso, por qué los Estados burocráticos son lentos: la lentitud del Estado corresponde con la de la sociedad.¹¹⁰

Actualmente, el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación supone hacer llegar el mensaje sin mostrarse en posición jerárquica, es un signo de cambio, porque se considera que la legitimidad de las instituciones se da por el reconocimiento de la sociedad. Debido a la nueva realidad internacional, ahora se plantea que la institución debe ser agresiva hacia afuera y al interior está obligada a modificar y a adquirir clara conciencia de sí misma, porque el éxito de sus tareas estará afectado por la eficacia de sus acciones comunicativas.

La ciencia de la comunicación puede contribuir al mejoramiento de la imagen de un sector de la administración gubernamental, pero no hace milagros. O puesto en otras palabras: si la institución no funciona o funciona con deficiencias intolerables, no hay estrategia comunicacional que pueda dotarla de imagen positiva en el marco de una sociedad democrática con libre circulación de la información.¹¹¹

¹⁰⁹ Mayntz, Renate, *Sociología de la organización*, Madrid, Alianza Editorial, 1990, p. 112.

¹¹⁰ Stuhlman, Luis, “Marketing y comunicación de gobierno”, en De Masi, Oscar, *op. cit.*, pp. 64-65.

¹¹¹ Crivelli, Sergio, “Comunicación y seguridad. Un posible modelo de estrategia comunicacional”, en De Masi, Oscar, *op. cit.*, p. 98.

A esta situación hay que agregarle el hecho de que los intereses de grupo presionan y causan daño a la imagen de la institución. Tal fue la situación de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el caso de la problemática ocurrida en el 2005 con Cuba, Venezuela y posteriormente con Estados Unidos, por la expulsión de ciudadanos cubanos de un hotel en territorio mexicano. “Woodrow Wilson sostenía que gran parte del éxito en el ámbito gubernamental dependía...de mantener cierto control sobre el contenido de las noticias tanto para favorecer su propia popularidad como para que prosperarán ciertas iniciativas políticas.”¹¹²

Con esta óptica el aumento en el flujo de la información dio paso a nuevos desafíos para las áreas de comunicación social al obligarlas a adoptar una forma más flexible y dinámica para que el manejo de la información con el propósito de adaptarse a la cambiante realidad; asimilar las nuevas tecnologías para la difusión de la información con el objetivo de emplear las TIC para transparentar los actos de gobierno y la ejecución de políticas públicas, sin olvidar la presencia de intereses de diversos grupos e ideologías característicos de las sociedades modernas.

En este punto se afirma que las TIC afectan el quehacer del sector público federal y ponen en primer plano a la comunicación social. El cambio económico y tecnológico lleva a las instituciones a hacerse de nuevas tecnologías y al mismo tiempo a modificar las reglas del manejo de información, la cual empieza a integrar en sistemas computarizados y a descentralizar para obtener mayor flexibilidad y agilidad en el proceso de ejercicio del poder.

Cabe resaltar que el acceso a las TIC ha sido desigual en los sectores público y privado, siendo que las empresas han logrado mayor desarrollo tecnológico. Aunado a que las instituciones públicas fueron creadas con un modelo burocrático, llevándolas a una organización piramidal, jerárquica en que -pese a los cambios promovidos por las

¹¹² Barresi, Mariana, “Secretarios de prensa en los Estados Unidos y en la Argentina. Una conexión vital entre el presidente, la prensa y la ciudadanía”, en De Masi, Oscar, *op. cit.*, p. 116.

TIC- los funcionarios tienden a limitar la información y a centralizar las decisiones, lo que genera obstáculos para el cumplimiento de los objetivos de la comunicación social.

2.5 El quehacer de las TIC en las DGCS

Las dependencias del sector público mexicano tienen una Dirección de Comunicación Social, la cual se concibe como “una dirección central única que mantiene una visión de conjunto sobre todas las comunicaciones de la empresa y tiene, en general, una dimensión política”¹¹³, esto a pesar de que por temporadas o ante situaciones específicas se presenta una especie de coordinación establecida desde la Secretaría de Gobernación o por Presidencia de la República, la cual no se ha logrado sistematizar ni hacer consistente por periodos prolongados.

Como ya se citó las áreas de comunicación social deben mantener, en la organización, una relación funcional consigo y con su medio, sin perder nunca de vista que en las dependencias de servicios su producto final es un bien inmaterial; sin embargo, la comunicación social es considerada como una función que orienta el sentido de la producción y no como una autoridad en la jerarquía de la institución, a lo que hay que añadir que en no pocas ocasiones y casos, en la titularidad de estas áreas no se coloca a un especialista, sino que se ocupa con alguien calificado como *de confianza*, lo que hace que se reste importancia a la comunicación, a la planeación y a la programación de la incorporación de nuevas tecnologías, así como la capacitación y actualización del personal en el manejo de las TIC.

Las tareas de comunicación social se ubican en la función de recoger las ideas fundamentales de la institución y conseguir que encuentren eco en los medios internos y externos, como parte de un proceso que tiene como fin último conseguir la aprobación social de las acciones y medidas de una gestión específica.

¹¹³ Weil, Pascale, *op. cit.*, p. 202.

“La función de la Dirección de Comunicación consiste en coordinar las distintas acciones e inversiones, a partir de un discurso coherente.”¹¹⁴ Es decir, que la comunicación en la institución debe tener una dirección única y ser central, además de mantener relación de dependencia directa con el titular de la institución.

En el trabajo de la comunicación social apoyado en las nuevas tecnologías, regularmente confluyen dos áreas de responsabilidad: por un lado, la de informática, especializada en el manejo de las nuevas tecnologías, y, por otro, la de comunicación, responsable de plantear las estrategias tanto de imagen como políticas de la organización.

A menudo existe conflicto entre estas dos áreas: “Las dos funciones han estado por mucho tiempo disociadas: la primera se consideraba *tecnificada* y estaba a cargo de la Dirección de Informática; la segunda estaba *humanizada* y se confiaba a la Dirección de Recursos Humanos o a la Dirección de Comunicación.”¹¹⁵ Esta situación tiene su origen en la falta de claridad en los límites de responsabilidad de las dos áreas y es una de las causas del incumplimiento de los objetivos planteados para la comunicación social.

Para poder realizar las tareas de comunicación social es necesario delimitar las ocupaciones de cada una de estas dos especialidades y dejar en claro que en materia de comunicación social la informática es un apoyo importante, pero solamente es eso, y en consecuencia no hay razón para que aprezca como coordinadora de los procesos de comunicación, aunque es sabido que la información debe ser compartida entre las diversas instancias involucradas en la obtención de un objetivo general, al hacerlas del conocimiento e interés de la sociedad, -en la búsqueda de obtener la participación y respaldo de la mayoría de las personas inmiscuidas directamente con las medidas de gobierno- la tarea de comunicación es *dar luz a los asuntos públicos*.

¹¹⁴ *Idem*, p. 208.

¹¹⁵ *Idem*, p. 210.

Los asuntos de Estado se conducían en los círculos relativamente cerrados de la corte con maneras que permanecían en gran medida invisibles para la mayoría de los súbditos de la población. Cuando los funcionarios de Estado aparecían ante sus súbditos, lo hacían con maneras que se preparaban y manejaban con mucho cuidado: su objetivo principal era afirmar públicamente (de manera visible) su poder, y no hacer públicas (visible) las razones y las deliberaciones que intervenían en sus procesos de toma de decisiones. El carácter privado de su proceso de toma de decisiones se justificaba recurriendo al *arcana imperii*, es decir, a la doctrina del secreto de Estado, que sostenía que el poder del príncipe era más objetivo y fiel a su objetivo si se mantenía oculto del escrutinio público e invisible como la voluntad divina.

Sin embargo, con el desarrollo del estado moderno constitucional, la invisibilidad del poder y el carácter privado de los procesos de toma de decisiones se limitaron de ciertas maneras. El gabinete secreto se complementó con una gama de instituciones políticas que estaban más abiertas y que eran más responsables ante el pueblo, y la doctrina de *arcana imperii* se transformó así en el principio moderno del secreto oficial y su aplicación se limitó a aquellos asuntos considerados como vitales para la seguridad y la estabilidad del Estado. El poder se hizo más visible y los procesos de toma de decisiones adquirieron un carácter más público, aunque esta tendencia general no fue uniforme ni completa: así, han surgido nuevas formas de invisibilidad y de privacidad, y en las sociedades modernas el ejercicio del poder estatal continúa de muchas maneras envuelto en el secreto y oculto al escrutinio del público.¹¹⁶

El desarrollo de las TIC ha facilitado el conocimiento de sucesos que ocurren en el ámbito institucional, a los que no era fácil tener acceso oportuno porque eran del conocimiento público a destiempo, con los avances tecnológicos y los cambios sociales registrados en el orbe y difundidos a través de los medios de comunicación a gran velocidad y con mucha oportunidad, los receptores pueden recibir en su espacio doméstico información sobre asuntos remotos en el espacio. La televisión y el Internet han logrado que un mayor número de individuos participen de una manera más amplia en el ámbito público, sin embargo, para quienes ejercen el poder esta situación representa la necesidad de modificar sus estrategias y sistemas de ejercicio de gobierno a

¹¹⁶ Thompson, John B., *op. cit.*, p.350.

fin de evitar o disminuir los conflictos originados por la velocidad con que la información es del dominio público.

En este sentido se presenta la dualidad de intereses: por un lado los gobiernos pretenden controlar el acceso a la información gubernamental, en tanto que el resto de la sociedad busca lo contrario. Si se toma como punto de partida que el gobierno es parte del Estado y que quien tiene a su cargo las responsabilidades gubernamentales debe favorecer al Estado, entonces los funcionarios públicos están obligados a tener dominio de las TIC para lograr el cumplimiento efectivo de su labor.

2.6 Usos y usuarios

El despliegue de las TIC tiene un impacto fundamental en la interacción social, lo que lleva a las instituciones a considerarlas un elemento importante de incorporación en las tareas de comunicación social, la cual “es causa y agente del cambio de estrategia del Estado”¹¹⁷. Las nuevas redes de acceso a la información y al conocimiento tienden a unir esfuerzos en todo el mundo, son una herramienta para la ejecución de la política de Estado, porque corresponden a una acción de gobierno y deben involucrar a los poderes de una nación, a la academia, a la industria y a los ciudadanos, en un esfuerzo común para que la población en general pueda acceder a la información y a la tecnología, como parte de la búsqueda de las mejores condiciones sociales de vida y desarrollo de los individuos.

En el último estudio del Foro Económico Mundial se situó a México en una posición muy retrasada en cuanto a su aptitud de aprovechamiento de las tecnologías de información, lo que representa una referencia devastadora y exhibe con claridad la brecha digital existente en los espacios nacional e internacional:

¹¹⁷ Weil, Pascale, *op. cit.*, p. 231.

En ese panorama la situación de México es desalentadora. A pesar de que el nuestro fue uno de los primeros países conectados a la red, a mediados de 2003 la cantidad de usuarios de ese medio apenas llega al 5 por ciento, según las estimaciones más frecuentes. En las zonas urbanas más importantes, como la ciudad de México y Monterrey, ese porcentaje se duplica o quizá se triplica. Pero en términos nacionales seguimos teniendo una situación de rezago tanto respecto del mundo, como en comparación con otros países de la región latinoamericana.¹¹⁸

Aún ahora en el sector público mexicano las TIC son pensadas como un asunto de equipamiento técnico, de hecho la política informática es parte de las funciones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y si se encuentra en la estructura de una institución gubernamental, se le ubica en las áreas de informática y no se les considera como elemento importante en las labores específicas de comunicación social, porque no se le estima prioritaria la tarea de difusión.

Por lo expuesto hasta aquí se puede comentar que las oficinas de comunicación social de las dependencias públicas mexicanas debe mantener una visión de conjunto sobre toda la información, las tareas de difusión, sobre las herramientas y conocimientos que les permitan el cabal cumplimiento de sus responsabilidades, además tienen la obligación de conocer, en lo general, la dimensión política de la institución; sus esfuerzos deberán encaminarse a crear, fortalecer y mantener la imagen de la dependencia ante la sociedad como un mecanismo vinculante de la institución con el público al que sirve, situación que contribuye, cuando es eficiente, a disminuir las críticas y a incrementar el nivel de aceptación social de la gestión, todo esto con base en el desempeño de las acciones asignadas por ley.

En esta responsabilidad se requieren estrategias que permitan la incorporación de tecnología de punta, a fin de sostener de forma sistemática la comunicación interactiva*,

¹¹⁸ Trejo Delarbre, Raúl, “Una red para la gente”, en Solís Lereee, Beatriz, coord., *op. cit.*, p. 94.

* Por comunicación interactiva se entiende aquella que va más allá de lo instrumental pero está condicionada por la tecnología. Dado que se considera para el presente trabajo que interacción e interactividad son distintas de acuerdo al *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*: Dícese de los programas que permiten una interacción a modo de diálogo entre el computador y el usuario. En

columna que debería ser la guía de las políticas de comunicación social de las dependencias públicas.

También existe otra vertiente a revisar: la confrontación entre quienes quieren la apertura e interactividad total, a fin de que todos los contenidos puedan establecer vínculos infinitos y donde el diseñador original, el emisor, intercambia su papel con los usuarios, receptores; y aquellos que buscan establecer relaciones de comunicación conductista, es decir, donde la interacción está presente pero es controlada por el emisor; es conveniente señalar que en esta última se ubican las instancias de gobierno.

Conocer los niveles de interacción es importante porque permite acceder a la clave del análisis del grado de afectación de la realidad por parte de los medios y los mensajes, sin dejar de lado la revisión del contexto en que se generó cada mensaje, el medio por el que se transmitió o el destinatario primario.

A manera de puntualización se añade que en México, en estos momentos, la estructura de la comunicación descansa en dos áreas: la de informática que tiene bajo su cargo la adquisición y manejo de las TIC, así como el personal capacitado para su uso; y la de comunicación que plantea las estrategias tanto de imagen como las políticas de la institución; áreas que aparecen sin la coordinación y conexión suficiente para dar los resultados sociales requeridos.

La evolución de las TIC ha facilitado que la población en general acceda con más oportunidad a la información gubernamental, la televisión propicia que más individuos busquen participar o conocer más sobre el acontecer público, situación que demanda acciones por parte del gobierno para no sólo no limitar este interés, sino para promoverlo y con ello propiciar el desarrollo más equitativo de la sociedad, por lo tanto si el gobierno quiere conducir estos procesos sociales y con ello cumplir su

tanto que interactividad se entiende como: La acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas o funciones.

responsabilidad, debe apoyarse en políticas de comunicación social que incluyan a las nuevas tecnologías como elementos prioritarios.

La comunicación social es causa y agente del cambio en la estrategia del Estado y aunque México está situado en una posición muy retrasada en cuanto al aprovechamiento de las TIC en el sector público, éste no puede mantener colocada la etiqueta de *asunto técnico* a las nuevas tecnologías, sino clasificarlas como estratégicas para el cumplimiento responsable de la función de gobierno, de manera especial en el campo de la comunicación social, apoyada en una política de información, comunicación y conocimiento.

2.7 Incorporación de las TIC en la comunicación social del sector público federal

El modelo centralista que caracterizó al sistema político-administrativo del gobierno mexicano propicio que las oficinas públicas de los estados y municipios del país copiaran de las instituciones federales su organización y su forma de operación, sin tomar en cuenta sus propias características y las condiciones de su espacio de acción. Los cambios tan acelerados y rápidos provocados por el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, en apariencia tienden a favorecer la homologación de las estructuras y el funcionamiento, pero como en los demás aspectos en que las TIC han hecho sentir su influencia, también generan un grado de especialización y diferenciación mayor, dado que cada una de las entidades está comprometida con atender las características específicas de la comunidad donde están asentadas y las influencias externas a las que se ven sometidas.

México requiere plantear una estrategia que le permita adecuar la estructura de gobierno y elaborar políticas especiales de incorporación de nuevas tecnologías; la solución no está -como se llega a considerar- en incorporar equipo sin planes, programas y estrategias adecuadas, porque la simple posesión de la tecnología más avanzada no es

la solución a los problemas sociales o institucionales ni la garantía de la consecución de los objetivos.

La tecnología es simplemente una herramienta, y por lo tanto se precisa distinguir las necesidades reales de cada una de las dependencias públicas estatales para el cumplimiento de las metas. En el mundo se ha visto que los países que han considerado como una estrategia crear sus propias redes de telecomunicaciones han logrado mayor desarrollo económico y social.

Hablar de una política de Estado significa: primero, un involucramiento de todos los actores en escena, no sólo del Poder Ejecutivo, sino del Poder Legislativo, la industria, la academia o los usuarios, en un esfuerzo común de convergencia, aislado de la discusión y del botín político para poner una meta nacional y elevarla, incluso, a rango constitucional como un derecho de todo mexicano: la garantía de acceder a la información y a la tecnología.¹¹⁹

Las TIC por sí mismas no son la solución a los problemas, pero se han convertido en elemento decisivo en la competencia de los mercados, en la agenda política y en los procesos educativos. En el mundo el desarrollo de las redes se ha incrementado y se busca dar el salto del mero uso instrumental, representado por la comunicación por red a la comunicación en red, a la interactividad; en México se han dado avances desde finales del siglo XX, en el sector público se ha caído en un estancamiento notorio en la incorporación de las TIC; el gran desarrollo se ha conseguido especialmente en las telecomunicaciones, donde se cuenta con equipos de frontera por las inversiones hechas por los grandes empresarios de este sector, no así en la administración pública.

El interés mostrado por el Estado mexicano sobre las nuevas tecnologías hasta ahora no es suficiente, pues no les reconoce el valor que tienen para el desarrollo científico, tecnológico, económico, educativo y social; en el ámbito gubernamental sólo

¹¹⁹ Lozano, Javier, “El acceso a la sociedad de la información: Un derecho pleno de los mexicanos”, en Solís Lereee, Beatriz, coord., *op. cit.*, p. 60.

se ha realizado el proyecto E-México, que intenta concentrar los planes y políticas en el uso y avance de las redes. Este proyecto ha generado reacciones y comentarios encontrados entre los especialistas, en parte porque se ha politizado el tema, pero también porque no se tuvo la estrategia de comunicación social adecuada en la búsqueda de informar y lograr el respaldo social.

Los esfuerzos gubernamentales se han concentrado en el programa E-México que no tiene objetivos, ni contenidos, ni financiamiento suficientemente claros. La página Web de ese proyecto es de una pobreza notable y prácticamente no informa nada acerca de planes, avances, ni sobre la concepción general que lo anima. Y aunque tuviese éxito, E-México no pasaría de ser un proyecto del gobierno pero no del Estado mexicano.¹²⁰

El nivel competitivo de las instituciones públicas es débil y está asociado a una baja inversión en investigación y desarrollo en las áreas de planeación de la comunicación social. Es necesario promover la incorporación de las tecnologías a los objetivos de esas dependencias, así como la capacitación para fomentar el crecimiento de su función, con programas y planes estratégicos adecuados a cada área.

En las instancias donde se ha adquirido tecnología, existe ineficiente e inadecuado uso de las mismas, no se aprovechan de manera integral, lo que se hace evidente a partir de la falta de proyectos a mediano y largo plazo en la materia.

Es básico que el Estado, en este caso representado por el gobierno tenga claridad sobre el alcance que significa la correcta y oportuna incorporación de las nuevas tecnologías para el desempeño de sus funciones, ya que su uso eficiente permitiría mayor calidad y mejor contenido en su quehacer; al mismo tiempo evitaría ceder espacios estratégicos para la sociedad en su conjunto en manos de un pequeño grupo de la iniciativa privada, el cual controla cada día más terrenos y responsabilidades públicas, con lo que se superpone sobre los intereses del resto de los sectores sociales.

¹²⁰ Trejo Delarbre, Raúl, “Una red para la gente”, en Solís Leere, Beatriz, *op. cit.*, p.100.

Existen muchos ámbitos en los que es urgente el compromiso de las áreas de comunicación social gubernamentales para mejorar sustancialmente su desempeño y crecimiento, entre los que se pueden citar están: el desarrollo de redes, la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, que estén encabezadas por especialistas en el tema, que reconozcan lo primordial de incorporar las TIC como herramientas fundamentales para el cumplimiento de las tareas. Todo ello es soporte del desarrollo y evolución del ejercicio de gobierno. También hay que agregar que el Estado establezca la política de inversión específica -la cual debe considerar los recursos y apoyos a la investigación y la educación-, para fortalecer mecanismos que contribuyan a disminuir las enormes diferencias entre los sectores sociales.

Las TIC tienen presencia directa o indirectamente en todos los puntos del planeta, incluso están vinculadas con información relacionada con el desarrollo natural y social del individuo y su influencia es más notoria en las zonas urbanas. Su avance está ligado a dos polos opuestos: uno, al progreso del conocimiento y la investigación científica, que en principio deberían coadyuvar en la distribución de sus beneficios de manera equilibrada, además de contribuir al combate de la desigualdad social; el otro, es que son un factor de desequilibrio social, de concentración de poder y riqueza en grupos cada vez más pequeños, que buscan fomentar la globalización con la intención de lograr el control hegemónico, en detrimento de la arraigada cultura y economía locales.

Por tanto, esta relación dialéctica debe ser el punto de partida para la revisión y análisis de la situación actual de las Direcciones Generales de Comunicación Social (DGCS) del gobierno federal, con el propósito de que los grupos que poseen el control del conocimiento, del avance de la investigación y del desarrollo tecnológico no sean un agente desestabilizador, por el contrario, sean apoyo de las estructuras de gobierno en la búsqueda del bienestar social. Es básico mantener presente el hecho de que las DGCS de las oficinas públicas, tienen la obligación legal de informar suficiente y oportunamente a la población sobre las acciones y decisiones asumidas en tanto son instrumentos del Estado.

CAPÍTULO 3. EL CASO DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, las nuevas tecnologías y especialmente las de información y comunicación, han sido el motor de cambios y adecuaciones sociales constantes, registrados cada vez en intervalos más cortos, con lo cual la economía, la política, la educación, la cultura, las religiones, la investigación y los modos de producción se ven afectados -en no pocas ocasiones- a pesar de no asimilar plenamente una tecnología específica reciente, lo que hace que las instituciones se vean presionadas por la aparición de nuevas tecnologías. Es precisamente por ese impacto en el desarrollo de las sociedades que este estudio se enfoca a la incorporación de las TIC en la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación.

México se ha caracterizado por tener un modelo centralista que da pauta a que las oficinas públicas de los estados y municipios del país copien -sin tomar en cuenta sus propias condiciones y características- las estructuras y métodos de las oficinas federales, causa de que se repitan las fallas y se sumen otras, porque en esta reproducción de un modelo no se toman en cuenta las particularidades de cada localidad.

Por este antecedente se eligió a la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación como objeto de estudio en el presente trabajo. Esta dependencia del gobierno federal tiene dentro de sus tareas dictar y dirigir la política interna, así como coordinar la información gubernamental de los asuntos públicos. Además, porque sostiene una relación intensa y constante con los medios de comunicación y en esa medida está obligada a contar con los recursos humanos, financieros y materiales adecuados y suficientes para el desempeño de sus responsabilidades.

Al inicio de la administración 2000-2006, se estableció en la Secretaría la necesidad de adquirir la infraestructura tecnológica necesaria con el propósito de que las áreas sustantivas cumplieran con mayor eficacia y eficiencia sus funciones, "...en primer

lugar, brindar apoyo efectivo mediante la entrega oportuna de recursos financieros, materiales e informáticos...”¹²¹, voluntad que al final del año -y de la administración; básicamente en la DGCS- no se cumplió, “...sin embargo, las carencias en términos de competencia, tecnología informática y de telecomunicaciones...implican un desafío que requerirá de un enorme esfuerzo y varios años de trabajo e inversión.”¹²²

Es también durante este período administrativo que en el discurso se plantea otorgarle a la comunicación social un papel más importante y acorde con los rápidos cambios que el mundo empieza a mostrar y que las nuevas TIC generan: “...transparencia en la información sobre las actividades, planes y programas de cada entidad y dependencia de la Administración Pública Federal; construcción de canales de comunicación entre el gobierno, los medios y la sociedad...”¹²³.

Es en este marco que en la SEGOB se lleva a cabo un plan de reestructuración que afecta incluso la nomenclatura y el nivel jerárquico de su área de comunicación social. Hasta 2001 existía la Subsecretaría de Comunicación Social la cual cambio su nombre a Subsecretaría de Normatividad y Medios, las áreas dependientes de ella tuvieron las siguientes modificaciones: La Dirección General de Comunicación Social Gubernamental a Dirección General de Normatividad de Comunicación; la Coordinación General de Tecnologías de la Información a Dirección General de Tecnologías de la Información y la Dirección General de Información y Difusión a Dirección General de Comunicación Social, esta última objeto de estudio de este trabajo.

3.1 Estructura de la Dirección General de Comunicación Social

Los datos sobre la composición orgánica y el funcionamiento de la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación se obtuvieron de dos maneras

¹²¹Secretaría de Gobernación, *Primer Informe de Labores correspondiente al período 2000-2006*, p. 145.

¹²² *Ibidem*.

¹²³ *Idem*, p. 129.

diferentes: a través de la técnica de la investigación documental, con la revisión de documentos como el Reglamento Interno y los informes anuales del periodo 2000 al 2006 de la Secretaría de Gobernación, y con el uso de instrumentos de investigación como la observación directa y la realización de entrevistas abiertas a los mandos medios y al personal operativo de la DGCS. (Anexo 1, 2, 3 y 4).

El Reglamento Interno señala que la DGCS tiene bajo su responsabilidad dirigir y ejecutar la política de información, difusión y comunicación social de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados^{*}, de conformidad con los lineamientos que establezca el Secretario y con las disposiciones normativas aplicables; informar a la opinión pública sobre los asuntos de su competencia; formular y proponer programas de comunicación social; coordinar los programas de publicaciones; la producción de campañas de información y difusión, y, en su caso, la contratación de medios impresos y audiovisuales nacionales y extranjeros; la realización de sondeos de opinión; registrar, analizar, evaluar y procesar la información que difundan los medios de comunicación referentes a las materias de interés de la Secretaría; evaluar las investigaciones relativas a los diversos elementos que conforman el proceso de información y difusión; así como coordinar las relaciones de la Secretaría con los medios de comunicación y expedir constancias de acreditación a medios de información extranjeros y a sus corresponsales en el país¹²⁴.

Con base en la información proporcionada por el personal de la DGCS, ésta tiene el compromiso de diseñar y aplicar los lineamientos de una política de comunicación social que mantenga un equilibrio entre las acciones del Gobierno Federal y cómo se traducen éstas en la opinión pública. Para ello desarrolla distintos mecanismos de acción basados en cuatro puntos fundamentales:

-Comunicación con las diferentes áreas de la dependencia y sus organismos desconcentrados.

* A partir del año 2004 y, hasta el desarrollo de este trabajo, la SEGOB está integrada por 32 unidades internas y 11 órganos administrativos desconcentrados.

¹²⁴ *Secretaría de Gobernación*, Reglamento Interior. Artículo 11, la Dirección General de Comunicación Social, incisos I al IX.

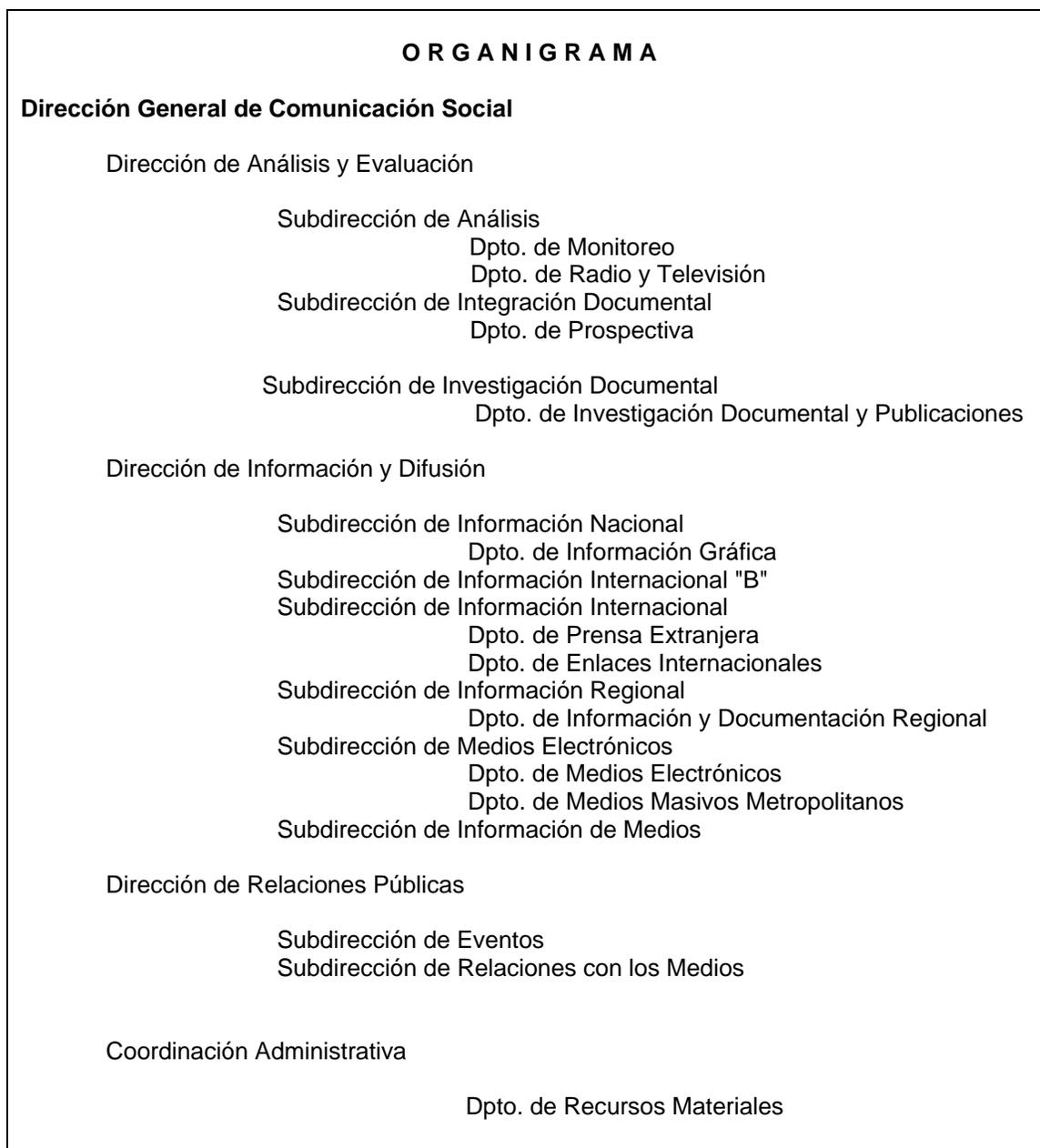
- Vínculos de coordinación y colaboración con los representantes de los medios de comunicación.
- Apoyo a las tareas de los reporteros y corresponsales nacionales y extranjeros que cubren la fuente de la Secretaría de Gobernación.
- Monitoreo y análisis de la información de interés e impacto de la dependencia.¹²⁵

“Estas acciones son producto de los procesos que se llevan a cabo en las tareas cotidianas de las áreas sustantivas de la DGCS”¹²⁶. Como se puede observar, en México las áreas de Comunicación Social son las encargadas de la información interna y externa de las instituciones públicas, además de mantener y cuidar su imagen.

¹²⁵ Entrevista con Eloy Tajonar, coordinador administrativo de la DGCS de la SEGOB, octubre, 2006

¹²⁶ *Ibidem*.

De acuerdo con el Reglamento Interno de la SEGOB, la estructura de la Dirección General de Comunicación Social está establecida de la siguiente forma:



Fuente: Reglamento Interno de la Secretaría de Gobernación.

Con base en la información proporcionada por Miguel Mendoza León, Subdirector de Información de la DGCS, la estructura de Comunicación Social está configurada de la manera siguiente:

DIRECCIÓN GENERAL

Secretaria particular

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

Subdirección de Información

Subdirección de Difusión

Subdirección de Información Internacional

Subdirección de Sala de Prensa

Subdirección de Información Regional

Subdirector de Monitoreo

Subdirector de Síntesis

Subdirector de Análisis (Acéfala)

Jefaturas de Departamento (8)

Coordinación Administrativa

Jefaturas de Departamento (2)

Eloy Tajonar, coordinador administrativo de la DGCS, dijo en entrevista que la Dirección cuenta con una plantilla de 103 personas; 90 de ellas con plaza y 13 por honorarios. Cabe señalar -como se indica en el cuadro anterior-, que al momento de realizar la investigación algunas áreas no tenían titular, “por lo que sus funciones no se están realizando”¹²⁷, y en el caso de los departamentos de Fotografía y Televisión las actividades gracias a la participación de personal operativo -fotógrafos y camarógrafos-; “éstas áreas están acéfalas, pues quienes han estado a cargo son personas improvisadas, poco profesionales y sin experiencia, por lo que es necesario la asignación de personal capacitado al frente de las mismas.”¹²⁸

¹²⁷ Entrevista con Miguel Mendoza León, Subdirector de Información de la DGCS de la SEGOB, octubre, 2006.

¹²⁸ *Ibidem*.

3.2. Funciones

Dirección de Información: es el área sustantiva de la DGCS; en ella están inscritas 30 personas, entre director, subdirectores, jefes de departamento y personal operativo; ellos se ocupan de:

- Realizar la cobertura informativa de las actividades del Secretario de Gobernación.
- Elaborar boletines de prensa
- Transcribir conferencias, entrevistas y discursos de los funcionarios de la dependencia.
- Producir material fotográfico y en video disponible para los medios de comunicación.

El trabajo informativo se lleva a cabo en el país, principalmente en la ciudad de México y para ello requieren una logística diaria consistente en formar grupos de trabajo (*pool*) integrados por un camarógrafo, un fotógrafo y un reportero. Cada uno tiene la responsabilidad de redactar boletines de prensa y tomar fotografías y video de los eventos, material que debe ser evaluado y en su caso enviado a los medios de comunicación.

Asimismo, el *pool* mantiene un rol de guardias permanente para registrar y posteriormente transcribir las entrevistas que los periodistas hacen a funcionarios y visitantes de la Secretaría.

En la Dirección de Información, la recopilación de datos y la elaboración de los comunicados implican criterios en los que el elemento humano y la organización del trabajo son fundamentales, sin embargo para la transmisión del material informativo (boletines de prensa, fotografías, audio o video) a los distintos medios de comunicación impresos o electrónicos nacionales o extranjeros, la tecnología resulta determinante,

dado que la oportunidad con la que llegue la información a los medios repercutirá directamente sobre los efectos deseados en el impacto de la información en la sociedad y por lo tanto afecta directamente el proceso de trabajo *creativo*. Para la cobertura, la preparación del material informativo y su envío a los medios de comunicación, las TIC son factor fundamental para el cumplimiento de los objetivos trazados para cada actividad individual y en las metas generales.

Sala de Prensa: es el espacio donde se concentran y trabajan los reporteros que *cubren la fuente* de la Secretaría de Gobernación. Según los testimonios reunidos, también ahí llega más rápido la información oficial y es “donde se generan los rumores que en muchas ocasiones resultan de vital importancia”,¹²⁹ para la Dirección General de Comunicación Social.

Subdirección de Monitoreo: tiene la encomienda de captar e informar al titular de la DGCS de los temas relacionados con la Secretaría que diariamente difunden los noticiarios de radio y televisión nacionales, con la finalidad de establecer estrategias y acciones de comunicación política adecuadas para cada situación y para informar al resto de los funcionarios.

En esta área laboran diez personas distribuidas en tres turnos, quienes escuchan y ven los noticiarios de los medios electrónicos previamente establecidos por el Director General; también eligen y transcriben las notas, entrevistas y comentarios de interés para la Secretaría. Esta información se guarda en carpetas digitales, clasificadas por el nombre del programa y la edición monitoreada. Con los datos reunidos, la subdirectora del área elabora una síntesis informativa que se presenta en cuatro ediciones diarias: 11:30, 15:30, 21:00 y 23:30 hrs., la cual envía a los funcionarios a través del correo electrónico.

Cada monitorista escucha y transcribe dos noticiarios completos diariamente, además debe capturar la información en tiempo real y concluir a la par de la transmisión

¹²⁹ Ibidem..

monitoreada. “Cuando hay algo muy importante se establecen mecanismos ya sea a través de BIP o por teléfono para avisarle al Director, aunque después lo transcribas y hagas la nota.”¹³⁰

El personal graba aproximadamente 150 videos y 650 audios cada semana. Estas grabaciones son mantenidas durante siete días y luego se borran para reutilizar los casetes, con excepción de los programas especiales y las entrevistas exclusivas del Secretario de Gobernación.

Dirección de Difusión: se encarga de la planeación de las estrategias de transmisión de las campañas de propaganda de la SEGOB. Elabora el *Programa de Comunicación Social Anual*, en el cual se registran todas las campañas que se proponen desarrollar. El Programa se construye con base en los temas del Plan Nacional de Desarrollo, además se toman en cuenta los programas sociales que surgen de la Secretaría (por ejemplo la campaña de Septiembre, mes del testamento); así como los asuntos relacionados con la prevención de desastres y la migración, entre otros temas de relevancia nacional. El *Programa de Comunicación Social* se envía a la Subsecretaría de Normatividad de Medios de la Secretaría para su evaluación y autorización.

La planeación de las campañas de la Dirección de Difusión incluye aspectos como la selección de temas, los medios en los que se hará la difusión de las mismas, ya sea radio, televisión, prensa, carteles, trípticos, etcétera y la valoración de costos; mientras que el contenido informativo, es decir, el mensaje, es responsabilidad de las unidades expertas en la temática a presentar (por ejemplo, los mensajes para una campaña con tema “Atención a migrantes”, son elaborados por personal del Instituto Nacional de Migración). Una vez aprobada cada una, la Dirección de Difusión se encarga de la contratación de las empresas que realizarán la producción.

Subdirección de Información Regional: tiene la tarea de dar a conocer la información institucional en los medios de comunicación de las entidades de la

¹³⁰ Marisela Olvera Ruiz, Subdirectora de Monitoreo de la DGCS de la SEGOB.

República Mexicana. También mantiene vínculos permanentes de coordinación y colaboración con los representantes de los medios de comunicación y con las oficinas de comunicación social de todo el país.

Otra función del área es la elaboración de carpetas de apoyo para las giras de trabajo de los funcionarios de la Secretaría, las cuales deben contener nombre, teléfonos y direcciones de los funcionarios locales y de los principales medios de información, así como los temas coyunturales de la entidad. También realizan síntesis informativas diarias de las principales cuestiones que se manejan en los estados, especialmente de aquellos donde hay asuntos de atención preferencial para la Secretaría o porque han encendido *focos rojos*, por su alto grado de dificultad o de importancia política

Subdirección de Información Internacional: tiene a su cargo la relación con los corresponsales extranjeros, la traducción y transcripción de las principales notas publicadas en los medios extranjeros, así como el monitoreo de los temas coyunturales del contexto internacional.

3.2.1 ¿Están prendidos los *focos rojos*?

“Un asunto que se ha dejado de lado es la coordinación de la Dirección General de Comunicación con los diferentes organismos de la Secretaría, para la difusión de las actividades que estas áreas llevan a cabo. Creemos que para tal efecto debe existir un responsable de esta dirección para que se coordine con estos organismos y se difunda la información, de preferencia para manejarse los fines de semana, ya que les daría mayor impacto y cubrirían las necesidades informativas de esos días.”¹³¹ De esta forma se podrían aprovechar mejor los medios para informar más sobre la Secretaría.

¹³¹ Miguel Mendoza León, Subdirector de Información, DGCS, SEGOB.

Cabe puntualizar que uno de los propósitos básicos de la administración 2000 – 2006 era mejorar la relación con las áreas de comunicación social de los Estados y municipios, función que tiene bajo su responsabilidad la Subdirección de Información Regional, objetivo que no se logró porque el puesto no tenía titular, “por lo que existe un vacío en las tareas, toda vez que no hay contacto ni con las áreas de comunicación de cada Estado, ni con las oficinas de gobierno estatal encargadas de la comunicación social.”¹³²

Otra ausencia vital que se detectó en las labores de Comunicación Social de la SEGOB, es que no hay responsable de la Subdirección de Información Internacional y por ende sus labores están paradas; el titular del área renunció y hasta el momento (octubre de 2006) la plaza está vacante pues se requiere de una persona para hacerse cargo de la Subdirección, con experiencia y los conocimientos necesarios como el idioma inglés y el manejo de técnicas y tecnologías de la comunicación para establecer vínculos con las agencias informativas extranjeras y sus corresponsales¹³³.

Se hizo evidente que para el desempeño de las funciones sustantivas de la DGCS, las tecnologías de información y comunicación son un elemento importante porque permiten hacer más eficientes las tareas de comunicación social, de ahí que uno de sus principales retos sea la obtención de más modernos y mejores recursos informáticos. Basta recordar el señalamiento planteado en este trabajo desde sus inicios, que con las TIC el paradigma rector del manejo la información cambia porque el desafío ahora es hacer llegar la información en el menor tiempo posible a todos los lugares por más distantes que estén.

¹³² *Ibidem.*

¹³³ *Ibidem.*

3.3 La incorporación de nuevas tecnologías

Para contar con nuevas tecnologías en su área, la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación, hace un proyecto anual en donde plasma sus necesidades de equipo. Este plan es valorado por la Subdirección de Normatividad e Integración de Proyectos y a la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPYP) y posteriormente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, instancia encargada de otorgar el presupuesto para el desarrollo de los programas.

Cada una de las dependencias de la Secretaría de Gobernación tiene un “enlace informático” o persona encargada* de elaborar los proyectos destinados a la adquisición de equipo técnico requerido, además mantiene contacto con el personal del área y revisa y determina las necesidades tecnológicas indispensables. A partir de esta valoración, el enlace informático diseña un proyecto que presenta por escrito, a través de un sistema computarizado vía *Web/Intranet*, a la Subdirección de Normatividad e Integración de Proyectos, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la SEGOB. Esta Dirección es un órgano de la Oficialía Mayor y su misión es dar solución a las solicitudes de tecnología de información y comunicación de los distintos órganos de la Secretaría de Gobernación.

La Subdirección de Normatividad e Integración de Proyectos recopila y analiza las propuestas recibidas para agregarlas al Proyecto Institucional de Desarrollo Informático (PIDI), -instrumento que cada año desarrollan las secretarías de gobierno con base en sus requerimientos de tecnologías y de servicios-. Posteriormente, establece contacto con los Enlaces Informáticos, con el propósito de evaluar las necesidades expresadas. “En ocasiones hay unidades que están recién formadas o que cambian de personal (...) y me piden una licencia, una PC o un servidor; pero, a través del PIDI sé que otra área ya tiene ese servidor y lo va a reemplazar porque ya no le sirve; entonces,

* Juan Manuel Mancilla, Enlace informático de la DGCS de la SEGOB.

ese servidor puede transferirse a la unidad solicitante. De esta manera hago una selección para pedir únicamente lo que hace falta y no hacer gastar a la Secretaría.”¹³⁴

Juan Carlos Carrillo, subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos, comenta que los proyectos de cada unidad interna se aceptan en función de las necesidades de la Secretaría y del gasto que implican. También se considera que los bienes y servicios requeridos puedan ser aprovechados por el área solicitante y por otras unidades de la institución. Esto podría, en ciertos momentos, constituirse en un obstáculo para el desempeño eficiente de las oficinas implicadas.

En la asignación de nuevas tecnologías se da prioridad a las áreas con programas de *mayor impacto* tanto al interior de la Secretaría como para los ciudadanos, es por eso que los proyectos del Consejo Nacional de Población (CONAPO), Registro Nacional de Población (RENAPO), Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC) y el Instituto Nacional de Migración (INAMI) generalmente son atendidos y ampliados apoyadas en la incorporación de tecnología, por tratarse de áreas que directamente dan servicio a la ciudadanía y tienen un impacto político. En el caso de los proyectos de la Dirección General de Comunicación Social, “suelen estar en tercer nivel en rango de importancia”.¹³⁵

Esta afirmación pone en evidencia que el trabajo de la DGCS no se entiende y por lo tanto no se valora adecuadamente, porque pareciera que la Dirección de Comunicación Social no tiene tareas sustantivas, lo cual no es así, porque se encarga de ser el enlace con la sociedad, por ello, con relación con los equipos tecnológicos debería ser considerada en el primer nivel de importancia. Sirvan de ejemplo los mensajes preventivos que requieren de una transmisión inmediata para orientar e informar a la población sobre las acciones urgentes para hacer frente a los fenómenos naturales.

¹³⁴ Juan Carlos Carrillo, Subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos, DGTI, SEGOB.

¹³⁵ *Ibidem*.

Una vez que la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPYP) de la SEGOB, evalúa los requerimientos incluidos en el PIDI y solicita los recursos a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el otorgamiento del presupuesto. La compra de bienes y servicios de la SEGOB debe estar registrada en la Cartera de Proyectos de la Secretaría de Hacienda, en el Capítulo 5000, relacionado con la adquisición de bienes y en el Capítulo 3000, relacionado con la contratación de servicios.

Antes de 2004, la SEGOB había comprado una cantidad importante de equipo, “...con el cambio de administración de la dependencia y la integración de gente joven se abrieron más posibilidades en cuanto a la incorporación de nuevas tecnologías. Creo que el promedio de edad aquí debe de ser de 35 años a lo más, hay mucha gente joven (...) y eso ha ayudado mucho porque obviamente la mentalidad cambia”.¹³⁶

Este comentario pone de manifiesto que no hay una política institucional apoyada en planes y programas de mediano y largo aliento en materia de incorporación de las TIC.

En 2005, la Secretaría de Gobernación a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información, realizó una compra concentrada de equipos que permitió la renovación en varias áreas, aunque no en la totalidad de la dependencia. En 2006 se compraron 70 computadoras más y se planteó la posibilidad de utilizar en lugar de *Windows o Microsoft* en los escritorios, introducir *Linux*; aspecto que a finales de ese año aún no se lleva a cabo.

La mayor parte de los cambios vinculados con las TIC fueron hechos en la SEGOB durante los dos últimos años del sexenio de Vicente Fox y beneficiaron en gran medida a la Dirección General de Comunicación Social; sin embargo, cada área tiene necesidades específicas para el cumplimiento de sus funciones, que aún falta actualizar. Por ejemplo, se observó que en las áreas de Monitoreo, Fotografía, Televisión y Sala de

¹³⁶ *Ibidem.*

Prensa -entre otras unidades que brindan servicios a los medios de comunicación nacionales y extranjeros- laboran con equipos antiguos, a pesar de contar con algunos digitales.

La incorporación de nuevas tecnologías en la DGCS se ha llevado a cabo de manera lenta, lo que redundará en pérdida de efectividad y de rapidez en los procesos informativos. Es posible afirmar que el rezago tecnológico refleja una baja en la productividad que sería importante evaluar.

3.4 Panorama de las TIC en la DGCS

Como ya se mencionó en el capítulo anterior, las direcciones de Comunicación Social cumplen un papel importante en las instituciones públicas, al ser uno de los vínculos principales con los ciudadanos, a quienes pretende orientar o influenciar a favor de la dependencia, a través de los medios masivos de comunicación, razón que hace indispensable el equipamiento tecnológico para posibilitar el cabal cumplimiento de sus tareas. Como se ha puesto en evidencia la actualización tecnológica de esta área no es prioritaria. “Comunicación Social se debe que adaptar a trabajar con lo que tiene y obviamente el trabajo va saliendo, quizá con más dificultades o menos, pero al final de cuentas el trabajo ha ido saliendo y nos vamos apoyando de los nuevos equipos que nos proporcionan”.¹³⁷ (Ver anexo 4)

Dentro de la propia DGCS hay dos áreas que tienen primacía en cuanto a la satisfacción de necesidades de nuevas tecnologías: la primera está relacionada con las campañas y la segunda con el servicio a los medios de comunicación. “Comunicación Social sí presenta un pequeño atraso tecnológico; alguna vez expresé la necesidad de digitalizar prácticamente todo, pero con la incorporación de nuevos equipos surgen otras necesidades que para ser cubiertas sería indispensable contar con más presupuesto. [Por

¹³⁷ Eloy Tajonar, Coordinador Administrativo de la DGCS de la SEGOB.

ejemplo], si se adquiere una buena *PC* y una buena cámara digital tendríamos que comprar discos, *dvd's*, nuevo equipo de edición, un software más profesional, lentes para cámaras digitales, etcétera.”¹³⁸

Por otra parte, Juan Manuel Mancilla menciona que en ciertas unidades de Comunicación Social no es funcional equipar al personal con las tecnologías más modernas, sobre todo en aquellas que brindan servicios a los medios de comunicación. Esta afirmación está basada en la consideración de que hay que unificar los equipos no sólo al interior de la Secretaría sino también con todas las instituciones de comunicación externas y lo ejemplifica de la siguiente manera:

“Cuando un medio solicita un video para transmitirlo, debe pasarlo al formato universal (*DVCAM* y/o *BETACAM*), entonces si decidimos tener archivos digitales, las televisoras tendrían que adquirir tecnología compatible para aprovechar los servicios de la DGCS.¹³⁹ Esta aseveración muestra desconocimiento de los equipos con que cuentan las televisoras y como es que se supone que el retraso tecnológico vigente en la dependencia es la norma fuera de ella. Además, la importancia de la actividad de difusión, en una dependencia política, se ve reducida a ser valorada únicamente desde el punto de vista presupuestal.

Hasta septiembre de 2006, la Dirección General de Comunicación de la SEGOB contaba aproximadamente con 90 computadoras, 30 destinadas a los usuarios de la Sala de Prensa. La DGCS tiene 103 empleados, es decir, poseían casi una máquina por persona; pero si 30 están en Sala de Prensa, quedan 60 para el resto de las áreas. Mancilla comentó que las funciones de algunos departamentos de la Dirección no dependen del uso de computadoras, tal es el caso del área que elabora la Síntesis Informativa, y de la unidad de Recursos Humanos y Recursos Materiales. Sin embargo, existen otras como la secretarial y el departamento de Monitoreo donde en ocasiones los empleados deben compartir las máquinas.

¹³⁸ Juan Manuel Mancilla, Enlace informático de la DGCS de la SEGOB.

¹³⁹ *Ibidem*.

Pese a las limitaciones presupuestales, de acuerdo con los testimonios recabados, “la inversión en nuevas tecnologías en el área de Comunicación Social podría calificarse como *buena*, en un rango del 1 al 10 obtendría la calificación de 8.”¹⁴⁰ Lo que significa - en opinión del personal- que la incorporación de nuevas tecnologías en la DGCS es positiva. Revelación con la cual -se puede adelantar- no coincide con el análisis de información realizado en este trabajo, porque es necesario reiterar que en este caso el elemento base para la incorporación de nuevas tecnologías es el presupuestal y no la proyección determinada de planes y programas de la SG y de la propia DGCS.

En la utilización de nuevas tecnologías, se han presentado algunos problemas al interior de la DGCS. “De repente los usuarios no saben usar los equipos, entonces los dañan o de nada sirve que tengan una máquina con mayor capacidad porque no saben aprovecharla, lo que nos lleva, en especial en el área de comunicación social, a detectar el personal que puede darle mejor uso a esos equipos y quienes pueden trabajar con los equipos antiguos. De esta manera tratamos de optimizar el uso de los equipos”.¹⁴¹ Esto representa que no se tienen contemplados programas de capacitación y actualización del personal, lo que permite inferir que tampoco habían elaborado el inventario de las necesidades en este renglón.

Pese a que en la Secretaría se organizan cursos de capacitación, en la Dirección “normalmente la gente mayor de 40 años, gente que no tuvo contacto con las computadoras, tiene cierto rezago y se mandan a cursos, pero quizá no tienen la misma capacidad de aprendizaje o más bien no tienen el interés de aprender sobre el manejo de nuevas tecnologías, actitud que no tienen las personas más jóvenes”.¹⁴²

En cuanto a los argumentos de la resistencia del personal mayor de 40 años, según algunos entrevistados, existen dudas y desconfianza hacia las nuevas tecnologías como medios para lograr mayor eficiencia en sus labores. Juan Manuel Mancilla señala los temores más frecuentes son las fallas que pueden presentarse en los equipos y las

¹⁴⁰ Eloy Tajonar. Coordinador administrativo, DGCS, SEGOB.

¹⁴¹ *Ibidem.*

¹⁴² *Ibidem.*

consecuencias; es decir, el miedo a descomponer algún equipo, situación que pueda tener repercusiones en la conservación del trabajo; así como la imposibilidad de los empleados de continuar con las labores cotidianas; por esta razón, dice, confían más en las viejas tecnologías y es frecuente que prefieran enviar un documento por fax en lugar de hacerlo por *Internet*.

Juan Carlos Carrillo menciona al respecto. “Si la gente dice *es que si se cae la red ya no voy a poder mandar el documento*, con el fax sucede lo mismo, es también susceptible a sufrir fallas. La ventaja de los equipos actuales es que puedes seccionar redes, entonces si de repente falla la red de la Subdirección de Análisis y te urge el fax, pues vas al área de la DGTI o cualquier otra, llevas tu *USB*, que todos tenemos, guardas el archivo y se lo das a un compañero para que envíe el documento a través de su red”.¹⁴³

Si bien, con frecuencia se organizan cursos de actualización sobre el manejo de *Office, Word, Power Point y Excel*, principalmente, los cuales son impartidos por personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la misma Secretaría, cuando se requiere un curso especializado o capacitación de otra índole se hace la petición al área de Recursos Humanos para que a su vez contraten a un asesor externo, proceso que no se ve ágil y que tiende a desalentar este tipo de peticiones.

Cabe hacer notar que los cursos de actualización que imparte la Dirección General de Tecnologías de la Información, se dan en grupos formados por empleados de las distintas áreas de la SEGOB, no hay capacitación especializada para el personal de un área específica.

En lo que se refiere a las labores de servicio a los medios de comunicación, la DGCS cuenta con una base de datos de los distintos medios periodísticos del país, que el personal revisa para identificar al reportero que se encarga de *cubrir* los asuntos

¹⁴³ Juan Carlos Carrillo, Subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos de la DGTI de la SEGOB.

relacionados con la Secretaría de Gobernación y enviarle material informativo para la redacción de las notas periodísticas. En este sentido es importante resaltar que el uso de la tecnología en ningún momento implica la eliminación de actividades complementarias, simplemente facilita el desempeño humano en ciertos procesos.

El envío de material fotográfico a los reporteros y a todos los medios de comunicación acreditados se lleva a cabo a través del correo electrónico; los boletines se publican en la página *Web* y se transmiten vía fax; el audio se envía por medio del teléfono equipado con adaptadores especiales que eliminan el *ruido* de la grabación. No sobra comentar que ya hay tecnología que permite *subir* imagen y audio a las páginas *Web* y de ahí puede ser *bajado* sin que se pierda calidad, por lo tanto el audio ya no tendría que ser enviado por teléfono, salvo en casos excepcionales.

Hace poco más de dos décadas los boletines de prensa se redactaban en máquinas de escribir mecánicas y se hacía el envío a los medios de comunicación en sobre con mensajero, después con la ayuda de la tecnología se hacía por fax, mientras que las fotografías las guardaban en sobres y el servicio de mensajería se encargaba de entregarlas a los solicitantes.

“Con las computadoras y los instrumentos digitales disponibles, en la actualidad acortas distancias y el material informativo fluye más rápido, esto es fundamental para las instituciones periodísticas, la información es tiempo y nosotros tenemos que adaptarnos a esa dinámica. Las imágenes transmitidas vía satélite, obviamente tienen un costo, pero el material llega rapidísimo, ya no es necesario trasladar el casete, que aquí lo bajen, lo copien y vengán por él, ese era un proceso que se usaba hace diez años, hoy el evento tiene lugar y en media hora ya lo pueden tener las televisoras”.¹⁴⁴ Podría ser al momento, pero aquí el tiempo necesario es para la selección y edición del material que será remitido a los medios de comunicación.

¹⁴⁴ Miguel Mendoza León, Subdirector de Información de la DGCS de la SEGOB.

En cuanto a la actualización y adquisición de mejores equipos para el desempeño de las actividades de Comunicación Social, los responsables de evaluar y cubrir los requerimientos de TIC, dan prioridad a las áreas importantes, que son el trabajo con los medios y la difusión de campañas de la Secretaría de Gobernación.

En 2006 fue aprobado un proyecto para mejorar la seguridad de las computadoras de la Sala de Prensa en 2007. Dichos equipos de cómputo tienen la plataforma *Windows* 98 y los usuarios no pueden tener acceso a *Hotmail*, *Yahoo* u otros sitios de *Internet* para comunicarse con su medio desde la Secretaría, tampoco pueden cambiar el escritorio, ni la configuración de las máquinas por seguridad de la red interna de la dependencia, de manera que el proyecto solucionará esos aspectos técnicos que han limitado el trabajo de los reporteros.

El Departamento de Fotografía de la DGCS ha sufrido cambios tecnológicos notorios. El revelado con químicos ha sido sustituido por tecnología digital. “Entre los equipos que tiene el Departamento destacan las cámaras digitales *Nikkon DX1*, ya no se trabaja nada en papel, sólo si se necesita una impresión se manda a hacer, ya todo se maneja con *CD*. Enviamos la información a todos los medios vía correo electrónico y ellos hacen una selección del material que quieren publicar.”¹⁴⁵

El Departamento de Fotografía figura entre los que cuentan con mejores tecnologías para sus funciones, además ha adquirido cada vez mayor importancia por el servicio que brinda a los medios de comunicación. “Antes se *enlataba* el material, es decir, era para uso personal del Secretario. Ahora los fotógrafos son un medio más. Van a los estados de la República, hacen el envío fotográfico por *Internet* para que los medios que no pueden cubrir el evento tengan material para ilustrar su información”.¹⁴⁶

En el Departamento de Televisión, los camarógrafos graban las actividades del secretario de Gobernación con cámaras *TVCAM* modelos *DSR250* y *DSR200*, mientras

¹⁴⁵ Rubén Grimal, fotógrafo de la DGCS de la SEGOB.

¹⁴⁶ Sergio García, fotógrafo de la DGCS de la SEGOB.

que el trabajo de edición se lleva a cabo con máquinas *BETACAM* y *DVCAM*. Desde hace tiempo dejaron de manejar equipos de ¾ que hoy se consideran obsoletos.

En cuanto a las imágenes para televisión, la DGCS compra tiempo a TELMEX para hacer el envío a las televisoras a través de satélite. Esta vía se utiliza principalmente para la difusión de imágenes de eventos organizados fuera del Distrito Federal.

La transmisión de audio a medios radiofónicos se hacía hasta septiembre de 2007 de manera rudimentaria, acercando una grabadora de casete al auricular del teléfono. Los empleados comentan que hasta hace algunos años tenían el aparato que “comúnmente utilizan los reporteros (a este aparato los reporteros le llaman “caimán”), el cual se conecta al teléfono y reproduce con excelente calidad el sonido”, sin embargo, el uso cotidiano acabó con la vida útil del equipo y hasta el momento no ha sido renovado debido a las “limitaciones de presupuesto en la Secretaría”, por eso dicen “hay que hacer uso de lo que está a la mano.”¹⁴⁷

En los últimos meses del año 2006, en la Secretaría de Gobernación se revisó la propuesta de instalar el sistema IP en las distintas unidades de la dependencia, lo que permitirá el envío de video a través del teléfono, -el sistema IP es la transmisión de texto, video y audio, todo a través de una sola red y únicamente requiere de una computadora y un teléfono conectados a un mismo cable-. “Esta posibilidad puede ser útil para la creación de archivos de imágenes de uso interno, pero no es funcional en la medida en que el material videograbado es utilizado principalmente por los medios informativos. [Es decir]: siempre y cuando exista compatibilidad [técnica] con el medio al que lo envíes; si se cuenta con equipos digitales lo puedes subir a *Internet* para dar la calidad, pero muchos medios [de comunicación] no lo manejan por *Internet*.”¹⁴⁸

La obtención de equipo *IP* ayudaría a evitar costos de compra de equipo y de contratos para el mantenimiento mensual; además de que esta tecnología permite

¹⁴⁷ Juan Manuel Mancilla, Enlace informático de la DGCS de la SEGOB.

¹⁴⁸ Salvador López, camarógrafo, y Juan Manuel Mancilla, Enlace Informativo de la DGCS de la SEGOB.

introducir nuevos servicios y a Comunicación Social le abriría la posibilidad de enviar la información por otros canales: *IP* o *Internet*.

Las agencias informativas sí cuentan con este equipo, pero las televisoras nacionales no; por ejemplo, TV Azteca usa cámaras que tienen un disco de memoria y esos discos los introducen en sus editoras para hacer el trabajo de edición.

En lo que se refiere al proceso de monitoreo éste requiere de tecnologías más específicas. Cuenta con más de 12 televisores a color de 29 pulgadas y el mismo número de videocaseteras *VHS*, además de grabadoras de casete y dictáfonos -aparatos que funcionan de forma similar a una grabadora de casete pero incluyen un pedal mediante el cual el usuario puede reproducir, adelantar y regresar la grabación con el pie- lo que permite al monitorista tener las manos libres para transcribir la información en la computadora.

El área de monitoreo cuenta con 6 computadoras conectadas en red, “los recursos tecnológicos disponibles son suficientes pero podrían ser mejor. Con nuevas tecnologías ahorraríamos tiempo y tendríamos mayor calidad sobre todo en imagen, el audio pues sí es bueno con la tecnología que tenemos, pero en la imagen no nos ayuda porque el *VHS* ya va de salida y luego para las reproducciones baja mucho la calidad”.¹⁴⁹

En empresas especializadas de monitoreo *suben* el audio de los noticieros a las computadoras y a la vez que el monitorista escucha, transcribe la información, “el problema con ese sistema es que no tienes un control de cuándo regresar el audio, igual y se te pasa ¿Y qué haces? Yo supongo que quienes ya trabajan así están perfectamente adaptados, nosotros tenemos un sistema diferente”.¹⁵⁰

Sobre los programas de cómputo que registran la voz y la transcriben de manera automática, los monitoristas de la DGCS coinciden en que no serían de gran utilidad

¹⁴⁹ Marisela Olvera Ruiz, Subdirectora de Monitoreo de la DGCS de la SEGOB.

¹⁵⁰ *Ibidem*.

para ellos pues hasta ahora ese tipo de *software* sólo puede reconocer una o dos voces y en los programas de noticias generalmente participan al menos cinco personas entre conductores, comentaristas, reporteros y entrevistados.

Otro elemento que en ocasiones afecta el desarrollo de las funciones de la unidad de de Monitoreo está relacionado con los horarios de trabajo: “Sí, hay un responsable de informática, pero desafortunadamente a veces no coincide el horario de la informática con el de las noticias. Si por ejemplo un noticiario termina a las 11:30 de la noche y el aparato falla, no hay quien lo resuelva. Además como estamos en red, si quieres imprimir y una máquina se atora, pues ya no imprime nadie, ya nos ha pasado. En esos casos lo que hemos hecho es guardar el documento en disco flexible e ir a otra área a imprimir.”¹⁵¹

De acuerdo con la subdirectora de Monitoreo Marisela Olvera Ruíz, “sí hace falta una modificación en materia tecnológica en esta área. Habría que renovar cuando menos la mitad del equipo, por ejemplo sustituir la videocasetera por el *CD*, que prácticamente tienen el mismo costo, sin embargo, eso implicaría otros gastos para la Secretaría como adquirir un reproductor de *CD*, discos y otros insumos adicionales.”¹⁵²

Con respecto a las peticiones de renovación de equipos comenta: “En el 2005 hicimos solicitud de nuevas grabadoras y videocaseteras y no nos llegaron. En 2006 lo volvimos a pedir y solicitamos remplazar los dictáfonos que ya tienen casi 6 años, pedí *decks* para grabar en lugar de grabadoras porque tienen una mayor durabilidad y puedes hacer copias de audio a velocidad rápida, pero falta que lo aprueben y en este momento como habrá cambio de administración pues las posibilidades se reducen.”¹⁵³

“El problema que tenemos casi siempre es presupuestal (...). Cuando son casos específicos, por ejemplo si Comunicación Social necesita un equipo especial, lo incluimos en el PIDI, el problema es que cuando lo presento a la Dirección General de

¹⁵¹ *Ibidem.*

¹⁵² *Ibidem.*

¹⁵³ *Ibidem.*

Programación y Presupuesto, lo primero que hacen es decirme *quiero que de todo esto me digas cuáles son los proyectos con los que no te mueres y lo demás me lo pones en otra hojita como prioridad dos*. El problema es que generalmente las necesidades consideradas prioridad dos no son cubiertas.”¹⁵⁴

3.4.1 ¿Y sin embargo se mueve?

A pesar de las evidencias de rezago tecnológico y sus consecuencias negativas, lo que se pudiera clasificar como *discurso institucional* de los entrevistados sirve para justificar la insuficiencia y obsolescencia tecnológicas, bajo el argumento de que con lo que hay se cumple con el trabajo.

En los comentarios del personal de la Dirección General de Comunicación Social se exhibe la necesidad que tiene la dependencia de actualizar los equipos, a pesar de que en los dos últimos años del sexenio pasado el área se vio favorecida con la incorporación de herramientas tecnológicas más modernas.

Cuando el equipo no funciona utilizan aparatos antiguos; por ejemplo, grabadoras de carrete, máquinas de escribir eléctricas y mecánicas, etcétera; instrumentos convenientes, en un sitio donde la falta de presupuesto es la justificación principal para no llevar a cabo la renovación y actualización tecnológica. Cabe comentar que hasta noviembre de 2006 esta Secretaría era de las pocas dependencias federales que en su portal de Internet no contaba con material fotográfico ni de vídeo y sólo se podían obtener boletines de prensa.

Es importante señalar que las direcciones de Comunicación Social de las secretarías de Gobierno de los estados, se han alejado de manera importante de la DGCS

¹⁵⁴ Juan Carlos Carrillo, Subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos de la DGTI de la SEGOB.

de SEGOB, lo que podría, en parte, ser ocasionado por la pluralidad ideológica y política que existe entre los diferentes gobiernos locales del país, lo que hasta el momento no parece haber modificado la imitación de los modelos estructurales y operativos.

Es evidente que la estructura y funcionamiento de las áreas de comunicación social estatal y municipal, así como sus recursos en tecnologías de la información, dependen en gran medida del presupuesto del Estado o Municipio, de los conocimientos y capacitación del titular y del partido político al que pertenezca el gobernador o el edil. Hay algunas entidades que no han podido modificar su estructura y funcionamiento de acuerdo a las necesidades de su entorno o, peor aún, ni siquiera cuentan con los elementos mínimos para el funcionamiento de una oficina de comunicación social y el interés principal del titular es contar con una persona que se encargue de *cuidar su imagen* y de establecer *un vínculo fuerte* con la población que gobierna.

CONCLUSIONES

Como se comentó en el capítulo 2, cualquier política pública desarrollada por un gobierno debe ir acompañada de una estrategia de Comunicación Social adecuada a las características de la población a la que va dirigida, a las condiciones locales, debe ser oportuna, contar con la selección apropiada de los medios de comunicación a utilizar y contar con un mensaje correctamente elaborado; requiere, en suma, saber comunicar para transmitir y lograr la aceptación de la ciudadanía a la idea o acción implementada. De ahí la importancia de las áreas, personal y, en sí de la labor de comunicación social de los organismos del Estado.

A la vez, la vertiginosa movilidad y transformación social de las naciones y el cambio mundial hacen necesario que las instituciones varíen su visión sobre el comportamiento y dinámica sociales; actualmente es evidente que en México, y de hecho en la mayor parte del mundo, gracias a las TIC, la creciente pluralidad y diversidad de corrientes de pensamiento difundidas a gran velocidad entre las poblaciones más diversas, propician la casi total imposibilidad de consensos en temas de interés público. Como consecuencia de esta situación, adquiere mayor relevancia la capacidad, velocidad y oportunidad de comunicar de las oficinas de gobierno, tarea en la cual es menester contar con las herramientas técnicas y tecnológicas convenientes para acercarse rápidamente a la población, contar con el personal capacitado y actualizado, así como con los planes y programas idóneos para evitar el rezago en los campos de las comunicaciones y de las nuevas tecnologías.

No se puede pensar en tener un elemento y no los otros, porque el nivel de eficiencia se ve disminuido y origina, además, derroche de recursos públicos y gestiones administrativas menos eficaces, en caso contrario, como menciona Pascale Weil en el libro *La comunicación global. Comunicación institucional y de gestión*: la Comunicación Social irá a la sociedad y su discurso estará encaminado a modificar un comportamiento, una actitud o a conseguir adición a una idea; así, las dependencias

públicas se vincularán con los individuos y con los medios de comunicación para compartir el interés por un proyecto.

En la búsqueda por conocer sí la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación cuenta con planes y programas para la incorporación de las TIC, se encontró que la adquisición de nuevas tecnologías la determinan y controlan otras instancias de la SEGOB. Si bien, la DGCS elabora un proyecto con sus requerimientos tecnológicos, la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) junto con la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPYP) deciden qué equipo se adquiere y cuál le asignan. Es cierto que Comunicación Social se benefició con la compra tecnológica que hizo SEGOB en 2004 y 2005, pero debido a que la DGCS no es un área clasificada como prioritaria -según DGTI-, por no ser de las que mayor impacto tienen en los ciudadanos, presenta un rezago substancial en 2006, año en el que se llevó a cabo el presente estudio.

Es desafortunado pretender que la Comunicación Social no tiene impacto directo en los ciudadanos, cuando a ellos está destinada cada acción de comunicación de las instituciones públicas, porque se trata de medidas orientadas a compartir un proyecto con la población; al interior el gobierno federal pretende el mismo objetivo, porque quienes trabajan en él son ciudadanos también y en la medida en que estén suficientemente convencidos de las bondades de las operaciones y decisiones de gobierno, se convierten en promotores o detractores de éstas. Los empleados suelen ser *considerados expertos o poseedores de mayor conocimiento y más información para opinar sobre temas que atañen a la dependencia donde laboran*, supuesto que no siempre corresponde a la realidad.

En efecto, la DGCS es una oficina de apoyo, no realiza tareas sustantivas como lo hacen el Instituto Nacional de Migración, el Consejo Nacional de Población, el Registro Nacional de Población y la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía, pero debe considerarse que si las acciones de gobierno no se comunican con precisión y rapidez, la percepción de las personas no será de aceptación,

predominará el rechazo a pesar de que las medidas sean en beneficio de una gran cantidad de población; por lo tanto obliga a ejecutar acciones complementarias, las cuales –a la vez- demandan mayores recursos.

Estos aspectos permiten diversas deducciones a partir de la revisión de la vinculación de las nuevas tecnologías y la comunicación social con la educación, la economía, la política, la legislación, en suma con el contexto social mexicano:

1. La incipiente capacitación en las áreas de la informática y la escasa difusión de la investigación científica desde la enseñanza preescolar, primaria y secundaria, en las escuelas públicas –donde se concentran alrededor de 25 millones de estudiantes- es causa de la deficiencia en la formación académica, que en no pocas ocasiones se acentúa en los niveles medio superior y superior, e incluso llega a afectar el desempeño profesional, exhibida como el desconocimiento y falta de práctica en el uso de las tecnologías de frontera. A esta situación se añade la insuficiente interrelación entre la informática y las demás áreas del conocimiento, incluida la comunicación

2. Los altos costos de las TIC son un factor que restringe la capacitación y práctica adecuada para el manejo de estas herramientas a la gran mayoría de los estudiantes de las carreras de comunicación de las universidades públicas, aunado al bajo presupuesto en la educación.

3. La falta de planes y programas educativos encaminados a fortalecer el desarrollo tecnológico del país y, fundamentalmente, la inexistencia de una política de Estado en el campo de la enseñanza -en el discurso el gobierno dice que lo hace, pero en los hechos no se ve- llevaron a la sensible disminución del presupuesto en el 2006 de los recursos destinados a la investigación científica y al desarrollo tecnológico. Con decisiones como esta el Estado cede un importante espacio a los particulares, especialmente en las actividades relacionadas con las comunicaciones y las TIC.

4. La desarticulación entre las disciplinas científico-técnicas y las sociales se hace evidente en ejemplos como el observado en la SEGOB: mientras la DGTI se encarga de la infraestructura técnica para el desarrollo informático y de telecomunicaciones de la Secretaría y dictamina sobre la habilitación de las áreas de acuerdo a las funciones sustantivas, basa sus decisiones en aspectos presupuestales y en la importancia –según su óptica- de la actividad principal de cada área. Lo que manifiesta no conocer ni valorar adecuadamente el quehacer de la comunicación social, pues su visión se refleja en las características del equipo que le otorga.

En este sentido, se ve limitado o nulificado el acceso de la DGCS a las herramientas adecuadas y suficientes para el cumplimiento de sus función, situación que se da en cierta medida por el *distanciamiento entre disciplinas*: la ingeniería en computación y la informática, creadora y reestructora de tecnología y la comunicación, disciplina usuaria de esa tecnología.

5. El desconocimiento del objetivo de la comunicación social de las instituciones públicas se propicia a partir de calificarla como una tarea de relaciones públicas o como área redactora de comunicados oficiales y no como un sitio destinado al diseño de políticas, programas y estrategias para establecer mecanismos de comunicación, formación e información entre las instituciones y la sociedad, es decir como espacio para el establecimiento o fortalecimiento de vínculos institucionales con la población, conseguida a través del uso eficiente y coherente de los medios de comunicación.

6. Pretender que con la adquisición de equipo de cómputo de última generación se cubren los requerimientos de las áreas de comunicación social es un error, porque las necesidades van más allá de tener herramientas para la elaboración de los diversos productos, se vincula con la oportunidad, la capacitación, la actualización y el adecuado diseños de planes y programas encaminados a optimizar el aprovechamiento de las TIC en el cumplimiento de los objetivos centrales. Demanda, además, la incorporación de personal capacitado en los diversos campos de la comunicación.

7. Pareciera que se tiene la idea de que con la simple incorporación de tecnología de punta, se logrará cumplir de manera correcta con las responsabilidades de comunicación social, o que las *herramientas modernas*, las TIC, por sí solas garantizan la consecución de los objetivos en esta materia. Es en este sentido que también es incorrecta la idea de que por su mayor conocimiento en el uso de las nuevas tecnologías y específicamente de la informática, los especialistas en *cómputo* están capacitados para determinar y dirigir la comunicación social.

La gran confusión generada por la falta de planes y programas específicos para la incorporación y uso de las TIC o de las nuevas tecnologías en la SEGOB, abre las puertas a la iniciativa privada para que invada espacios que debieran estar ocupados por el Estado, o cuando menos compartir en igualdad de condiciones; de tal forma que se mantenga resguardado el interés de la mayoría social, que no sea apabullado por la minoría con grandes recursos económicos; como de alguna manera sucede, por ejemplo, en los campos de la comunicación -situación planteada en las hipótesis de este estudio-.

Ha sido evidente que aún en 2006 los particulares hacen uso de los espacios de interés público para emitir e interactuar con la sociedad de acuerdo a sus prioridades y es a través de los medios de comunicación que influyen en los receptores, ya sea de manera individual o grupal. Apoyados en la tecnología más moderna pretenden -y con mucha frecuencia lo logran- definir la agenda social, como se puede comprobar en las campañas electorales, por ejemplo.

8. Con respecto a la incorporación de nuevas tecnologías para la Dirección General de Comunicación Social de la SEGOB, se puede concluir que esta área en 2006 no contó con planes y programas para la adquisición de equipo; si bien se elabora un proyecto presupuestal y técnico -realizado por el enlace informático- éste no responde a un programa de largo aliento, sino simplemente a la atención de necesidades inmediatas, que adquieren su nivel de importancia en función de la asignación presupuestal y no del cumplimiento de un programa de trabajo sexenal o anual.

9. En función del presupuesto se determina el equipo, lo cual propicia la obtención de aparatos que incluso llegan a ser incompatibles con los existentes o no se adaptan a los programas (*software*) ya creados. El mismo criterio del costo aparece como factor determinante en rezago en el equipamiento y en el incumplimiento de los incipientes intentos por planear y programar la incorporación de nuevas tecnologías.

10. Hay que sumar también los efectos propiciados por las decisiones políticas y la falta de argumentación que dé soporte a las solicitudes de nuevos equipos. Regularmente no presentan la explicación del por qué y para qué se piden las herramientas técnicas; tampoco informan de los objetivos, tareas y metas a cumplir, así como los tiempos de realización y las proyecciones a futuro, lo que provoca mayor desconocimiento de las necesidades tecnológicas.

11. A partir de las entrevistas realizadas se descubre que la primera responsabilidad de la DGCS, la de diseñar, dirigir y ejecutar los lineamientos de la política de comunicación social de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados no se puede cumplir cabalmente, por el insuficiente conocimiento de las funciones de cada una de sus áreas.

Aunado a lo anterior está el hecho de la separación física de las oficinas de la DGCS y el inadecuado e insuficiente equipamiento tecnológico, el cual no permite la mejor coordinación a través de redes internas para facilitar la intercomunicación de Comunicación Social con todas las dependencias de la SEGOB de manera rápida y expedita.

12. La incorporación de nuevas tecnologías planeada y programada ubicaría en un sitio primordial las acciones de comunicación social y permitiría jerarquizar convenientemente las tareas comunitivas de la dependencia; es decir, se podría lograr la clasificación más adecuada de los programas y acciones de la SEGOB, el impacto socio político podría verse incrementado favorablemente en beneficio de la dependencia y de los mismos ciudadanos.

13. El equipo con que cuenta la DGCS para realizar, entre otras, la cobertura informativa de las actividades del Secretario de Gobernación, elaborar boletines de prensa, transcribir conferencias, entrevistas y discursos de los funcionarios de la dependencia; producir material fotográfico y en video, es obsoleto y sólo permite cumplir con las necesidades laborales básicas, en las cuales la calidad y oportunidad de las tareas realizadas se ven afectadas por la falta de tecnología de punta adecuada.

14. La inexistencia de planes y programas para la incorporación de nuevas tecnologías, así como la determinación de la compra de equipos a partir de las asignaciones presupuestales fijadas por la DGTI y la DGPyP, genera, de manera indirecta, dispersión de esfuerzos, como se pone de manifiesto en el caso de las dependencias de la SEGOB que cuentan con mejor equipo tecnológico que la DGCS y por ello realizan directamente sus acciones de comunicación.

15. Es necesario que la SEGOB reconozca que la incorporación y uso de nueva tecnología es decisivo para el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades en materia de comunicación social, porque estas se concentran en la recopilación de datos, la elaboración de mensajes y el envío de los mismos a la población, con la intención de influir en su opinión sobre las decisiones y acciones de la dependencia, labor para la que tienen que estar en contacto permanente con los medios de comunicación impresos y electrónicos nacionales y extranjeros, si es que la Secretaría quiere determinar o marcar la pauta en la definición de la agenda social.

De ahí la importancia de que cuenten con las herramientas, el personal y los recursos suficientes y adecuados para marcar el camino y ubicar en posición de ventaja los intereses del Estado.

Sirva como ejemplo el hecho de que el monitoreo es básico para la captura, conocimiento y distribución de información a las áreas estratégicas de la SEGOB y para la toma de decisiones, más allá de la comunicación social; sin embargo, en esta área realizan el trabajo con equipo obsoleto y sin el apoyo técnico necesario lo que ocasiona

retraso en la transmisión de la información. Además, los responsables del soporte técnico en informática tienen un horario diferente al de noticias.

El monitoreo es primordial para la obtención oportuna de la información y para la toma de decisiones adecuadas, por lo tanto si no se desarrolla en las condiciones y tiempos necesarios, no cumple con su objetivo. Si no se entiende la importancia de acceder con rapidez a la información, no se valora tampoco la urgencia de renovar y actualizar el equipo requerido para llevar a cabo esta función.

16. En lo que compete a la comunicación de la Secretaría con las oficinas de Comunicación Social de las Secretarías de Gobierno de los Estados, está totalmente desvinculada, lo que genera desinformación al interior de la dependencia y con otras instancias locales y nacionales.

17. Dejar vacantes puestos de coordinación de varias oficinas contribuye al incumplimiento de las metas, al deterioro e insuficiencia de equipo y de actualización del personal de estas instancias, entre otras repercusiones negativas más.

18. La obtención y uso de las nuevas tecnologías y especialmente de las TIC es desigual en todo el país y de alguna manera esta realidad es propiciada por la DGCS de la SEGOB, ya que como modelo copiado por algunos estados y municipios ocasiona la reproducción de políticas erróneas en esta materia. Hay entidades que no cuentan con los elementos mínimos para el funcionamiento de una oficina de comunicación social, pero existen en el organigrama.

19. La DGCS, no tiene la mejor coordinación posible con los corresponsales extranjeros, hay desinformación sobre las opiniones publicadas sobre México en los medios extranjeros, esto a pesar de que existe tecnología que permite acceder a las publicaciones de manera fácil, expedita y a bajo costo. Pareciera que se le resta importancia a la globalización y se desconociera la interconexión vigente entre las naciones y los acontecimientos políticos, sociales y naturales.

20. El rezago nacional en el terreno de las tecnologías de información y comunicación trae consigo: incumplimiento de metas, derroche de recursos, atraso en la evolución de las estructuras gubernamentales, cesión de espacios del Estado a particulares, con la afectación de grupos de población importantes por el surgimiento de monopolios en áreas estratégicas para el desarrollo del país.

21. Además, la falta de planes y programas para la incorporación de nuevas tecnologías propicia la ausencia de estrategias para el acercamiento, la orientación y capacitación en el uso y aceptación de las TIC como herramientas de trabajo, con lo que se presentan resistencias al cambio y con ello el consiguiente freno en el desarrollo de la población. También está presente el temor de los individuos a ser desplazados por las nuevas máquinas, hecho cada vez más frecuente.

22. El argumento de que la falta de recursos no permite cumplir con las propuestas para la incorporación de nueva tecnología, aparece como una bola de humo, porque en el fondo la decisión se toma en función de un interés de proyección personal del titular de la Secretaría y de sus colaboradores; sin embargo, tampoco hay que desechar el planteamiento de la insuficiencia presupuestal ni la falta de planes y programas para la adquisición de las mismas, como factores del incumplimiento de objetivos. La información recabada permite considerar que estas son las causas fundamentales.

23. La información obtenida puso en evidencia que el personal entrevistado menor a 35 años tiene conocimientos sobre las nuevas tecnologías, con las que podrían sustituir el equipo actual y la forma en que éstas contribuirían a la mejora substancial de los niveles de calidad, velocidad y eficiencia en la realización de las tareas de comunicación social. Estas personas muestran desencanto porque consideran que los mecanismos para valorar el trabajo y suministrar equipo son discrecionales, poco claros y sometidos a decisiones políticas.

24. En 2006 la SEGOB no contó con planes y programas para la incorporación de nuevas tecnologías en la DGCS, lo que sumado a la carencia política del Estado en materia de educación, investigación científica y desarrollo tecnológico, además de la insuficiente asignación presupuestal, fortalecen las políticas que propician desigualdad y falta de una línea institucional rectora con respecto a la incorporación y uso de nuevas tecnologías.

Al mismo tiempo la carencia de planes y programas nacionales para la incorporación de nuevas tecnologías detectada en la SEGOB, para el caso de la DGCS, podría ser reflejo de la realidad de los diversos niveles gubernamentales del país, situación que podría tener repercusiones importantes en otros espacios como el de la libertad de expresión y el libre flujo de datos.

25. Destacan algunos espacios que se han liberado, parcialmente, de este letargo administrativo: las universidades, las cuales han encontrado formas de ubicarse en la frontera del conocimiento y la investigación científica -especialmente las universidades públicas- y de manera paralela las empresas, especialmente las de comunicación, pues emplean los circuitos integrados, la tecnología satelital, los microordenadores, los microprocesadores, el *software*, el *Internet*, las redes de cómputo, la alta definición en televisión y radio, el video digital, el *CD*, el *DVD*, la telefonía celular, la fibra óptica, y la transmisión por láser, la realidad virtual, la robótica, la mecatrónica, la nanotecnología, entre otros; todos estos elementos permiten concentrar grandes volúmenes de información en poco tiempo, facilitan el traslado de información visual y auditiva de un punto del planeta a otro en cuestión de segundos, lo cual lleva a considerar que la nación fluctúa entre los modelos de la sociedad de la información, de la sociedad de la comunicación y de la sociedad del conocimiento, sin desligarse del atraso educativo y social más impactantes.

26. Lo anterior permite inferir que la mayor parte de la población mexicana aún oscila en la sociedad de la información; la posibilidad de que el país en su conjunto esté situado en la sociedad del conocimiento es lejana. Es posible ubicar, reconocer rasgos de

la sociedad de la comunicación en algunos sectores sociales y del país, es decir, que existe el intercambio de información más libre que a la vez genera conocimiento y la transmisión de datos se da por medio de mensajes con contenido simbólico y los comunicantes interactúan dialécticamente. Lo cual se manifiesta como un espacio de transición entre la sociedad de la información y la del conocimiento.

27. Hay señales de presencia de pequeños grupos de población muy específicos que podrían quedar enmarcados en la sociedad del conocimiento, donde la comunicación va encaminada a producir nuevos conocimientos y en la cual el papel de las nuevas tecnologías es protagónico, a grado tal que genera la ilusión de ser la tecnología la que propicia el saber y no el ser humano. Se crea la imagen de que la tecnología se desarrolla y se controla a sí misma, además de que aparece como que su evolución no tiene ninguna intencionalidad ideológico-política, cuando no es así, porque su avance está impulsado por grupos sociales muy concretos, por lo tanto tiene fines específicos que son determinados por el hombre, por ende su cambio va en el sentido que éste le marca, de acuerdo a su interés individual o de grupo.

28. Debe quedar claro que la Sociedad de Conocimiento es uno de los efectos más enfáticos y contundentes de la globalización, por lo tanto es conveniente considerar que el mundo se puede dividir entre los países que han alcanzado un nivel más avanzado de desarrollo y tienen una inversión aceptable en educación, ciencia y tecnología; y aquellas naciones en las que esa inversión y sus beneficios se concentran en un pequeño segmento de la población, por lo cual el desarrollo tiene mayor desigualdad social que en los primeros.

29. La Sociedad del Conocimiento es una realidad y tiene influencia muy importante en las relaciones sociales y económicas. Los conocimientos se producen y se transmiten, igual que antes, pero además ahora tienen un valor de cambio, se registran para generar rendimientos económicos directos, de tal forma que reconoce y valora, cada día más, la importación y exportación de datos científicos y técnicos, y las naciones que más participan en la creación y venta de éstos se ven beneficiadas con la economía del

conocimiento, en tanto que los países compradores invierten grandes cantidades en la adquisición de conocimiento endeudándose aún más y con ello sostienen y agrandan la posición de ventaja de los países creadores y exportadores de conocimientos y avances científicos y tecnológicos.

30. La economía del conocimiento no reconoce fronteras, eliminó las barreras entre los servicios y la manufactura, ahora los productos deben incorporar un valor añadido derivado de la tecnología, ese es el elemento que alimenta en gran medida al desarrollo económico.

31. El desarrollo y la investigación científica-tecnológica adquieren un tono señalado como factores, no absolutos, de poder y control social en el momento que requieren de importantes inversiones presupuestales, por lo tanto tampoco es fácil que todos los países o grupos sociales accedan en las mismas condiciones y al mismo tiempo a las nuevas tecnologías.

De todo lo anterior se desprende:

La necesidad de que el gobierno mexicano tenga en cuenta ésta nueva realidad, influenciada por un nuevo modo de comunicación entre los individuos y de una nueva forma de hacer las cosas. Tal realidad propicia que los individuos sostengan relaciones menos cercanas con los grupos a su alrededor y con otras comunidades, al tiempo que posibilita el acercamiento de grupos o personas que antes no lo podían tener; también que en este país multicultural, con diferentes estratos sociales, económicos y educativos, es mayor el alejamiento entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no lo tienen, con lo cual la polarización social se acentúa. De ahí la importancia de contar con políticas públicas y estrategias para disminuir los espacios cada vez más notorios entre los grupos de población creados por el desarrollo tecnológico.

Es indispensable que la población no se desentienda o deje de lado su responsabilidad como ente vigilante y por consecuencia como juez de la operación de las

instancias públicas. Debe exigir al gobierno el cabal y oportuno cumplimiento de sus tareas.

La manera diferente en que se revela la realidad establece un juego dialéctico: provoca el acercamiento entre grupos sociales distantes y diversos que dan pauta a la creación de una cultura en la cual todos coinciden en un punto común y a la vez radicaliza y hace renacer la cultura y valores locales, en detrimento o rechazo tajante de lo externo, de lo extraño, de lo extranjero, aunque también en el exterior se presenta la revalorización de las culturas ajenas.

En esta perspectiva del mundo actual, moderno y globalizado, México no puede ni debe quedarse atrás; debe hacerse de tecnología, fortalecer la capacitación y la actualización de su población, establecer políticas de Estado de largo aliento e incrementar la inversión en educación, investigación científica y tecnológica; formar cuadros enfocados a la creación y conocimiento de los avances tecnológicos; contar con planes y programas para la incorporación sistemática de nuevas tecnologías en todos los ámbitos y niveles de gobierno; contar con estrategias que le permitan, en un mundo donde la globalización avanza, preservar sus rasgos culturales y no perder su identidad.

Es urgente implementar en la administración pública un sistema nacional para la elaboración de planes, programas y definición de estrategias para la incorporación de las nuevas tecnologías, lo que acarrearía beneficios en la operación y el servicio que brindan a la sociedad.

Existen muchos retos para mejorar sustancialmente las tareas de Comunicación Social de la SEGOB, como son el desarrollo de redes, la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, establecer una política de inversión para la renovación y actualización de TIC; además de revalorar la función de comunicación social para, con el apoyo tecnológico, ejecutar acciones y tomar decisiones de gobierno enfocadas a cumplir mejor sus funciones y a sostener la prioridad del Estado sobre el interés de grupos sociales determinados.

No se debe perder más tiempo en la implementación de mecanismos y estrategias que lleven al país a inscribirse en la Sociedad del Conocimiento y para evitar quedar an la lista de los país más atrasados en el desarrollo científico y tecnológico hay que:

a) Establecer políticas de Estado que garanticen la inversión adecuada, oportuna y suficiente en educación, investigación científica y desarrollo tecnológico

b) Revisar la relación del sector público con las TIC y los mecanismos de incorporación de los avances tecnológicos en beneficio de la sociedad, y

c) Abrir los espacios de intercambio tecnológico y de conocimientos de tal forma que México también se beneficie con los conocimientos e innovaciones tecnológicas logrados en otras naciones.

Es tiempo de poner un hasta aquí al bajo crecimiento económico de México, incrementar la inversión productiva, promover los estímulos necesarios para esas inversiones; crear un proyecto educativo encaminado a elevar el nivel productivo de la población al ritmo que demanda el crecimiento demográfico; propiciar el incremento sostenido de la inversión estatal en educación, ciencia y tecnología; no debemos continuar con la visión de crecer fijada en una perspectiva económica regulada y controlada, con estructura obsoleta, atorada en el pasado, gancho que retiene y acrecienta el atraso económico.

Persiste una política equivocada en la inversión en nuevas tecnologías, por lo que se llega tarde a los avances de las TIC. México requiere en este campo una visión a largo plazo. Los empresarios, impulsados por el gobierno, deben mirar al futuro y dejar de pensar sólo en las ganancias a corto plazo. El Estado no puede estar adormecido en el campo tecnológico. Es imprescindible que el gobierno cuente con una visión hacia el futuro durable y sustentable, basada en la inversión en educación, investigación científica y tecnológica, con la certeza de que una apuesta en estos campos es el camino más seguro para llevar a la nación a mejores condiciones.

La igualdad y la equidad, así como la democracia y el desarrollo, no están en el sendero de la planeación a corto plazo o la realizada con miras y fines partidistas y de un sexenio, sino en la carretera del largo aliento, construida con conocimiento científico y herramientas técnicas y tecnológicas de frontera. Pasan, indiscutiblemente, por el terreno de las nuevas tecnologías, de la globalización y del fortalecimiento de la cultura local, y sin duda alguna están influenciadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación, indispensables para alcanzar la Sociedad del Conocimiento.

REFERENCIAS

- Baudrillard, Jean, *et. al.*, *La postmodernidad y la sociedad de consumo*. Barcelona, Kayros, 1985, 238 pp.
- Bauman, Zygmunt, *La sociedad sitiada*, Colombia, FCE, 2003, 299 pp.
- Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas, *La construcción social de la realidad*, trad. Silvia Zuleta, Buenos Aires, Amorrortu, 1968, 233 pp.
- Beriain, Josetxo, (compilador) *Las consecuencias perversas de la modernidad*, Madrid Anthropos, 1996, 283 pp.
- Bourdieu, Pierre, *Sobre la televisión*, Barcelona, Anagrama, 1996, 140 pp.
- Calderón, Fernando, *¿Es sostenible la globalización en América Latina? Debates con Manuel Castells*, Vol. II., Nación y Cultura, Santiago de Chile, FCE, 2003, 480 pp.
- Canel, José María, *Comunicación política. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*, Madrid, Tecnos, 1999, 228 pp.
- Castells, Manuel. *La era de la información. La sociedad Red*. Vol. I. Economía, Sociedad y Cultura, México, Siglo XXI, 1999, 590 pp.
- Corrales Díaz, Carlos, *El significado sociocultural de las nuevas tecnologías de comunicación*, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), México, 1987, 67 pp.
- Cortés, Nayeli, “Se olvidó darle recursos para tecnología, acusan”, *El Universal*, Sección Nación, 15 diciembre, 2005, p.10.
- Cortés, Nayeli, “Acuerdan candidatos presidenciales reformas de radio y tv”, www.eluniversal.com.mx, Sección México, 11 de enero, 2006
- Crovi, Delia, *Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo posible*. Buenos Aires, La Crujía, 2004, 391 pp.
- De Kerckhove, Derrick, *La piel de la cultura: investigando la nueva realidad electrónica*, trad. David Alemán, Barcelona, Gedisa, 1999, 254 pp.
- De Masi, Oscar Andrés (compilador) *Comunicación gubernamental*, Buenos Aires-México, Paidós, 2001, 203 pp.
- Echeverría, Javier. *Los señores del aire telépolis y el tercer entorno*. Barcelona, Destino, 1999, 492 pp.

- Fernández Christlieb, Fátima y Margarita Yépez (compiladoras), *Comunicación y teoría social: antología*, México, UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1984, 304 pp.
- Gauthier, Gilles, *et. al.*, (compiladores), *Comunicación y política*, trad. Alberto Luis Bixio, Barcelona, Gedisa, 1998, 413 pp.
- Geertz, Clifford, *Conocimiento local: ensayos sobre la interpretación de las culturas*, trad. Alberto López Bargados, Barcelona, Paidós, 1994, 297 pp.
- Giddens, Anthony, *et. al.* (compiladores), *Las consecuencias perversas de la modernidad*, trad. Celso Sánchez, Barcelona, Anthropos, 1996, 290 pp.
- Giménez, Gilberto, “La identidad social o el retorno del sujeto”, *Versión*, No. 2, octubre, 1992, 183-205 pp.
- Habermas, Jürgen, *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*, Barcelona, Gustavo Gilli, 1994. 337 pp.
- _____, *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social*, trad. Manuel Jiménez Redondo, Tomo I, Madrid, Taurus, 1987, 349 pp.
- _____, *Teoría de la acción comunicativa. Crítica de la razón funcionalista*, trad. Manuel Jiménez Redondo, Tomo II, Madrid, Taurus, 1987, 349 pp.
- Luhmann, Niklas y Raffaele De Georgi, *Teoría de la sociedad*, trad. Miguel Romero Pérez y Carlos Villalobos, Guadalajara, Universidad de Guadalajara, 1993, 444 pp.
- Maldonado Reynoso, Norma Patricia, *La universidad virtual en México*, México, Premio ANUIES, 2001, 193 pp.
- Martín Serrano, Manuel, *et. al.*, *Teoría de la comunicación I. Epistemología y análisis de la referencia*, México, UNAM, ENEP-Acatlán, 1991, 227 pp.
- Mattelart, Armand, “Utopía y realidades del vínculo global. Para una crítica del tecnoglobalismo”, *Revista Diálogos*, No.50, octubre, 1997, pp. 15-16.
- Mayntz, Renate, *Sociología de la organización*, trad. J. Díaz García, Madrid, Alianza Editorial, 1990, 188 pp.
- Melucci, Alberto, *Teoría de la acción colectiva, vida cotidiana y democracia*, México, El Colegio de México, 2002, 1999, 260 pp.

- Menéndez, Antonio, *Comunicación social y desarrollo*, México, UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1977, 210 pp.
- Paoli, Antonio. *La comunicación*, México, Edicol, 1977, 197 pp.
- Piñuel Raigada, José Luis, *et. al., Metodología general. Conocimiento científico e investigación en la comunicación social*, Madrid, Síntesis, 1995, 639 pp.
- Portilla, Eduardo, *et. al., Caminos del pensamiento hacia nuevos lenguajes*, UNESCO, 2002, 302 pp.
- Reyes Ponce, Agustín, *Administración de empresas. Teoría y práctica. Primera Parte*, México, Limusa, 1980. 1968,
- Ruiz Castañeda, María del Carmen, *et. al., El periodismo mexicano. 450 años de historia*, México. UNAM, ENEP Acatlán, 1980. 380 pp.
- Secretaría de Gobernación, *Primer informe de labores. Período 2000-2006*
<http://www.gobernacion.gob.mx/>
- Secretaría de Gobernación, Reglamento Interior. Artículo 11. La Dirección General de Comunicación Social. Incisos I al IX
- Sefchovich, Sara, “Televisión: todo por un sueño”, *El Universal*, 12 de enero, 2006, p. 20.
- Silverstone, Roger y Hirsch, Eric (editores), *Los efectos de la nueva comunicación: el consumo de la moderna tecnología en el hogar y en la familia*, Barcelona, Bosch, 1996, 329 pp.
- Sfez, Lucien, *Crítica de la comunicación*, Argentina, Amorrortu, 1995, 512 pp.
- Solís Leree, Beatriz (coordinadora), *El reto de México ante la cumbre mundial de la sociedad de la información*, México, Fundación Conrad Adenauer, AC., 2003, 296 pp.
- Thompson, John B., *Ideología y cultura moderna. Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*, UAM. México, 2002 482 pp.
- Vizer, Eduardo, *La trama (in) visible de la vida social. Comunicación, sentido y realidad*, Buenos Aires, La Crujía, 2003, 362 pp.
- Weber, Max. *Sobre la teoría de la Ciencias Sociales*, México, Premia, 1981, 114 pp.
- _____, *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, trad. Luis Legaz, México, FCE, 2003, 564 pp.

Weil, Pascale, *La comunicación global. Comunicación institucional y de gestión*, trad. Juan Manuel Fernández, Barcelona-México, Paidós, 1992, 235 pp.

Anexo 1

Instrumentos de investigación

Los instrumentos para la investigación fueron la guía de observación y de entrevista, así como el cuestionario de preguntas abiertas y de aplicación directa y personal a informantes clave. Estos instrumentos permitieron elaborar criterios descriptivos para valorar los procesos de incorporación de nuevas tecnologías en la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación.

Guía de Observación

Lugar: Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación

1. Instalaciones de la DGCS
 - 1.1 Características del espacio
2. Características del personal
 - 2.1 Edad
 - 2.4 Funciones
3. Organización del trabajo
 - 3.1 A nivel macro (grupos de trabajo)
 - 3.1 A nivel micro (individual)
4. Recursos tecnológicos
 - 4.1 Tipos
 - 4.2 Características
 - 4.3 Usos y aplicaciones
5. Usuarios de TIC
 - 5.1 Actividades desarrolladas
 - 5.2 Equipos utilizados
 - 5.3 Aspectos de la relación usuario-tecnología

Guía de entrevista sobre nuevas tecnologías y comunicación social

1. Funciones de la DGCS
 - 1.1. Descripción
 - 1.2. Importancia para la comunicación social
2. Personal
 - 2.1. Características
 - 2.2. Edad
 - 2.3. Nivel de escolaridad
 - 2.4. Requisitos de ingreso al Departamento
 - 2.5. Funciones
3. Organización del trabajo
 - 3.1. A nivel macro (grupos de trabajo)
 - 3.2. A nivel micro (individual)
4. Recursos tecnológicos en el área
 - 4.1. Tipos
 - 4.2. Características
 - 4.3. Usos y aplicaciones
 - 4.4. Evaluación de aplicaciones
5. Usuarios de TIC
 - 5.1. Actividades desarrolladas
 - 5.2. Equipos utilizados
 - 5.3. Relación usuario-máquina
 - 5.4. Adaptabilidad al uso de tecnologías
 - 5.5. problemas frecuentes
 - 5.6. Alternativas de solución
 - 5.7. Resultados obtenidos
6. Proyectos específicos del área
 - 6.1. Descripción
 - 6.2. Personal involucrado
 - 6.3. Tecnologías utilizadas
 - 6.4. Metas alcanzadas
7. Evaluación de la utilidad y el uso de TIC en el área

Cuestionario dirigido a subdirectores y jefes de área

NOMBRE Y CARGO -----

- 1.- ¿Qué función tiene esta área en la Dirección General de Comunicación Social?
- 2.- Describa las actividades que realizan
- 3.- ¿Qué características tiene el personal que labora en el área (son camarógrafos, redactores, operadores, etc.) y qué requisitos deben cumplir para ingresar a este Departamento?
- 4.- Describa el proceso de trabajo cotidiano en esta área
5. ¿De qué manera se organiza al personal para desarrollar las funciones?
6. ¿Qué tipo de tecnologías utilizan?
7. ¿Son necesarias para el adecuado desempeño de las funciones? ¿Por qué?
8. ¿Cuál es el proceso para la incorporación de nuevas tecnologías?
9. Al adquirir nuevos equipos ¿Se han presentado problemas o cambios en la organización del trabajo? ¿Por qué?
10. ¿El personal recibe capacitación para el manejo de nuevos equipos?
11. ¿Con qué frecuencia? ¿Por qué?
12. ¿Cómo calificaría la tecnología con que cuenta este Departamento?
 - 1) Suficiente y adecuada para el desarrollo del trabajo
 - 2) Parcialmente suficiente y adecuada
 - 3) Definitivamente insuficiente
13. ¿Por qué?
14. ¿De qué manera las nuevas tecnologías han tenido impacto en los trabajos del área?

Cuestionario dirigido al personal operativo (reporteros, camarógrafos, fotógrafos, monitoristas, etc.)

NOMBRE Y CARGO -----

1. ¿Qué actividades realiza?
2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta área?
3. ¿Utiliza algún tipo de tecnología como herramienta de trabajo?
4. ¿Qué características tiene dicha tecnología?
5. Describa el proceso de su trabajo cotidiano
6. ¿Cómo calificaría la tecnología que utiliza desarrollar su trabajo?
 - 1) Suficiente y adecuada para el desarrollo del trabajo
 - 2) Parcialmente suficiente y adecuada
 - 3) Definitivamente insuficiente
7. Considera que sus conocimientos para manejar y aprovechar la tecnología que utiliza son:
 - 1) Suficientes. No necesito aprender más
 - 2) Básicos, pero suficientes para mi trabajo
 - 3) Suficientes aunque me gustaría adquirir nuevos conocimientos para mejorar mi trabajo
8. ¿Recibe capacitación?
9. ¿Con qué frecuencia?
10. Considera que la actualización constante de los equipos es necesaria para el adecuado desempeño de sus actividades. ¿Por qué?
11. ¿De qué manera las tecnologías han modificado su vida laboral?

Áreas de la Dirección General de Comunicación Social donde fueron aplicados los instrumentos de investigación

Dirección de Información

Subdirección de Información

Dirección de Difusión

Subdirección de Monitoreo

Dpto. de Televisión

Dpto. de Fotografía

Sala de Prensa

Para fines de este trabajo se consideró aplicar los instrumentos de investigación en las unidades mencionadas, por ser donde se concentran las tareas fundamentales.

Anexo 2

Trascripción de entrevistas

La siguiente es la transcripción de las respuestas de los *informantes clave* derivadas de los cuestionarios aplicados en la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación durante octubre de 2006. Es importante puntualizar que las respuestas de todos los entrevistados se juntaron conforme los temas a los que hacen referencia, a fin de facilitar la consulta, por lo tanto no están juntas cada una de las entrevistas, aunque si están completas todas.

Juan Carlos Carrillo, subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos: El año pasado y antepasado, estuvimos gestionando y de hecho, ya empezamos a implementar un proyecto multianual para la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC). Este proyecto lo que hace es digitalizar y fiscalizar todos los programas de radio y televisión que se transmiten a nivel nacional, de manera que permite mejorar obviamente todos los procesos que se hacían a la “antigüita”; por ejemplo, antes se tenían los videos y el personal tenía que estar revisando video por video, y se necesitaba una flotilla enorme de gente para revisar todas las transmisiones de televisión; obviamente eso implicaba demoras en la fiscalización y en la digitalización o en la búsqueda de información de los programas que se transmitían, porque imagínate la cantidad de gente y aparte era un trabajo manual. Ahora lo que se hizo fue instalar equipos itinerantes en toda la Republica Mexicana y actualmente sigue la instalación porque todavía no tenemos la cobertura amplia en toda la Republica que es precisamente lo que se pretende lograr con este proyecto.

La ventaja de estos equipos es que se recopila la información y se manda a la central de la ciudad de México para que se tengan todas las señales digitalizadas. Entonces automáticamente si tu quieres saber que pasó a las 5 de la tarde en el canal 5 por ejemplo, con un índice y con una búsqueda instantáneamente te aparece el video y lo puedes revisar: además tienes un pautado que antes no se tenía, es decir puedes saber qué es lo que se va a transmitir y a qué hora lo vas a transmitir.

Hace aproximadamente 3 meses hicimos un convenio con el Instituto Federal Electoral, porque durante el proceso electoral el IFE necesitaba conocer el panorama de las campañas presidenciales, entonces con este sistema se pudo entregar al IFE, de manera inmediata, toda la información relevante a las campañas.

Todo proyecto de incorporación de equipos ya sea en RTC o en la Dirección General de Comunicación Social está registrado en la cartera de proyectos de la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico como capitulo 5000, entonces para poder ejercer en gobierno cualquier cosa que se ejerza en 5000 tiene que estar forzosamente registrado en la cartera de proyectos de Hacienda, si no, no hay manera de poder desarrollar un proyecto.

El capítulo 5000 es todo lo que son adquisición de bienes y todo lo que es servicios se adquiere por otro capítulo que es el 3000. Hay dos formas de adquirir, por lo menos en el área de TI, a través de lo que es gasto corriente y gasto de inversión. El gasto corriente está conformado por el día a día, todo lo que son mantenimientos, adquisición de licencias de servicios, telefonía, etcétera; y todo lo que es adquisición de equipos, computadoras servidores o sistemas de telecomunicaciones se hace a través del capítulo 5000.

Hay un tabulador, un clasificador por objeto del gasto que te marca todas las partidas en 5000 (5201, 5502, etc.) que están relacionadas con adquisición de bienes. Y todo lo que es 3000 también con clasificador para cada uno de los servicios que quieras comprar. Cada vez que quieres comprar equipo para la Secretaría, ya sea de telecomunicaciones o de bienes, tienes que hacerlo a través de 5000, pero el trato para 5000 es diferente al 3000. En el capítulo 3000 lo único que haces es mandarle a la Dirección General de Programación y Presupuesto interna todo lo que vas a adquirir el siguiente año, eso lo haces a través del PIDI, y en 5000 necesitas forzosamente hacer todo un proyecto que debes enviar a la Secretaría de Hacienda para que lo apruebe y así el próximo año puedas ejercer. Sin la aprobación de Hacienda no puedes hacer nada.

El PIDI es el Proyecto Institucional de Desarrollo Informático que es muy utilizado en casi todas las dependencias de gobierno. Mediante este programa lo que se hace es recopilar todos los proyectos que tengan las diferentes unidades administrativas de cada dependencia. Nosotros tenemos un sistema informático vía *Web Intranet*, les asignamos un *password* a cada uno de los Enlaces Informáticos de las unidades; ellos *suben* sus proyectos, les asignan un nombre a sus proyectos y desglosan ese proyecto (...) por partida, qué equipos, así como los servicios que van a necesitar. Yo recopilo esa información y empiezo a establecer contacto con las unidades y doy sugerencias en cuanto a las peticiones y les digo: “aquí me estás explicando que quieres un servidor, yo creo que mejor en lugar de utilizar un servidor puedes utilizar un *cluster* de computadora para salir del problema y no hacer gastar a la Secretaría”.

Evalúo los requerimientos en función de necesidades y de gasto porque de repente en ocasiones hay unidades que empiezan, que están recién formadas o que cambian de personal, entonces expresan una necesidad que no saben si existe en la Secretaría o no. Por ejemplo, de repente me piden una licencia, una PC o un servidor y yo sé a través del PIDI que otra unidad ya tiene ese servidor, que lo va a reemplazar porque ya no le sirve, pero ese servidor sí le sirve a otra unidad, entonces lo que hago es empezar a depurar y a pedir únicamente lo que necesito.

También se da el caso de que digan “quiero 5 PC’s”, otro me dice “necesito 20 PC’s” o me empiezan a pedir equipos con ciertas características, lo que nosotros hacemos es realizar un estudio para ver qué características deben de tener las PC’s solicitadas para que sea estandarizado y podamos hacer una compra con un proveedor que no me va a dar el mismo precio por comprar 5 que por comprar 500.

El problema que tenemos casi siempre es presupuestal, por eso lo que nosotros hacemos es analizar, consolidar y después eliminar todos aquellos pasos que están

demás, porque hay áreas que en el PIDI nos dicen “necesito 50 PC’s nuevas”, entonces yo digo “a ver espérame ¿por qué necesitas 50 PC’s nuevas?” y me dice “no pues es que las que tengo *no jalan bien*”, al revisar veo que tienen PC’s *Pentium 4* y les pregunto “¿qué tipo de procesos estás haciendo como para que necesites equipo nuevo, con doble procesador y cosas así?”

Sin embargo, cuando hay casos específicos, por ejemplo, que alguna unidad requiera una *Macintosh*, la agregamos al PIDI, el problema es que cuando yo paso ese resumen a la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPYP), lo primero que hacen es decirme “quiero que de todo esto me digas cuáles son los proyectos con los que no te mueres y lo demás me lo pones en otra hojita como prioridad 2”; y ya la DGPYP se encarga de decirle a Hacienda “sabes qué, yo para el siguiente año voy a necesitar esto con prioridad 1 y también necesito dinero para esto”. El problema es casi siempre que las prioridades 2 muchas veces no se realizan, porque la Secretaría de Hacienda dice “nada más te doy lana para que no te mueras, y si estás viviendo así lo nuevo no te hace tanta falta”.

Eso ha retrasado a muchas de las unidades administrativas y en muchas ocasiones obviamente también nosotros como unidad responsable de TI le decimos a la DGPYP, “oye tengo estas necesidades desde hace 2 años y no me has dado el recurso para tenerlas”; porque hay muchas ocasiones en que en el PIDI se repiten y se repiten necesidades, porque no se les otorga presupuesto, porque la mentalidad de la DGPYP y de la de Secretaría de Hacienda es “yo te doy lana nada más para que vivas”.

No es tanto de priorizar las áreas, más bien se le da prioridad por el impacto que tiene el proyecto de esa área en la Secretaría y a nivel ciudadanía. Por ejemplo, el Registro Nacional de Población (RENAPO), RTC, CONAPO y el Instituto Nacional de Migración son áreas que le dan directamente el servicio a la ciudadanía y por lo regular son las que tienen los proyectos más importantes en la SEGOB.

Pues yo creo que después de estas unidades que acabo de decir, la Dirección General de Comunicación Social estaría como en segundo o en tercer rango, a menos que realice un proyecto bastante fuerte, y acuérdense que están en el sector gobierno o sea que también tienen que ver mucho la parte política, es decir, si es un proyecto que políticamente va a hacer crecer a la Secretaría obviamente adquiere una prioridad muy alta, entonces eso también cuenta mucho. Si Comunicación Social de repente llega y dice “voy a sacar un proyecto porque con esto vamos a hacer notar que la Secretaría está trabajando aquí y allá”, entonces ese proyecto se convierte en prioridad 1, sin duda.

Eloy Tajonar González, coordinador administrativo de la Dirección General de Comunicación Social: Bueno, obviamente Comunicación Social, pues se tiene que adaptar a trabajar con lo que tenemos y obviamente pues el trabajo va saliendo, quizá con más dificultades o menos pero al final de cuentas el trabajo ha ido saliendo y nos vamos apoyando de los nuevos equipos que nos van proporcionando, aunque sí necesitamos algunas cosas con características más específicas al grueso de las unidades de la Secretaría, por la cuestión del manejo de las campañas, sobre todo más en la parte enfocada a equipos para lo que es el área de Difusión.

Juan Manuel Mancilla, enlace informático de la Dirección General de Comunicación Social: En cuestión de equipos en Comunicación Social, en este momento no tenemos una diferencia en cuanto a un pequeño atraso de tecnología debido a las implementaciones de seguridad en servidores, en servidores de administración de usuarios de correo. Actualmente se maneja un sistema de seguridad directamente con el usuario final, no puede cambiar el escritorio, configuraciones, ni equipo por seguridad de toda la red de la Secretaría.

Y bueno yo alguna vez había expresado que es necesario digitalizar prácticamente todo, porque por ejemplo si el Departamento de Televisión cuenta con una buena *PC* y una buena cámara digital, aún así surgen otras necesidades como son por ejemplo: los discos, *DVD's* comprar el equipo de edición, un buen *software* profesional de edición, mejores lentes para cámaras digitales, es decir que al adquirir nuevos equipos surgen otras necesidades.

Aunque finalmente en el caso de Televisión no le serviría porque ellos atienden a los camarógrafos de los demás medios, Televisa, TV Azteca, etc., y cuando el medio les pide el video de alguna entrevista o de algún desayuno, lo tienen que pasar en un formato, que ellos le llaman *el formato universal* que es el *DVCAM*, *BETACAM*, entonces no sirve de mucho que nuestro Departamento de Televisión se modernice y tenga su equipo digital, si no les va a poder dar el servicio a los medios tal como ellos lo necesitan.

No va a ser funcional, tal vez para Comunicación Social sí por el aspecto de archivística y esta situación de encontrar más fácil tu información y conservarla, pero también el precio de un *DVD* no es el mismo que un casete de *BETACAM* hay muchas diferencias. Por esa razón no puede haber un avance tecnológico en el área de Televisión, aquí no es de que el área de televisión va a mantener un archivo de video de los secretarios, hasta tal época, sino dar ese servicio a los medios, ese es digamos el fuerte del área de Comunicación Social.

Para otros servicios se cuenta con una base de datos de los medios informativos en la se registra quien es el reportero que cubre la fuente de la Secretaría de Gobernación. Y la información por ejemplo boletines y todo eso se les envía por correo electrónico, se mandan faxes y cuando solicitan un audio, se les da aquí una copia.

Eloy Tajonar González, coordinador administrativo de la Dirección General de Comunicación Social: Si están fuera de la ciudad de México el envío de audio se hace a través del teléfono, el teléfono tiene unos adaptadores especiales para eliminar el ruido, o directamente con el *speaker* que tienen algunos equipos telefónicos.

Juan Manuel Mancilla, enlace informático de la Dirección General de Comunicación Social: Para fotografías, como se cuenta con equipo digital para fotografía entonces simplemente se editan, se checa la resolución y todo eso se envían por correo electrónico.

En Comunicación Social vamos atacando las áreas claves importantes para ese trabajo con los medios, vamos dejando en segundo término lo que es la cuestión administrativa, lo que es la cuestión más de operación, pero en cuanto al servicio sí tratamos de tener pues los mejores equipos para Comunicación Social.

Aunque con los equipos de la Sala de Prensa, donde están los medios, pues ahí sí estamos ya trabajando, de hecho los metimos en este año en el PIDI para el próximo año ya empezar a instalar los equipos que nos permitan solucionar los problemas relacionados con la seguridad de los equipos de la Sala de Prensa.

Todo lo que son los equipos informáticos, computadoras, *PC's*... más que nada por el aspecto de la seguridad porque los reporteros deben tener acceso por ejemplo a *Hotmail* o a *Yahoo*, no pueden tener una cuenta institucional de la Secretaría y eso es lógico, entonces debemos darles herramientas para que ellos estén comunicados con su medio aquí, allá y en todos lados. Los equipos que tenemos tienen la plataforma *Windows 98* y con el sistema que tenemos de seguridad en los servidores no podemos proteger los equipos.

Juan Carlos Carrillo, subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos: Yo tengo dos años y medio en esta área, entré en el 2004 y en ese año no se hizo compra de equipo y ya teníamos 2 años sin que se realizaran compras de equipos. Siento que afortunadamente en esta administración se le dio más cabida a la gente joven; creo que el promedio de edad aquí debe de ser de 35 años a lo más, hay mucha gente joven, yo creo que eso ha ayudado mucho porque obviamente te cambia la mentalidad y pues yo me he dado cuenta porque cuando entré, entré con un grupo de trabajo prácticamente renovado.

El año pasado acabamos de hacer una compra concentrada, obviamente no dio para renovar todos los equipos de la Secretaría pero en este año estamos adquiriendo otra compra concentrada de aproximadamente 700 *PC's*, y obviamente empezamos a eliminar el rezago.

Juan Manuel Mancilla, enlace informático de la Dirección General de Comunicación Social: Nosotros planteamos las necesidades a la DGTI en un proyecto. Tenemos que dar una justificación, tenemos que hacer un planteamiento del problema, podemos recomendar un equipo porque sabemos cuales son nuestras necesidades, pero no buscamos el equipo de punta, el equipo por excelencia no hablamos de marcas no hablamos de pulgadas de monitor, nosotros hablamos de necesidades y de acuerdo a las necesidades buscamos el equipo que cubra esas necesidades, por eso no es tan necesario buscar una asesoría externa, pues si tú estás viviendo con ese problema día a día, tienes muy claro cuáles son las necesidades, los problemas y donde tenemos que atacar.

Juan Carlos Carrillo, subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos: Finalmente para eso están los enlaces informáticos, ellos son como extensiones de la DGTI, o sea aunque él se encuentre en Comunicación Social es parte de la DGTI, porque él tiene que ver con todo ese tipo de asuntos y está preparado para definir el tipo de equipos que necesita su área. Obviamente cuando ya se autorizó el presupuesto y

cuando ya se dijo sí se va a comprar entonces ellos nos mandan una solicitud de dictamen técnico para que nosotros digamos si efectivamente lo que nos están pidiendo es cierto, entonces después del PIDI entra la artillería pesada que son los técnicos, ellos van a las unidades como sería Comunicación Social, ven sus equipos y procesos de trabajo para validar si lo que el enlace informático pidió es exactamente lo que se necesita en el área.

Juan Manuel Mancilla, enlace informático de la Dirección General de Comunicación Social: Antes de presentar nuestro proyecto a la DGTI, debemos recorrer todas las áreas y digamos de manera informal platicamos con el personal sobre cuáles han sido sus problemas últimamente en cuanto a tecnologías, si necesitan algo para agilizar su trabajo, de esa manera nosotros tomamos nota y vamos marcando los puntos importantes donde podríamos solicitar o incorporar al proyecto todas estas situaciones.

Juan Carlos Carrillo, subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos: Prácticamente lo que hacemos es a través del PIDI, como dije, se recopila la información nosotros la observamos y por ejemplo en la última ocasión hicimos las citas en sitio, fuimos personalmente a verificar que efectivamente les faltara lo que nos habían anotado en el PIDI. Pero esa evaluación te estoy hablando que fue hace como cuatro meses para que yo tenga contemplado el presupuesto que voy a requerir el siguiente año y se lo mande con todo tiempo al área de DGPYP.

Por ahí de enero-febrero convoco a un comité de informática; a ese comité asisten todos los representantes de cada una de las subsecretarías de la Secretaría de Gobernación, entonces ahí se les presenta a todas las unidades todos los proyectos que se han hecho y se les da el avance, se les dice que hemos gastado tanto y que para tal fecha necesitan incorporar sus proyectos en el PIDI para que en una fecha determinada yo pueda mandar el presupuesto (..) entonces a través de ese comité las áreas saben en qué fechas tienen que estar programando todos sus proyectos para que puedan desarrollarse.

En TI, en el capítulo 5000 por ejemplo yo te puedo decir en este año (2006) se gastaron 8 millones de pesos. El año pasado fueron 10 millones de pesos, pero no estoy contemplando el proyecto de RTC que comenté al principio. Ese proyecto fue un monstruo que se sigue pagando todavía.

Ahora también la nueva estrategia que estamos marcando y que posiblemente muchas áreas todavía no lo conozcan porque todavía no he hecho el siguiente comité pero que se los vamos a comentar, planea eliminar la compra de equipos, la nueva estrategia es comprar servicios en lugar de equipos. Por ejemplo, en este año estamos estudiando la posibilidad de desarrollar un proyecto multianual 2007-2008-2009 para que en lugar de que toda la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones de la Secretaría: teléfonos, conmutadores, etc., y todo eso que nos genera un gasto de mantenimiento mensual y que aparte la obsolescencia nos provoca muchos problemas, contratar o pagarle a una empresa para que me cambien todos mis equipos y me dé todos los servicios que ya tengo y aparte me los mejore, porque actualmente no tengo telefonía IP en la Secretaría y con ese sistema podría evitar muchos problemas.

La telefonía *IP* que es todo a través de la red, tu puedes tener en un mismo cable donde conectas tu *PC*, puedes tener tu teléfono, también ahí puedes transmitir voz, texto, datos, video, todo en una misma red.

Y eso no solamente impacta a ciertas áreas, impacta a toda la Secretaría y en el caso de Comunicación Social le da la posibilidad de transmitir todo vía la red interna o incluso por *Internet*; entonces haces una convergencia de información y una convergencia de tecnología impresionante, pues aparte de tener los servicios básicos, obviamente tienes una infinidad de servicios nuevos con la tecnología *IP*. Ese es el nuevo proyecto en el que estamos trabajando por ahora.

Este proyecto lo empezamos a gestar a finales de 2004. De hecho ya está aprobado por Hacienda, ahora el problema que tenemos es interno, con la DGPyP porque esta unidad no está muy segura llevarlo al cabo, pero si se hace arrancarían en 2007 y terminaría en 2009.

La única forma en que se vería interrumpido es que la próxima administración haga un cambio y diga “mejor otra vez compramos nuestros equipos o reutiliza los equipos viejitos, lo cual veo muy lejano porque no es la tendencia en el mercado, actualmente la tendencia es aplicar ese tipo tecnologías sobre todo en Gobierno Federal, porque en Gobierno Federal aparte tienes que estar viendo los proyectos de inversión, que tienen que estar aprobados por Hacienda y es todo un trámite administrativo largísimo.

Si este proyecto no se lleva a cabo el próximo año (2007) la Secretaría tendría que comprar nuevos equipos, porque nosotros seguimos con el *PVX*, no tenemos la tecnología *IP* en toda la Secretaría, es como seguir teniendo un televisor de bulbos en esta época, te sirve y lo ves pero no es lo mejor.

El riesgo de no hacerlo es la obsolescencia de los equipos. Ya estamos prácticamente obsoletos en muchas partes de la Secretaría; otro riesgo es el costo porque como los equipos siguen siendo viejos, el proveedor te tiene *amarrado*, porque cuando el equipo es muy obsoleto, puede llegar y decirte “ya no hay refacciones, porque este equipo ya es viejo, entonces el costo de mantenimiento va a ser el doble porque yo tengo que comprar refacciones para tenerlos en caso de que el equipo se descomponga”.

Yo creo que el mismo usuario sigue pidiendo esa obsolescencia. El usuario tiene miedo, los seres humanos tenemos miedo a ese cambio, nos resistimos, existe siempre esa resistencia ante cualquier cambio y hablando de tecnología mucho más; en mi caso la mayoría de mis usuarios tienen miedo que yo les quite un fax, porque dicen “es que si llega un momento que no hay red, pues lo tengo que mandar por el fax para cualquier emergencia”, pero no es cualquier emergencia, sino que lo utilizan en el día a día, entonces esa parte de tecnología, ese plus que les estás dando no lo quieren usar por ese miedo que sienten a actualizarse.

Lo que pasa es que los métodos tradicionales también necesitan una cobertura doble, así como la gente dice “es que si se descompone la red ya no voy a poder mandar

en el fax” pues es lo mismo antes, si se te descompone el fax pues no puedes mandar el fax, la ventaja con las nuevas tecnologías es que si de repente se truena tu red y te urge el fax pues puedes ir a otra área de la Secretaría con tu *USB*, que todos tenemos, guardo mi archivo se lo doy a otra persona para que lo mande a través de su red. La mayoría del personal tiene *USB*.

Antes, hablando de manera general, no había mucha relación con otras dependencias, afortunadamente en este año, el año pasado se creó el Consejo Intersecretarial de TI. Afortunadamente el presidente de ese consejo es nuestro director general y actualmente ya se están haciendo convenios intersecretariales. Hace unos días fui a un consejo técnico en donde ya se van a emitir ciertas políticas para que todo desarrollo por ejemplo de TI que se realice en una dependencia del gobierno, primeramente va a ser de la dependencia y esa dependencia va a poder compartirlo con quien sea, es decir, si yo hago un sistema de control de gestión aquí dentro de la Secretaría de Gobernación, lo mando a hacer, lo pago, ese sistema se lo puedo dar a cualquier otra dependencia o cualquier dependencia puede venir y pedírmelo sin ningún problema, de lo que se trata es de evitar gastos redundantes.

Adicionalmente también se están haciendo convenios con empresas con las que todos participan en TI, ya sea licencias de antivirus, licencias de anti spam, todos esos monstruos que le venden al gobierno y que el gobierno les compra por separado. La idea es llegar con ellos y decirles “oye tus precios están altísimos y si no le bajas yo me voy con la competencia”, entonces se pretende hacer convenios con esas instituciones, así en lugar de utilizar *Windows* en nuestros escritorios utilizar *Linux* y utilizar alguna distribución de *Linux*, entonces una empresa está haciendo una propuesta fuertísima porque nos está cobrando a nivel administración pública federal algo así como 46 dólares, la licencia de todo el escritorio y aparte te incluye el soporte. *Microsoft* nos cobra aproximadamente 130 dólares entonces la diferencia es abismal y la parte del soporte que nos brinda *Microsoft* es mínima.

Aquí el problema es que si tú cambias el escritorio de *Microsoft*, el personal, principalmente las secretarías, se espantan, entonces ese cambio cultural es el que puede ser una limitante.

Eloy Tajonar González, coordinador administrativo de la Dirección General de Comunicación Social: Creo que la inversión que se realiza en nuevas tecnologías destinadas al ámbito de Comunicación Social es buena; es buena la inversión, pero hay ciertas limitantes en algunos casos más que nada por la cuestión presupuestal. Yo creo que en un rango del 1 al 10 yo le pondría un ocho.

La renovación de equipo sí impacta de manera positiva en cuanto al funcionamiento del trabajo de los usuarios, pero también tenemos otro problema. De repente los usuarios no saben usar los equipos, entonces también los dañan o de nada sirve que tengan una máquina con características de mayor desempeño de trabajo porque hay veces que no se aprovecha, entonces en especial en el área de Comunicación Social lo que hacemos es detectar quiénes podrían darle mejor uso a esos equipos y quiénes pueden trabajar con los equipos que tengamos más rezagados; de esa manera nosotros

tratamos de optimizar más los equipos, tratamos de sacarles el mejor uso, y siempre que tenemos equipos nuevos lo asignamos a la persona que creemos tiene mayor capacidad para usarlo.

De hecho hay capacitación, pero ese problema se da sobre todo por la edad de las personas. Normalmente gente de 40 años hacia adelante, gente que no tuvo contacto directo con las computadoras pues sí tiene cierto rezago, y se mandan a cursos, pero pues ya no hay como que la misma capacidad de aprendizaje o quizá el interés de aprender como una persona que tiene menos edad. En general yo creo que eso es lo que marca quién sabe más y quién sabe menos, y la gente que es joven, digamos de 30 años hacia abajo, constantemente busca los cursos y muestra más interés en aprender.

Juan Manuel Mancilla, enlace informático de la Dirección General de Comunicación Social: Creo que la gente independientemente de la edad sí está interesada en un curso porque saben que es su trabajo y desde mi punto de vista no importa tanto la edad sino las ganas de hacer bien las cosas en su trabajo. Cuando les gusta asisten a los cursos y ellos mismos preguntan cuándo van a realizarse.

Eloy Tajonar González, coordinador administrativo de la Dirección General de Comunicación Social: En el área de Comunicación Social somos 90 personas de plantilla o con plaza federal y hay 13 personas que son de honorarios, en total 103 personas

Juan Carlos Carrillo, subdirector de Normatividad e Integración de Proyectos: Los cursos que se organizan en la Secretaría son de temas de *Office*, ya sea *Word*, *Excel*, o *Power Point*. Estos cursos se imparten con frecuencia, los damos nosotros directamente, pero cursos de capacitación de otra índole ya más especializada se tiene que hacer la petición al área de Recursos Humanos para que ahí contraten un asesor externo que imparta el curso.

Salvador López, camarógrafo: Utilizamos las cámaras *TVCAM DSR250* y la *200*, son *TVCAM*, y están usando las máquinas para editar en *BETACAM*, y *DVCAM* ya no estamos manejando *3/4* porque es obsoleto.

Si se instala el sistema *IP* en la Secretaría se podría trabajar siempre y cuando exista compatibilidad con el medio al que le envíes. Lo que pasa es que con esos equipos lo *bajas*, lo editas en la computadora y lo puedes subir a Internet y da la calidad, pero muchos medios no lo manejan por Internet, me refiero a TV Azteca o Televisa, probablemente las agencias informativas sí, pero las televisoras nacionales por ejemplo, TV Azteca, sus cámaras tienen un disco de memoria y esos discos los *meten* en sus editoras y ya hacen el trabajo de edición. Aunque es digital, ellos no manejan la página *WEB*.

Juan Manuel Mancilla, enlace informático: En Comunicación Social se tienen alrededor de 90 equipos, se podría considerar que casi 1 por persona, si no tuviéramos este servicio de los reporteros, pero hay equipos de algunas áreas como Síntesis,

Recursos Humanos, Recursos Materiales donde los comparten. En la sala de prensa hay alrededor de 30 computadoras.

Aunque hay personal que no requiere utilizar computadoras, como quienes elaboran la síntesis. En el área de Monitoreo sí, en el área secretarial comparten los equipos.

Rubén Grimal, camarógrafo: Antes usábamos todo lo que tenía que ver con revelado en químicos, ahora se trabaja con tecnología digital. El equipo con el que yo trabajo es una cámara *Nikkon DX1*, ya no se trabaja nada en papel, sólo si se necesita una impresión se manda a hacer pero ya todo se maneja con *CD*, se envía la información a todos los medios vía correo electrónico y ellos hacen una selección del material que van a publicar.

Antes se enlataba el material, es decir, era para uso del Secretario, él incluía las fotos en su álbum y así, ahora somos un medio más, nosotros vamos a un estado de la República, hacemos el envío fotográfico por *Internet* para que los medios que no puedan cubrir el evento puedan tener el material.

Quienes cubrimos el evento con video hacemos transmisión vía satélite desde allá, del discurso, de la entrevista, del Secretario para que los medios tengan el material. Ya no se almacena el material.

Muchas veces en el caso de los compañeros de foto, tienen que recurrir a los cafés *Internet* y desde ahí trabajan su imagen, hacen sus modificaciones.

En el caso de televisión tenemos convenios con diferentes unidades de transmisión o con canales de TV y ya nosotros nos encargamos de hacer el envío y el personal de los medios se encargan de hacer la nota.

Marisela Olvera, subdirectora de Monitoreo de Radio y televisión: Lo que hacemos es escuchar y ver los noticieros de los medios electrónicos, se seleccionan las notas, entrevistas y comentarios que están directamente relacionados con los ámbitos de la Secretaría de Gobernación, se transcriben y con eso se hace una síntesis informativa. Son cuatro ediciones: 11:30, 15:30, 21:00 y 23:30, se hacen cortes informativos de los principales noticieros de radio y televisión previamente establecidos por el Director General y a veces hay coberturas de algunos programas especiales, por ejemplo, las entrevistas del Secretario se transcriben, se graban y se hacen copias a quien lo solicita. Tenemos la obligación de mantener informado al Director General para que a través de él esté informado el Secretario de Gobernación.

Las síntesis se reparten vía *Internet* a los usuarios. En esta área se utilizan radios, grabadoras, televisiones, videograbadoras, tenemos *VHS* todavía y se utilizan lo que son los dictáfonos que son aparatos que funcionan como una grabadora pero traen un pedal donde puedes reproducir, adelantar, regresar mientras estás transcribiendo, y con el pie manejas la reproducción, el dictáfono tiene diferentes velocidades y son muy útiles para nuestro trabajo.

Realmente en cuanto a tecnología el nivel es bueno, aunque ahora ya se puede grabar en *CD* con mejor calidad de imagen pero estamos expuestos a otro tipo de criterios ¿y qué podemos hacer?

El proceso de trabajo es el siguiente: llegas en la mañana, hay noticieros que empiezan a las 5:30, ya tienes preestablecidos tus noticieros, metes los casetes y comienzas la grabación. Hay una persona que lo debe estar oyendo, aquí es poco es personal son cuatro personas en la mañana, dos a medio día y cuatro en la noche, generalmente cada persona escucha y transcribe dos noticieros completitos.

Aproximadamente por persona son 4 horas de monitoreo, de escuchar y transcribir porque tienes que terminar en tiempo real y conforme va saliendo la información, aunque si es algo muy importante se establecen mecanismos, ya sea a través de *BIP* o telefónicamente, para avisarle al Director de las cosas importantes que hay y que él debe estar enterado, ya aunque después lo transcribas y luego les mandes la nota completa.

Mantenemos una pequeña audioteca, conservamos una semana, el lunes siguiente borramos; en video, excepto lo que son programas especiales y todas las entrevistas del secretario las archivamos, lo demás lo reciclamos. Estamos hablando de unos 150 videos en una semana, y de audio como 650 a la semana.

Aunque tengas mucho equipo o tecnología en este trabajo el elemento humano es muy importante. Se necesita la tecnología porque nos ahorra tiempo pero se necesita alguien que los escuche. Hay programas de cómputo que sí te pueden transcribir automáticamente una o dos voces reconocidas, pero en una estación de radio hay varios entrevistados y eso lo hace complicado.

Aquí los muchachos adquieren una habilidad para centrar la atención, escuchar, discriminar bien la información y transcribirla.

Hay otros lados que tienen servicios de agencias que hacen monitoreo y que te suben el audio de las notas, entonces tú ya nada más conectas los audífonos y en la misma computadora vas transcribiendo, el problema con ese sistema es que no tienes un control de cuanto regresar, igual y se te pasa ¿y qué haces? yo supongo que quienes ya trabajan así están perfectamente adaptados, nosotros tenemos un sistema diferente.

Yo creo que sí hace falta una modificación, creo que hay que meter otro tipo de tecnología, por ejemplo, grabar en *CD* que ya están en los aparatos en lugar de una videocasetera y que tienen prácticamente el mismo costo, pero eso implica tener reproductor de *CD*, otros insumos que hay que adquirir porque habría que renovar cuando menos la mitad de equipo y como los presupuestos los haces un año antes, yo puedo pedir algo y si para el siguiente año ya no estoy, la persona que llegue va a tener que trabajar con lo que yo pedí, o si el administrativo dice “ya se hizo una inversión para esta área el año pasado”, para este año ya no hay presupuesto.

Puedes hacer la petición, justificar lo que estás pidiendo pero de lo que pidas a lo que te den es otra cuestión, porque la petición es a nivel de la Secretaría, ellos licitan y tardan un año.

La tecnología disponible en esta área la calificaría como suficiente pero podría ser mejor. Con nuevas tecnologías ahorraríamos tiempo y tendríamos mayor calidad sobre todo en imagen, el audio pues sí es bueno, pero en la imagen no nos ayuda, porque el *VHS* ya va de salida y luego para las reproducciones baja mucho la calidad.

Tengo 16 años trabajando aquí, empecé como monitorista. Durante ese tiempo en cuestión de tecnología no ha cambiado mucho, bueno ha cambiado en cuanto a que las televisiones tienen otras aplicaciones o funciones, pero un cambio radical, quizás en la cuestión de las computadoras, antes era la máquina eléctrica, sacar fotocopias y entregar físicamente el documento y ahora lo haces por correo electrónico, ya no dependes de un mensajero, por ejemplo, puedes hacerlo a través de *Internet* o también puedes contextualizar tu información, por ejemplo, muchas estaciones de radio y televisión tienen su propia página en *Internet*, entras a los portales de los periódicos y algunas veces ahí adelantan información que todavía no rebota en radio y que de alguna manera te ayuda a entender el panorama.

En nuestro caso tenemos que saber cómo se escribe un término en inglés o aunque no sepas francés habrá veces que alguien utilice un término o algunas veces son cosas específicas o cargos y te metes a *Internet* y buscas, nos sirve de apoyo, de consulta, antes no se tenía ese apoyo.

En el área de Monitoreo tenemos 6 computadoras, estamos en red, se arman carpetas en la computadora por noticiero, por el nombre del noticiero y edición, si es de la mañana, de la tarde, de la noche, y en cada carpeta se mete la información y como está en red, pues para lectura cada quien las puede revisar, de hecho no todas las notas se imprimen, las seleccionamos para armar la síntesis.

Hay un responsable de informática, pero desafortunadamente a veces no coinciden los horarios de la Informática con el de las noticias. Si por ejemplo mi noticiero termina a las 11:30 pues ya no hay nadie y eso son problemas, la tecnología a veces es contraproducente, evidentemente es un gran paso pero también debe de hacer un sistema alternativo. Nosotros lo que hemos llegado a optar, porque como estamos en red y si una máquina se atora o le pasa algo no imprime nadie y ya ha pasado, te quedas con tu información en la máquina, no la puedes bajar y entonces se optó por poderla *bajar* en disco flexible e ir a *bajar* en otro lado, y además a ciertas horas todos los equipos están apagados y no puedes enviar la impresión hacia otra impresora. Son una serie de cuestiones que además no todos sabemos, sólo el jefe de Informática y luego es doble problema, el que estaba más el que tu provocaste.

Generalmente te preguntan cuáles son tus necesidades y ellos trabajan en la petición que se hace cada año y así debe de ser para que haya transparencia. El año pasado hicimos solicitud de nuevas grabadoras y nuevos videos y no nos llegaron; este año volvimos a pedir la renovación de los dictáfonos que ya tienen casi 6 años, pedí

decks para grabar en lugar de grabadoras porque tienen una mayor durabilidad y puedes hacer copias de audio a velocidad rápida, pero falta que lo aprueben y ahorita que habrá cambio de administración pues las posibilidades se reducen, yo creo que siempre ha sucedido, desafortunadamente vas desfasado en la realidad.

El chiste es que el área tenga los elementos suficientes para sacar el trabajo, y si el equipo falla porque ya está obsoleto pues es doble trabajo. Nosotros no podemos decir: sabe qué, se descompuso una grabadora, tenemos que entregar el trabajo.

A mí me gustaría saber más sobre nuevas tecnologías, yo creo que la administración pública debe de apoyar más, desde todos los ámbitos, desde la gente que se encarga de comprar o cotizar las cuestiones de tecnología con las personas que están en las áreas y que sí hubiera una interrelación, porque nosotros los pedimos al administrativo y él lo pide a adquisiciones generales, entonces se hace como el *teléfono descompuesto*, y si tu pides algo en específico, ellos pueden hacerlo algo global y te traen algo que no sabes qué fue. Esa es la cuestión, a menos que sean cosas muy específicas como una cámara de televisión o las lentes para fotografía.

Miguel Mendoza León, subdirector de Información: Las nuevas tecnologías han tenido un impacto importante, sobre todo por la inmediatez, usamos la tecnología para la inmediatez, por ejemplo, en el área de Fotografía, antes se hacía el proceso de revelado, las fotos eran en blanco y negro, pasarlas a revelar a estudios implicaba muchas horas de trabajo y tardábamos en publicarlas, pero llegó la fotografía digital y bajas la foto de tu cámara a la computadora y la mandas por correo electrónico a todo el mundo en cuestión de minutos, ahorra mucho tiempo y la información es tiempo.

En cuestión informativa el uso de *Internet* es otra herramienta, nosotros mandamos la información vía a *Internet* a los correos de todos los reporteros que cubren la fuente, así como de los medios que tenemos acreditados y también llega de manera inmediata.

Igual en la cuestión de la imagen de televisión, usamos satélite para transmitir sobre todo, para transmitir cuando estamos en gira, que están en otra entidad, por medio de TELMEX usas el tiempo y lo transmites y ya lo bajan todas las televisoras, entonces son tecnologías que se usan para que la información llegue lo antes posible a los medios y que ellos la procesen.

Casi todos los periódicos cuentan con un portal donde inmediatamente ves el adelanto de la nota, ya no hablemos de radio que sabemos que por tradición es inmediata la información; las agencias también, o sea toda la información se está agilizando y además hay una especie de competencia para ver quién publica primero la nota. Nosotros también estamos inmersos en eso, nos interesa que la información que se desprende de esta Secretaría llegue a la población y sepa cuál es el trabajo que estamos desempeñando.

Para el envío de información en audio tenemos el equipo que usan los reporteros de radio, es un aparatito que lo conectas al auricular del teléfono y cuando te mandan el

audio, lo recibes *limpio* y puedes sacar las entrevistas, los discursos, incluso ese audio sirve de apoyo a los reporteros que no asistieron a la gira, se los puedes proporcionar. Desafortunadamente en este momento ya no tenemos ese equipo y entonces pegamos la grabadora a la bocina, entra mucho ruido y complica mucho para sacar un discurso, pero también ese equipo es muy útil para mandar el audio a los compañeros reporteros de radio que están aquí y te piden la versión de la entrevista y el sonido, y bueno pues uno hace uso de todo lo que está a la mano.

La incorporación de nuevas tecnologías aquí tiene más o menos 10 años porque antes estábamos trabajando de una manera muy rudimentaria. Aquí si no llegan las cosas inmediatas es porque no se quiere porque tienes muchos instrumentos para manejar la información.

Con estos instrumentos reduces mucho las horas, acortas distancias, el envío de imágenes vía satélite, obviamente tiene un costo todo esto pero te llega rapidísimo, no es necesario que te estén llevando el casete y que aquí bajen, hagan copias y que vengan por ellos, ese era un proceso que se usaba hace diez años, hoy el evento se da y en media hora, una hora, ya lo pueden tener las televisoras, solo es cosa de subirlo al satélite y bajarlo, eso hace incluso que la información fluya más rápido, es algo muy vertiginoso y uno tiene que estar a esa velocidad informativa.

Antes que no había computadoras, trabajábamos con máquinas de escribir mecánicas, mandábamos las notas por fax, etc., metíamos los boletines y las fotos en sobres y las mandábamos a columnistas a reporteros. También los celulares, son de gran ayuda, antes tenías que buscar un teléfono para poderte comunicar, dictarle a alguien, luego no se escuchaba bien o se te cortaba la comunicación. Vienen los celulares, las computadoras, las cámaras digitales, te das cuenta que es importante esta tecnología y uno tiene que irse adaptando a estas tecnologías para hacer el trabajo más rápido.

En total somos 20 en el área de Información Nacional, en todos los niveles, incluyendo la gente de la Sala de Prensa. El área de Información Nacional se puede decir que es el corazón de la Dirección, aquí se genera la información, manejamos los comunicados de prensa, las entrevistas.

Estamos involucrados en organizar las conferencias que ofrecen los funcionarios de la Secretaría, preparamos todo, invitamos a los medios, igual en un evento, estamos involucrados con la agente de eventos, en donde van a ir los medios, los espacios que van a ocupar, que haya orden para organizar las entrevistas que quieran hacer los medios. Aquí se manejan muchos temas de importancia nacional y tienes que estar informado al respecto. Aquí yo estoy constantemente *checando* mi computadora, viendo los portales para ver qué información está saliendo y los asuntos de impacto nacional que se están registrando, precisamente por el papel que desempeña Gobernación en la vida nacional.

Tenemos nuestros propios temas: población, migración, asuntos religiosos, protección civil, etc. En nuestra página subimos todos los boletines que vamos elaborando, hay algunas páginas, no es el caso de nosotros, que pueden bajar audio.

Sí hemos pensado en la posibilidad de agregar audio y video a nuestra página de *Internet*, pero ahorita ya estamos en la recta final del sexenio de Vicente Fox, ese puede ser un trabajo para la próxima administración.

Cotidianamente nos dan cursos de capacitación, hay de redacción, de programas de computación, de análisis, con la finalidad de que el personal esté más preparado y haga su trabajo con más eficacia.

Ahorita no hay reporteros internos, nosotros hacemos de todo, hacemos los boletines, enviamos el material, etc., espero que se abran plazas porque sí hace falta más personal.

Eloy Tajonar González, coordinador administrativo de la Dirección General de Comunicación Social: La Dirección de Difusión se encarga de elaborar el Programa de Comunicación Social que es anual, en el cual quedan registradas todas las campañas que habrán durante todo el año y este programa se manda a Normatividad de Medios, donde lo autorizan. Este programa se hace con base en el Plan Nacional de Desarrollo y está basado en los temas más importantes que marca el Plan a tratar.

El Programa de Comunicación Social está compuesto de campañas de varios tipos, algunas institucionales, es decir, de temas de la Secretaría, otros de prevención, de Migración, y el otro tipo de campañas que son de los programas que está llevando a cabo la Secretaría que son beneficio de la sociedad, como la campaña de Septiembre, el mes del testamento.

Esta área es la responsable de que se cumpla con el programa con que se llevan a cabo las campañas, se hace en conjunto con el área responsable, para que digan qué tipo de información quieren hacer ellos llegar al público y a través de qué medios van a salir.

Nosotros nos encargamos de hacer los guiones, basándonos en fichas técnicas con la información que ellos nos dan; igual la parte de la publicidad impresa, verificamos que se lleven a cabo de forma correcta los colores, los logotipos, etc. Nosotros cuidamos más la parte estética, no tanto de contenido y nos encargamos de contratar a las empresas para que hagan la producción de los *spots*.

Concretamente esta área se dedica a la planeación de la campaña y la contratación de los medios, dando alternativas sobre qué medios serían ideales para la difusión de determinada información y tratando de optimizar recursos. La elaboración del mensaje está a cargo de los expertos.

Anexo 3

Datos estadísticos

Cuadro 1

	2000	2004
Computadoras personales	2 579	4 103
Computadoras personales en red	900	3 500
Aplicaciones centralizadas	2	49
Páginas colocadas en el sistema de Internet	3	26
Visitas registradas en la páginas de Internet de la SEGOB	246 000	6 500 000
Visitas realizadas a intranet	N/A	298 693

Fuente: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)
de la Secretaría de Gobernación

Cuadro 2 Resumen de gasto de la Secretaría de Gobernación 2006

**PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2006
RESUMEN ECONÓMICO POR DESTINO DEL GASTO
(pesos)**

1 de enero de 2006

RAMO: 04 Gobernación

Concepto	Total	Gasto Directo	Subsidios	Transferencias	Recursos a Entidades Federativas	
					Subsidios	Aportaciones Federales y Gasto Federal Reasignado
Presupuesto Total	4,737,913,800	4,105,435,432		607,478,368	25,000,000	
Gasto Corriente	4,718,402,800	4,094,094,432		607,478,368	16,830,000	
Servicios personales	3,177,733,434	2,936,680,003		241,053,431		
Materiales y suministros	50,281,624	27,493,992		22,787,632		
Servicios generales	1,152,042,769	822,071,689		329,971,080		
Pensiones y Jubilaciones						
Intereses						
Otros de Corriente	338,344,973	307,848,748		13,666,225	16,830,000	
Gasto de Capital	19,511,000	11,341,000			8,170,000	
Inversión Física	19,511,000	11,341,000			8,170,000	
Bienes Muebles e Inmuebles	700,000	700,000				
Obras Públicas	10,641,000	10,641,000				
Otros	8,170,000				8,170,000	

Fuente: www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto

Anexo 4

Fotografías de áreas y equipos de trabajo



Fig. 1 Equipos de edición y posproducción de video



Fig. 2 Sala de edición y posproducción de video



Fig. 3 Cámara y grabadoras de video



Fig. 4 Equipos del Departamento de Fotografía



Fig. 5 Sala de selección y edición de material fotográfico



Fig. 6 Sala de monitoreo de televisión



Fig. 7 Sala de monitoreo de radio