

Entre la imprenta y la red, entre la palabra y los algoritmos y entre lo social y lo digital

Loreto Rebolledo González

Directora Instituto de la Comunicación e Imagen
Universidad de Chile, Chile
mareboll@uchile.cl

Hace cuatro décadas atrás, cuando apareció por primera vez *Comunicación y Medios*, el mundo era diferente en muchos aspectos. Pero probablemente los cambios más vertiginosos se han producido en el ámbito de las comunicaciones. Esos mismos cambios se constatan en el lugar desde donde se produce esta revista, que nació en la Escuela de Periodismo de la Universidad de Chile y que, posteriormente, se transformó en el Instituto de Comunicación e Imagen y que, mientras editamos este número, se prepara para convertirse en una Facultad Interdisciplinaria. Estas transformaciones dan cuenta de la necesidad de ir ajustándose a los nuevos escenarios comunicacionales en un mundo cada vez más conectado y con temas emergentes que en una sociedad globalizada no pueden ser analizados desde un solo ámbito disciplinario sin correr el riesgo de hacer un recorte importante a una realidad que aparece cada vez más compleja, donde lo cotidiano no puede desvincularse de lo social ni de la cultura ni la política.

Comunicación y Medios nació como una revista impresa, pero desde el año 2009 es editada en formato digital. Pese a los cambios, la revista se ha mantenido como un espacio de convergencia del conocimiento y de los resultados de investigación tanto de comunicadoras/es chilenos como lati-

noamericanas/os y, cada vez más, se amplía hacia otros horizontes con el objetivo de dar cuenta de lo que ocurre en la sociedad desde la perspectiva de la comunicación, de la industria audiovisual y del periodismo. Así es como se han ido incorporando con mayor énfasis problemas asociados a la imagen audiovisual y a lo digital, así como a temas sociales emergentes como la violencia de género, el cambio climático o las migraciones.

Todo apunta a que los años que se avecinan serán tiempos tumultuosos durante los cuales co-existirán ambiguamente el desencanto con la esperanza, el miedo con la incertidumbre y seremos testigos y protagonistas de avances comunicacionales que incidirán de manera importante en lo social y cultural. Y, por otra parte, los cambios políticos y económicos que se avizoran frente al aumento a la crítica al sistema neoliberal y a los gobiernos que lo propician presentarán también nuevos desafíos a las comunicaciones.

Hace tres años no podíamos imaginar que a fines del 2019 en Wuhan comenzaría la pandemia del COVID-19 que trastocó brutalmente las vidas cotidianas de los habitantes de todos los países del mundo con largas cuarentenas y confinamientos que obligaron a llevar las comunicaciones a una escala jamás imaginada. Ello generó una dependencia de las conexiones a internet para las cuestiones domésticas más básicas, como abastecerse de alimentos y ropa, comunicarse con la familia, educarse, trabajar y ser atendido a distancia a través de teleconferencias para resolver temas de salud, entre otros.

Con el COVID-19 incorporamos nuevas palabras al habla cotidiana: *zoom*, *google meet*, *webinar*, *Facebook live*, que se sumaron a otras que ya eran populares como postear, tuitear, chatear, *likes*, *bots*, *blogs*, *podcast*, etcétera, que muestran claramente cómo las nuevas tecnologías comunicacionales hacen que el lenguaje se hibride a partir de las prácticas y usos de ellas, evidenciando, así, cómo nuestro quehacer diario es permeado por las prácticas comunicacionales. Así es como existen diversas denominaciones -*trolls*, *influencers*, *youtubers*, *booktubers* y otras más- para designar a quienes operan en las redes sociales y en las diversas plataformas de internet.

Es altamente probable que, una vez finalizada la pandemia, nuestras prácticas relacionales ya no sean las mismas y estas formas de interacción mediadas por computadoras, *tablets* y teléfonos inteligentes se mantengan, modificando —al menos en parte— los hábitos comerciales, docentes y de salud. Una vez que estas tecnologías se ampliaron a grupos más amplios de población de diferentes edades y condiciones y se hicieron más cercanas demostrando que pueden facilitar algunos aspectos de la vida cotidiana sin tener que desplazarse por ciudades cada vez más hostiles, será difícil resistirse a ellas.

A nivel global, todo indica que el COVID-19 no será erradicado en el corto plazo y seguirá provocando secuelas en lo económico y social pues la reactivación económica será lenta y abrirá nuevas brechas entre países. Aquellos países más pobres, que afrontaron muertes masivas por falta de condiciones sanitarias para enfrentar la pandemia y cuyas economías no les permitieron abastecerse a tiempo de vacunas, verán incrementar sus niveles de pobreza con consecuencias de desnutrición, hambruna y mayor mortalidad, como ya comienzan a indicar las estadísticas. Por lo tanto, es previsible que las migraciones se incrementen a una escala mayor a la que ya conocemos. Mientras, los países más desarrollados simultáneamente intensificarán los controles y barreras para evitarlas, con el previsible aumento de la discriminación hacia los migrantes.

Si a ello agregamos las consecuencias de la emergencia climática que, entre otras cosas, ha producido inundaciones gigantescas en algunas áreas, cambios de temperatura que llegan a los 50 gra-

dos en zonas que se caracterizan por ser más bien frías, sequías, deshielo de los glaciares, aluviones y tornados, entre otros desastres medioambientales, se dibuja un panorama complejo. La incertidumbre y el miedo serán parte de la cotidianeidad y, sin duda, esto obligará a repensar el modo en que se comunica, planteando nuevos desafíos a la formación de futuros profesionales en comunicación e impulsando la investigación a analizar y proponer nuevos modos de informar sobre estas situaciones sin generar pánico y, a la vez, buscando que las personas adopten medidas para atenuarlas, sin generar descontrol ni pánico. Las discusiones sobre la comunicación de riesgo y de crisis cobrarán mayor importancia que la que ya han adquirido en el contexto de la pandemia y el desafío será cómo manejarlas, considerando la circulación de mensajes, muchas veces falsos o mañosos, por otras vías diferentes a los medios de comunicación tradicionales y de los canales oficiales.

En el caso particular de Latinoamérica, un caledoscopio de movimientos sociales, étnicos, de género, de la diversidad sexual y de los sectores históricamente más postergados, en el marco de la desigualdad preexistente e incrementada por el deterioro del empleo provocado por la pandemia, se suman a una desconfianza generalizada hacia gobiernos y autoridades políticas. Esta mezcla ha gatillado revueltas sociales que, a partir de demandas específicas, se transforman en movimientos políticos que desde la calle cuestionan tanto a gobiernos e instituciones, como al modelo de desarrollo. Se generan, así, expectativas de cambios importantes. En el caso chileno, las esperanzas se han depositado en la escritura de la nueva Constitución que será redactada con representación paritaria, con cupos étnicos garantizados y con representantes de diversas organizaciones sociales como resultado de la revuelta de octubre de 2019.

El rol de las redes sociales digitales, con su amplitud y rapidez, ha sido central en años recientes para articular grupos y organizaciones que no obedecen a los partidos políticos, pero que se mueven en torno a temas de identidad o de demandas concretas, como la defensa del medio ambiente, de los animales, el feminismo o las diversidades étnicas y sexuales y que están dispersos por el territorio. Los servicios de mensajería instantánea han permitido convocar a manifestarse en momentos y lugares específicos a quienes se sienten



interpelados por algunos de estos problemas. Fue el caso del 18 de octubre de 2019 en Chile, cuando estudiantes secundarios saltaron los torniquetes del tren subterráneo de Santiago en protesta por el alza de los pasajes de transportes y, en un par de horas, el movimiento se había extendido por la ciudad, aglutinando a gente que antes no se conocía, pero que tenía algún malestar que manifestar. También fue evidente el poder de internet y de las redes sociales en las protestas recientes en Colombia y en Cuba donde el gobierno, pese al férreo control de los medios de comunicación y de la suspensión del servicio de internet a periodistas opositores, no evitó las manifestaciones callejeras. Además de la represión en las calles, el gobierno cubano recurrió al apagón de internet móvil para impedir que la protesta se siguiera esparciendo por el país.

La aparición de internet rompió fronteras espaciales y temporales y permitió convertirnos en testigos —en vivo y en directo y sin movernos de nuestras casas— de acontecimientos como el ataque al World Trade Center (Nueva York) en septiembre de 2001, el ataque a una mezquita en Christchurch (Nueva Zelanda) en marzo de 2019 o a las consecuencias de la explosión en el puerto de Beirut (El Líbano) en agosto de 2020, entre tantas otras. Esa simultaneidad en la trasmisión de imágenes a nivel global de eventos que permiten saltarse las barreras idiomáticas y geográficas a través de imágenes, sin duda ofrece oportunidades importantes en términos informativos y de apertura de mundo en lugares más bien aislados por razones geográficas o políticas.

Lo bueno, lo malo y lo feo

Un segundo momento de cambio en las tecnologías comunicacionales se produjo con la aparición de las redes sociales y la telefonía móvil cuando los usuarios de las redes sociales y de las plataformas de mensajes dejaron de ser solo consumidores individuales de éstas y tuvieron el poder de opinar y difundir sus posturas, de incidir sobre otros con la información que propagan (los prosumidores de los que hablan los teóricos de la ecología de medios), generando, así, un cambio cultural gigantesco. A través de la creación de *blogs*,

de tuits, o de comentarios a la información aparecida en la prensa digital, personas comunes que en el pasado solo pudieron comunicarse a través de interacciones cara a cara hoy tienen la posibilidad de llegar a cientos o miles de personas desde cualquier lugar gracias a los teléfonos inteligentes. Aparecen nuevos comunicadores como los *influencers*, que muchas veces, sin ninguna formación profesional en comunicación pero con audacia y creatividad, imponen tendencias y, gracias a su prestigio y numerosos seguidores, se transforman en un atractivo para empresas y marcas que llegan a miles de usuarios con la promoción de sus productos a través de estos *influencers*.

Las redes sociales pueden cumplir roles ambiguos y contradictorios, ya sea de carácter positivo o negativo, dependiendo de quienes sean los que las manejan y los intereses que se mueven tras ellas afectando a comunidades o individuos. En lugares como Latinoamérica, donde existe una fuerte concentración de los medios de comunicación de masas en manos de grupos empresariales ligados al poder político y económico —y denunciados permanentemente por quienes reivindican la libertad de expresión y la necesidad de pluralismo y diversidad—, la emergencia de la prensa digital en manos de periodistas y comunicadores o de grupos de interés muchas veces ajenos a los poderes de los medios tradicionales, ha permitido la circulación de otros mensajes y romper el cerco mediático y, a veces, la censura desenfadada que ejercen determinados gobiernos y grupos empresariales. A ello se agrega, además, el acceso ilimitado a información y videos a través de redes sociales, *Facebook*, *Twitter*, *WhatsApp*, *YouTube*, *Instagram*, entre otras, gracias al uso generalizado y mayor cobertura de los teléfonos inteligentes.

A nivel de los individuos, es innegable el beneficio que obtienen los estudiantes e investigadores al acceder a bibliotecas, bases de datos y avances de trabajo en laboratorios de otros lugares del mundo, así como su propia posibilidad de difundir los resultados de sus investigaciones. En un nivel más personal, también, es positiva la oportunidad de mantener relaciones familiares o amorosas a distancia cuando se vive en ciudades o países diferentes pues internet y las redes derriban fronteras. En el sentido positivo, además, es posible destacar la importancia de la rapidez con que se puede dar aviso de alarma en caso de catástrofes,

terremotos, aluviones o tsunamis que permiten alertar en segundos a miles de personas y ponerlas a resguardo; o, bien, las campañas de bien público solicitando firmas para la defensa de grupos humanos amenazados o regiones en peligro de destrucción del medioambiente, alerta humanitaria o conflictos armados.

En su cara negativa, internet y las redes sociales digitales se han utilizado para difundir mensajes de odio, atemorizantes y falsos, como se ha visto respecto a la información sobre las vacunas en el contexto de pandemia o durante procesos políticos, como la elección de Donald Trump como presidente de Estados Unidos, el plebiscito sobre los acuerdos de Paz en Colombia o el Brexit en el Reino Unido, todos en 2016, o la elección de Jair Bolsonaro como presidente en Brasil, en 2018.

La circulación a escala masiva de mensajes con información no verificada o que no ha sido comprobada judicialmente, además, puede tener efectos devastadores en los sujetos a quienes se denuncia de abusos o delitos a través de redes sociales o de mensajería instantánea. Las nuevas tecnologías han sido utilizadas, también, como "arma" política: Pegasus, el *spyware* de origen israelí que se introduce en los teléfonos inteligentes, ha sido utilizado por los servicios de inteligencia para espiar a periodistas activistas y opositores, como ocurrió en México y otros países. La compañía que lo creó ha declarado que brindan a "los gobiernos autorizados tecnología que los ayuda a combatir el terrorismo y el crimen". Por supuesto son esos gobiernos los que definen quiénes son los terroristas y criminales a los que hay que espiar.

La emergencia de internet, de las redes sociales digitales y su cada vez mayor injerencia en la vida cotidiana ha cambiado nuestra manera de ser: podemos salir al mundo o conocer a una pareja sin movernos de la casa. Vivimos y existimos en las redes sociales digitales y esto es especialmente cierto en los jóvenes que nacieron y se criaron con estas tecnologías: las redes sociales son el escenario en el cual se exhiben, mostrando lo que consideran mejor de sí mismos esperando confirmación a través de *likes*. Para la psicología, la antropología y, por supuesto, para las comunicaciones se abre un área importante de investigación en torno a la construcción de identidades y los cambios culturales que se van produciendo a partir de estas posibilidades.

La pista del dinero

Hay, también, una dimensión económica, que no es despreciable y que está involucrada en las nuevas tecnologías de comunicación. Debido a su vertiginoso crecimiento y al tiempo diario invertido en ellas se han convertido en un espacio especialmente atractivo para las empresas y el *marketing*. En el caso de los *influencers*, *youtubers*, *booktubers*, *instagramers*, *tiktokers*, las marcas, de acuerdo a su perfil y a la cantidad de seguidores con que cuentan, les facilitan productos para que los promuevan. Así, la comunicación publicitaria tiene en las redes sociales un campo inmenso de acción, ya que a través de los algoritmos pueden conocer el número de usuarios registrados, determinar los tiempos en que están conectados y, de este modo, enterarse de sus gustos y preferencias; con lo cual orientan mejor sus campañas.

Será interesante para la investigación en comunicación analizar los riesgos para la democracia que conlleva la utilización de los algoritmos. En la medida que éstos permiten ir definiendo los intereses de los usuarios, de acuerdo a sus búsquedas anteriores o a sus posteos, a la huella digital que han dejado, se les bombardeará con información acorde a su perfil. Esto, más allá de la molestia de recibir información no deseada, se convierte en un problema más serio cuando se trata de información de corte político social o vinculado a intereses e identidades específicas, pues puede generar una agudización de las diferencias, ya que la información que recibirá el usuario, filtrada por los algoritmos, tenderá a reforzar sus ideas y prejuicios y a evitar las contrarias, sin que el usuario tenga conciencia de ello y, por tanto, las acepta como verdad sin ningún espíritu crítico. Esto produce un sesgo en la perspectiva, dando lugar a una realidad restringida, donde la persona a través de la información que recibe confirma sus propias visiones y opiniones.

Los algoritmos utilizados en redes sociales, sistemas de mensajería y otras plataformas digitales pueden incidir fuertemente en los movimientos sociales, ya sea permitiendo la convocatoria en red a manifestarse, exigiendo mayor democracia, o, bien interviniendo para evitar dichas manifestaciones a través de información o desinformación puesta a propósito en circulación por internet. Los



estudios en nuestro país y nuestra región son aún muy escasos en estas materias.

La concentración de las plataformas con cobertura global en manos de unos pocos dueños que pueden monopolizar los contenidos de la información que circula y el uso de los algoritmos es, sin duda, un riesgo para la democracia ya que puede restringir la diversidad y atentar contra el pluralismo, sin que las personas que reciben esa información adviertan la manipulación. Esta amenaza se hizo mayor durante la pandemia ya que las empresas tecnológicas como Amazon, Apple, Google, Facebook y Microsoft incrementaron sus ganancias mientras el resto de la economía global retrocedía, consolidando su ya enorme poder que acrecienta el peligro de que circulen contenidos que moldeen opiniones, censuren o difundan mensajes a escala global, sin mayor contrapeso ni control.

Lo que cambia, lo que permanece, lo que emerge

A partir de lo acá enunciado, es posible plantearse que las redes sociales digitales, los programas de mensajería instantánea y sus efectos en nuestra vida social y política, pero también en relación a nuestra cultura y vida cotidiana, presentan un desafío para la investigación en el campo de la comunicación. Dada su imbricación con áreas de experticia tan diversas como la publicidad, la economía, las ciencias sociales o la política, por mencionar sólo algunas, es indispensable abordarlas con enfoques de corte interdisciplinario.

En un escenario global, regional y local en que lo digital ha cobrado una importancia inmensa y la circulación de información por plataformas y redes sociales digitales tiende a converger en nuevos medios y formatos digitales, será necesario replantearse la formación de los profesionales de la comunicación, como periodistas, comunicadores o realizadores audiovisuales y multimediales, pues deberán asumir roles cada más diversos y exigentes en términos de competencias técnicas, en una sociedad cambiante y con una cultura comunicacional cada vez más participativa de la cual tendrán que hacerse cargo.

La convergencia digital exigirá revisar y cuidar especialmente los estándares periodísticos en cuanto a calidad y veracidad de los contenidos que se difunden, los que pueden disminuir por la práctica de "reportear" en las redes sociales o difundir noticias falsas por falta de los chequeos correspondientes. A ello hay que sumar la pérdida de empleos que ya se está produciendo en el periodismo y una publicidad cada vez más invasiva, no siempre explícita, en los medios digitales que dificulta medir la injerencia de los intereses económicos en la definición de la línea editorial y la pauta informativa diaria.

La pandemia mostró los efectos negativos de la brecha digital, aumentando las diferencias entre los que tienen acceso de calidad a internet y los que no, lo cual se hizo dramáticamente evidente a nivel educacional, donde niños/as y adolescentes de los sectores más vulnerables vieron postergadas sus posibilidades de aprendizaje. Es altamente probable que la brecha digital se profundice y marque otras diferencias y desventajas para los países con situaciones económicas más precarias: en un escenario global, donde la tecnología cobra mayor importancia, con creciente intervención en esferas económicas, sociales y culturales, quedarán más rezagados y se harán más dependientes de innovaciones creadas y manejadas por otros.

Sin embargo, pese a que los medios de comunicación viven en una transformación constante, que los métodos usados para difundir los mensajes varían en el tiempo, que la tecnología ofrece nuevas formas de comunicar y las audiencias cambian y prefieren nuevas plataformas y se adaptan a modos de comunicar (y comunicarse) en formatos más novedosos, las formas tradicionales de comunicar a través de libros, diarios y revistas, radio, televisión y cine seguirán existiendo. Como ha ocurrido hasta ahora.

No obstante, en la medida en que formatos y lenguajes tradicionales estén disponibles también en plataformas digitales, se mantendrán vigentes. De lo contrario, pueden seguir perdiendo lectores y audiencias. Ello no significa que desaparezcan, pero deberán esforzarse por mantener el interés del público y de las audiencias, ya sea modificando sus formatos o mejorando sus contenidos, lo cual exige una mayor creatividad y disposición a la innovación. Algo similar ocurre con la televisión

abierta que, probablemente, seguirá perdiendo público ante el avance de las plataformas *on demand*, aunque ello no implique su extinción.

En síntesis, el escenario de las comunicaciones seguirá cambiando, incluyendo a los medios tradicionales, así como a los digitales. Las plataformas digitales seguirán mutando y probablemente aparecerán nuevas tecnologías que seguirán modificando el ambiente cultural en un contexto comunicacional cada vez más interactivo y donde las artes visuales, el teatro, la danza, entre otras, se mezclarán con lo audiovisual, como ya está ocurriendo.

A este escenario comunicacional cambiante se agregan los desafíos políticos y sociales que deberá enfrentar Chile y Latinoamérica en la post pandemia. Esto incluye una crisis económica que ya está presente, en sociedades altamente desiguales y que incuban un malestar social creciente y acumulado lo largo de décadas, acompañado de una desconfianza en las autoridades e instituciones, en sociedades en las cuales las violaciones a los derechos humanos son frecuentes. Todo hace pensar que seremos testigos y protagonistas de nuevas revueltas sociales: a las denuncias de inequidad de género, de discriminación racial y étnica, aquellas derivadas de los efectos de la crisis climática, la mala distribución del agua y la expoliación de los recursos naturales dibujarán un escenario aún más complejo. Las demandas no son sólo salud, educación y pensiones de jubilación dignas. A partir del 2019 en Ecuador, Chile y Colombia, los movimientos sociales demandan un trato digno y mayor equidad.

Se exige redistribución, pero también reconocimiento. En su vertiente positiva, las redes sociales digitales y los servicios de mensajería instantánea han facilitado que, en sociedades muy diversas y fragmentadas como las latinoamericanas, con muchos grupos de interés distintos, éstos puedan visibilizar y movilizar sus voces y demandas. Las redes ponen en circulación ideas y generan sensación de comunidad, cuestión importante en las sociedades actuales donde el individualismo viene acompañado del sentimiento de soledad, por

lo cual la posibilidad de poner en contacto a estos individuos y comunidades representa algo positivo y diferente a lo conocido en la movilización y organización política tradicionales, lo que brinda cierto optimismo en un contexto complejo.

Las posibilidades de que esa demanda de redistribución y reconocimiento tenga eco pone una nota

positiva y esperanzadora entre tanta incertidumbre política, social y ambiental. La revista *Comunicación y Medios*, sin duda, seguirá difundiendo los avances de esos debates desde la perspectiva de la comunicación, los medios, la cultura y el periodismo. La revista seguirá siendo un espacio de divulgación de investigación original que problematice los cambios culturales y sociales que se irán produciendo por efecto de la influencia de las tecnologías comunicacionales en diferentes ámbitos de la sociedad,

discutiendo sus beneficios, pero también sus riesgos. Ya sea en los números monográficos, abordará las nuevas formas de relaciones sociales, de vivencias de lo cotidiano y los cambios culturales que aún no conocemos y que serán resultado de la mediación de computadores, tabletas, teléfonos inteligentes y TICs por venir en nuestras vidas, así como las adaptaciones de los medios de comunicación tradicionales a los nuevos escenarios. Estos temas y problemas han sido y seguirán siendo centrales para el campo de los estudios sobre comunicación, medios, cultura y periodismo, comprendiendo las imbricaciones entre el mundo digital y lo que ocurre en la sociedad. ■

En un escenario en que lo digital ha cobrado una importancia inmensa y la circulación de información por plataformas y redes sociales digitales tiende a converger en nuevos medios y formatos digitales, será necesario replantearse la formación de los profesionales de la comunicación.

Sobre la autora:

Loreto Rebolledo González, Profesora Titular de la Universidad de Chile y Directora del Instituto de la Comunicación e Imagen. Es periodista, antropóloga, magíster en Historia Andina (FLACSO Ecuador) y doctora en Historia por la Universidad de Barcelona.



UNIVERSIDAD DE CHILE
Instituto de la
Comunicación e Imagen
ICEI

COMUNICACIÓN y MEDIOS

REVISTA DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES MEDIÁTICAS
AÑO 12 N° 13 SEGUNDO SEMESTRE



19

E IMAGEN
E 2005



20 años

Globalización identidades emergentes

Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales



Globalización y técnicas de la comunicación
Facultad de Ciencias Sociales
UNIVERSIDADES Y EDUCACION