

Redes sociales y su influencia en la participación y movilización ciudadana

*Juan Ariza**

Resumen

Las redes sociales, hoy en día, son elementos fundamentales para comunicarnos y mantenernos en contacto; pero ¿cómo han influenciado en la participación y movilización ciudadana? En este artículo se aborda de manera teoricopráctica la influencia de las redes sociales en la movilización y participación ciudadana. Para esto, se revisan las redes sociales, la comunicación, las movilizaciones sociales y ejemplos que ayudan a entender las dinámicas de estos dos elementos.

Palabras clave: comunicación, movilización, participación, redes sociales

Abstract

Social networks, today, are fundamental elements to communicate and keep in touch; but how have they influenced citizen participation and mobilization? In this article, the influence of social networks on citizen mobilization and participation is dealt with theoretically. For this, social networks, communication, social mobilizations and examples that help to understand the dynamics of these two elements are reviewed.

Keywords: communication, mobilization, participation, social networks

Introducción

Actualmente, encontramos una gran participación política y social a través de las redes sociales como Twitter y Facebook. Estas herramientas han permitido a las personas manifestar su opinión sin censura, crear contenido (imágenes o videos sin mayor restricción), participar –desde cualquier lugar del mundo y en todo momento–

en debates y discusiones sobre diferentes temas de interés común y enterarse de todo tipo de eventos. A partir del impacto que han tenido las redes sociales y su influencia, en este artículo se responde a la pregunta: ¿cómo las redes sociales influyen en la participación y movilización ciudadana?

Teorías y conceptos de la comunicación, la participación y movilización ciudadana aplicadas a las redes sociales

En este apartado del artículo se observan algunas teorías relacionadas con las redes sociales y una posible categorización referente al enfoque en que se aplique la teoría. Las redes sociales son un sistema complejo que comprende diferentes aspectos: una gigante aglomeración de información, creación de grupos por intereses comunes, interconexión entre millares de personas en diferentes partes del mundo, entre otros. Por esta razón, es importante enfatizar en la división teórica propuesta en este texto. El desarrollo teórico será dividido, primero, en teorías de la comunicación aplicadas a las redes sociales y, segundo, en teorías de participación y movilización ciudadana.

La teoría cibernética se ha escogido como la teoría general aplicable a las redes sociales. Según López (1986), en esta se busca desarrollar al máximo el nivel tecnológico¹ que sustenta a la comunicación de masas con miras hacia la eficiencia. En este sentido, vale la pena recordar que el nivel tecnológico siempre ha sido

importante en la comunicación, ya que ayuda en la intensión de transmitir la información lo más rápido y eficientemente posible. Ejemplos de esto son los papiros del siglo IV a. C. que permitían guardar y transmitir las vivencias y los conocimientos generales de la cultura a las futuras generaciones; los anuncios pronunciados por el campanero afuera de la iglesia para dar a conocer las ordenanzas del rey; la creación de la imprenta en el renacimiento con el objetivo de multiplicar los textos escritos; y, hoy en día, las redes sociales que multiplican la información de una manera inimaginable. En todos estos procesos se puede observar la búsqueda de la eficiencia en la comunicación de masas.

En la teoría cibernética se propone enfocar la información en un aspecto cuantitativo y no cualitativo. Esto se debe a que prima la masificación de la información y no su contenido; un punto vital de las redes sociales es que la información llegue a la mayor cantidad de personas posibles y estas repliquen el mensaje.

¹ Lo tecnológico se refiere a la aplicación de técnicas para llevar un cometido a fin; no se refiere a productos específicos como celulares o computadores.

El fin en la teoría cibernética es resaltar el poder de direccionamiento que pueda generar la información. Por tal razón, esta debe ser clara y presentar una intención específica para poder cumplir su cometido; en las redes sociales se observa que la información es capaz de generar pasiones y poner en marcha la opinión pública. En otras palabras, las redes sociales se han encaminado a ser un medio que transmite una gran cantidad de información a las masas de una manera ágil y eficaz.

Ahora bien, para entender las relaciones que existen entre la información, el emisor y el receptor, es preciso tener en cuenta otras teorías de la comunicación. Así, a partir de la teoría de dos pasos, propuesta por Katz y Lazarsfeld (2009), se explica cómo es el flujo de la información entre el emisor y el receptor.

Esta teoría propone que, en el primer paso, la información emitida por algún medio de comunicación oficial es captada por los líderes de opinión. Estos últimos –personas reconocidas por la comunidad gracias a haber demostrado conocimientos superiores al del promedio de usuarios de las redes sociales– son los encargados de llevar a cabo el segundo paso, transmitir la información refinada² a diferentes receptores que tienen afinidad con el líder de opinión.

Al aplicar esta teoría surge una pregunta: ¿quién recibe primero la información? En la actualidad, es posible que el receptor desempeñe varias funciones y dinámicas en el escenario virtual. En principio, puede ser un sujeto pasivo que simplemente recibe la información del líder de opinión o ser un receptor activo que prefiere in-

terectuar y dar a conocer su toma de posición crítica al líder de opinión o al medio de comunicación oficial e, incluso, llevar la información a su propio círculo social (que puede seguir multiplicando esta dinámica). Igualmente, el receptor tiene la posibilidad de convertirse en un líder de opinión, de modo que asiste a las fuentes de los medios de comunicación oficiales o no oficiales y refinar la información.

De esta manera, a partir de la relación con las redes sociales, se puede afirmar que un líder de opinión pública no es necesariamente una persona, sino que en las redes sociales podemos encontrar grupos específicos que comparten información sin necesidad de conocer la identidad o trascendencia que tiene el emisor. Lo más importante de esta teoría es el análisis que se realiza al flujo de transmisión de la información y a la manera en que esta se puede refinar.

Como se ha podido observar, en las redes sociales se han encontrado diversas dinámicas entre los actores y el uso de la información, pero ¿cómo se relaciona el espacio donde suceden todas estas acciones? En la teoría de la opinión pública, propuesta por Jürgen Habermas (1981), se plantea que existe un espacio público en el que todos los ciudadanos pueden ser partícipes. En este escenario, el individuo privado pasa a ser parte de lo público al expresar libremente su opinión sobre cualquier tema.

La relación de la teoría de la opinión pública con las redes sociales es el espacio en el que el ciudadano puede desarrollar diferentes opiniones, análisis o críticas frente a cualquier tema de manera libre e independiente, a través de

2 Se habla de *información refinada* para hacer referencia a que el líder de opinión primero modifica o sintetiza la información que ha recibido de los medios de comunicación para después entregarla a los diferentes receptores.

comentarios o al compartir la información. En las redes sociales, estas acciones hacen que la discusión se abra a la esfera social de cada individuo y que cualquier persona al interior de esta esfera pueda realizar la misma acción al difundir la discusión a una incontable cantidad de microesferas³ sociales. Cabe resaltar que un punto importante es la supresión de la barrera espacio, ya que para ser participe en la opinión pública no se necesita estar en el lugar presencial del hecho, sino que se puede ser participe desde cualquier lugar.

Otro aspecto a tener en cuenta es la censura; si bien no es explícita o se ejerce por parte de las políticas de usuario de cada red social, los ciudadanos se encargan de censurar todo aquello que no les parece *correcto*. Este punto se puede entender mejor a partir de la teoría de la complejidad de Luhmann (1998). El alemán propone una comprensión abstracta del mundo en la que todo se compone de sistemas y subsistemas que se reproducen (Castro, 2011). En esta teoría se propone que cada sistema (en este caso la red social) posee criterios que se definen en un sistema binario (lo *bueno* y lo *malo*). Por tal razón, cada elemento –una publicación o comentario, por ejemplo– que ingrese al sistema y no cumpla con esos criterios es expulsado. Así, en cada red social se denuncian las publicaciones o los usuarios para que se eliminen las publicaciones y comentarios, e, incluso, las cuentas.

Si bien se ha logrado entender *grosso modo* a los actores y el escenario en las redes sociales, es necesario preguntarse: ¿cuál es la relación entre estos dos elementos? La respuesta se puede obtener a partir del desarrollo de la teoría de sistemas de Luhmann (1998): al observar que

los criterios de cada sistema pueden generar un vínculo entre los elementos (las personas en este caso); él identifica que así se es posible crear una identidad que, en un futuro, se podría manifestar en una acción colectiva basada en sus criterios comunes.

Tras entender los actores, sus dinámicas, el escenario donde ocurren los hechos y su vinculación, se obtiene un leve panorama que permite analizar la relación entre las redes sociales y la participación y movilización ciudadana. Así, es necesario emprender primero qué es un movimiento social y cuál es su relación con las redes sociales.

Según Revilla, el movimiento social es “el proceso de (re)constitución de una identidad colectiva, fuera del ámbito de la política institucional, por el cual se dota de sentido a la acción individual y colectiva” (1996, p. 2). En este sentido, las redes sociales pasan a ser un medio en el que las personas pueden conectarse con otras que tienen ideologías, criterios o valores similares. Asimismo, estos factores se plantean en la opinión pública, nutren los puntos de vista y usualmente llegan a un posible consenso sobre diversos temas.

Esta definición trata un punto importante: la constitución colectiva fuera del ámbito de la política institucional. Un movimiento social, para ser legítimo y perdurar, debe ser creado a partir de una iniciativa social. En el caso de ser creado por la política institucional puede que no tenga una gran fuerza o simplemente la sociedad no se identifique con este. En conclusión, el movimiento debe ser una iniciativa social propia de un colectivo y no política.

3 Se utiliza el término *microesfera* bajo una perspectiva relativa, ya que es posible observar el escenario de las redes sociales como la esfera social en la que se relacionan las esferas sociales de los individuos (microesferas).

Para Revilla (1996) existen diferencias entre el comportamiento colectivo, la acción colectiva y el movimiento social, aunque estos se relacionen y sean similares en ciertos puntos. El comportamiento colectivo se centra en la identificación del individuo con otros que pueden tener la misma problemática, ideología o postura sobre algún tema en específico, y su actuar se basa en un aporte al colectivo, mas no existe compromiso o fidelidad a este; la acción colectiva se basa en una acción en defensa de los intereses comunes dirigida hacia otros; mientras que el movimiento social presenta acciones colectivas, pero tiene una identidad y un objetivo definidos, organización interna, recursos para desarrollar sus actividades y sus participantes son fieles a la causa.

Al tener en cuenta esta división podemos precisar las funciones que tienen en cada uno de los comportamientos colectivos; en estos encontramos que las redes sociales son un medio para que el individuo exprese su problemática,

ideología o toma de posición sobre algún tema específico. En un mundo virtual, las redes sociales abren la puerta a la acción colectiva, ya que permiten que diferentes individuos se unan por afinidad en los factores anteriormente mencionados.

En la acción colectiva, la red social cumple dos papeles: como recurso para organizar la acción y como un conjunto entre escenario, medio y recurso. Esto se debe a que las redes sociales se han convertido en un escenario paralelo al de la protesta, en el que diversos grupos atacan a otros dentro de la misma red social. En este tipo de procesos, estas plataformas funcionan como escenarios del conflicto, como medios para convocar a las personas y como recursos para organizar y publicar información. En los movimientos sociales se puede concluir que las redes sociales funcionan como recurso⁴, ya sea para organizar las acciones o, también, transmitir su mensaje a diferentes individuos.

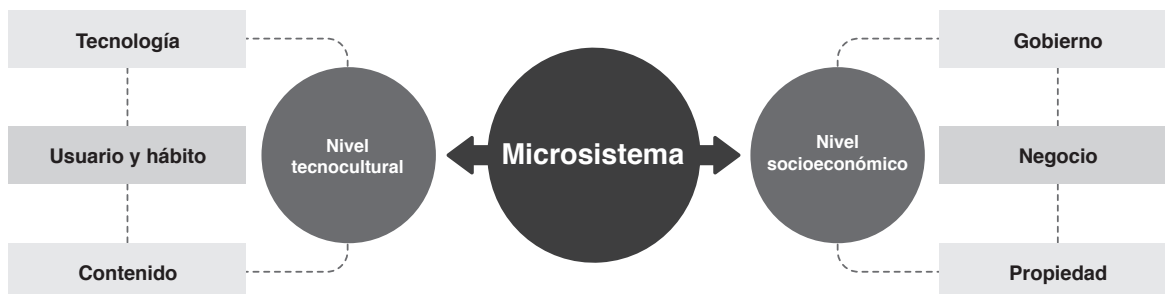
Influencia de las redes sociales en la movilización y participación ciudadana

Para comprender las dinámicas e influencia de las redes sociales en los procesos de participación y movilización ciudadana se debe entender qué hace una red social. Desde el análisis de las redes

sociales, estas se entienden como un microsistema que se estructura en dos niveles y seis elementos, como lo muestra la figura 1.

⁴ La diferencia entre *medio* y *recurso*, principalmente, es su función: la del medio es difundir la información sin alguna finalidad específica, mientras que la del recurso difunde la información bajo un objetivo específico de una manera estructurada.

Figura 1. Estructura de los microsistemas (redes sociales)



Fuente: elaboración propia.

El nivel tecnocultural se refiere a las diferentes interacciones que tienen las personas en su *hábitat digital*; por ejemplo, hacer videos en vivo, compartir una noticia o dar a conocer un hecho de su vida personal. Para interactuar, los individuos deben usar la tecnología⁵, de forma tal que se crean sujetos digitales que adquieren características propias por sus rutinas en el *hábitat digital*.

El nivel socioeconómico alude a la representación pública que existe en el *hábitat digital*. Esta se conforma por personas que resaltan una identidad colectiva –perfiles oficiales de alguna entidad estatal, tiendas virtuales o páginas de perfiles profesionales (LinkedIn), entre otros–. La diferencia principal entre estas identidades radica en el fin de cada elemento; por ejemplo, las páginas web o perfiles en redes sociales de las instituciones estatales tienen el objetivo de brindar información a las personas sobre la entidad y los procesos de esta, mientras que el perfil de negocios y propiedad pueden tener por

objetivo ofertar un producto o servicio dentro del *hábitat digital*. Como se dijo anteriormente, las redes sociales son un sistema o *hábitat digital* que puede ser usado para la participación o movilización ciudadana, pero ¿cómo se pueden usar para dicho fin?

Las redes sociales pueden tomar tres formas: 1) como herramienta para compartir información y organizar grupos sobre alguna movilización o participación ciudadana, por ejemplo, la colación del 2 de mayo de 2014 (*El Espectador*, 2 de mayo del 2014). No cabe duda de la inconformidad de miles de personas en la capital colombiana al momento de utilizar el Transmilenio⁶, pero el instante en que subieron la tarifa de pago para los usuarios fue el detonante para la movilización de las personas. La forma de manifestación fue utilizar este transporte sin pagar la tarifa (colarse).

Esta movilización se dio a conocer a través de Facebook, red social que también permitió que

5 En este apartado del artículo, por *tecnología* se entiende todo tipo de elemento que se pueda utilizar para interactuar con los elementos del *hábitat digital*, por ejemplo, computadores, teléfonos inteligentes, tabletas, etc.

6 Transmilenio es un sistema de transporte público masivo en Bogotá que utiliza buses biarticulados en vías exclusivas para ellos. Este sistema no ha sido muy bien acogido por los habitantes de la capital, por tal razón, se han organizado diferentes protestas en su contra.

las autoridades competentes descubrieran esta acción colectiva. Como se puede observar, las redes sociales son herramientas eficientes para organizar acciones colectivas en cualquier momento y causar conmoción en la vida real, fuera del hábitat digital.

La segunda forma de las redes sociales es la de *hábitat de enfrentamiento*. Como se mencionó anteriormente, estas plataformas también pueden ser escenarios de enfrentamiento y de acciones colectivas en contra de una figura, un ideal, una religión, etc. En algunos casos, suceden de forma consensuada y organizada, ya sea para denunciar alguna publicación o responder ante un ataque realizado. Los casos más interesantes suceden cuando la acción colectiva nace de una manera casi espontánea, a través de la identificación de ciertos valores e ideas sin necesidad de pertenecer a una organización específica. Lo anterior permite deducir que en estos casos se trata de una conducta colectiva (Múnica, 1993).

Como se puede observar, en el escenario de las redes sociales se presentan enfrentamientos, lo que crea unas formas de acción colectiva que deben ser

tenidas en cuenta (amenazas directas de muerte, por ejemplo).

La tercera forma de red social es un híbrido resultante de entenderla como herramienta o como escenario. Este híbrido se compone del uso de las redes sociales para comunicar y organizar las acciones colectivas, pero también para realizar ataques hacia las personas o entidades que los están afectando. Un ejemplo de esto son las protestas realizadas en Santiago de Chile por la implementación de la planta de carbón por parte de la Termoeléctrica Barracones (*El Mostrador*, 24 de agosto del 2010).

Chile se ha caracterizado por su fuerte conciencia ambiental y protección ecológica. El caso de Barracones se dio el 24 de agosto del 2010, cuando aprobaron la creación de la planta de carbón en la Higuera. Esta planta podía afectar el equilibrio ecológico de la reserva marina Islas Choros y la Reserva Nacional de Pingüino de Humboldt. Este caso demuestra que la red social, además de cumplir las dos funciones ya mencionadas, permite una organización más clara en comparación con las anteriores formas.

Conclusión

En el desarrollo teórico del escrito se puede observar que el punto fundamental de las redes sociales es la masificación del mensaje a través del medio. Ahora bien, esto no es lo único importante; gracias a la teoría de la acción social es posible comprender la importancia de la existencia de una movilización por parte de los receptores de los mensajes.

Por otro lado, aunque la teoría de dos pasos implique que el líder de opinión dé a conocer un mensaje, también es posible que otros

individuos lo hagan. Si bien el impacto no es igual, pueden hacerlo, algo que no ocurre con los medios tradicionales de comunicación (radio o televisión, por ejemplo).

A pesar de que los individuos se regulan naturalmente, las redes sociales permiten una libertad de expresión en la que no es posible que un sujeto político sea hostigado o acallado por otro. De este modo, puede que las redes sociales sean el espacio más cercano a la teoría de la opinión pública de Habermas (1981).

Las redes sociales pueden ser usadas como herramienta o escenario. Frente a esta categorización se debe tener en cuenta que el enfoque es la participación y movilización ciudadana. Esta categorización también es nombrada como *formas* debido a que la red social es en sí la misma, pero su uso es cambiante. El análisis propuesto permite vislumbrar cuáles son los posibles actores y sus estructuras dentro de este denominado microsistema, pero, más allá de esto, podemos ver que la propuesta se enfoca en los roles que el sujeto puede llegar a desempeñar en las redes sociales sin tener en cuenta su automatización (respuestas automáticas o *bots*).

Ahora bien, existen diferencias entre las formas; por un lado, la primera se distancia de la tercera

al enfocarse únicamente en la red social como una herramienta para comunicar la información en masa sin implicar un uso mayor -un control de asistencia a la acción colectiva u organización, por ejemplo-. Por otro lado, la segunda forma es un acto que se puede catalogar como más *pasional* y que no tiene una trascendencia como puede ocurrir en la tercera forma. En esta última se evidencian la participación y movilización ciudadana organizada con objetivos claros. Si se observa con detenimiento, las dos primeras formas no tienen un objetivo que permita lograr un cambio específico, pero en la tercera se pueden constatar acciones concretas que se desprenden del reconocimiento del problema y de haber definido objetivos claros.

Referencias

- Castro, B. (2011). Aportes de Niklas Luhmann a la teoría de la complejidad. *Polis. Revista Latinoamericana*, 29, 1-15. Recuperado de <https://bit.ly/2VEh0QM>
- El Espectador*. (2 de mayo del 2014). Usuarios convocan colatón en Transmilenio este viernes [Redacción Bogotá]. Recuperado de <https://bit.ly/3alQpMs>
- El Mostrador*. (24 de agosto del 2010). Varios detenidos en protesta ciudadana contra la termoeléctrica Barrancones. Recuperado de <https://bit.ly/2Tg9jyB>
- Habermas, J. (1981). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Katz, E. y Lazarsfeld, P. (2009). *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. Nueva Jersey y Londres: Transaction Publishers.
- Lopez, L. (1986). *Introducción a los medios de comunicación*. Bogotá: Editorial Universidad Santo Tomás y Centro de Enseñanza Desescolarizada.
- Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*. Barcelona, México D. F. y Bogotá: Anthropos Editorial, Universidad Iberoamericana y CEJA.
- Múnera, L. (1993). De los movimientos sociales al movimiento popular. *Historia crítica*, 7, 55-80. DOI: <https://doi.org/10.7440/histcrit7.1993.09>
- Revilla, M. (1996). El concepto de movimiento social: acción, identidad y sentido. *Última Década*, 5, 1-18. Recuperado de <https://bit.ly/2IaQNRZ>