

**CULTURA CÍVICA, PERIODISMO Y REDES SOCIALES DIGITALES:  
PROMESAS, DEBILIDADES, TRANSFORMACIONES Y RETOS**

**CARLOS RAÚL YEPES JIMÉNEZ**

**UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE HUMANIDADES  
MAESTRÍA EN ESTUDIOS HUMANÍSTICOS  
MEDELLÍN, COLOMBIA  
2021**

**CULTURA CÍVICA, PERIODISMO Y REDES SOCIALES DIGITALES:  
PROMESAS, DEBILIDADES, TRANSFORMACIONES Y RETOS**

**CARLOS RAÚL YEPES JIMÉNEZ**

**Trabajo de grado para optar al título de Magister en Estudios Humanísticos**

**Asesor:  
Dr. JORGE IVÁN BONILLA VÉLEZ**

**UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE HUMANIDADES  
MAESTRÍA EN ESTUDIOS HUMANÍSTICOS  
MEDELLÍN, COLOMBIA  
2021**

## **Agradecimientos**

A Gloria, a Maria Luisa y a Santiago por estar siempre a mi lado haciendo realidad mis sueños. Al profesor Jorge Iván Bonilla por su dedicación, compromiso y consejos. A los profesores de la maestría por compartir su vocación, su conocimiento y enseñarme tanto. A mis compañeros por sus enseñanzas y la amistad nacida.

## Contenido

Introducción.....	1
1. Promesas de la democracia liberal y sus valores fundacionales en la cultura cívica.....	8
1.1. Una precisión inicial desde un contexto histórico. ....	8
1.1.1. Entre lo público y lo privado. ....	9
1.1.2. De la invisibilidad a la visibilidad del poder. ....	12
1.1.3. El ciudadano. ....	13
1.2. Promesas de la democracia liberal.....	17
1.2.1. Libertad de Expresión.....	23
1.2.2. El interés público. ....	24
1.2.3. El ciudadano bien informado.....	27
1.3. Principios y valores fundacionales para cumplir con las promesas de la democracia liberal.....	31
2. De las promesas a la realidad. Crisis, debilidades y dificultades de las promesas y valores de la cultura cívica .....	41
2.1. La información como mercancía .....	42
2.2. Corporaciones, conglomerados y empresas. Los dueños de la información. Concentración corporativa y monopolización.....	45
2.3. Los cambios sociales .....	52

2.4. Banalización de la información .....	57
2.5. El auge de la sociedad del entretenimiento.....	60
2.6. Sobresaturación e información ilimitada .....	63
3. De ayer a hoy. Redes sociales digitales y noticias falsas. ¿Qué está sucediendo en sus entornos?.....	66
3.1. Una aproximación a las redes sociales digitales.....	66
3.2. Algunos aspectos para destacar sobre las <i>Noticias Falsas</i> .....	74
3.3. Los sesgos de confirmación.....	81
3.4. Las emociones. Las decisiones .....	86
3.5. Un nuevo ciudadano. Una nueva ciudadanía.....	93
3.6. El estilo y el ritmo de vida. Aceleración en la modernidad tardía.....	101
4. Retos y perspectivas. Mecanismos que se proponen para gestionar y prevenir la desinformación en redes sociales digitales.....	107
4.1. Iniciativas y mecanismos de gestión y prevención de la desinformación en redes sociales digitales.....	108
4.1.1. La duda. ....	109
4.1.2. Iniciativas institucionales.....	109
4.1.3. Diversas medidas de carácter general.....	111
4.1.4. Un llamado a los procesos educativos .....	113
4.1.5. Hay que entender los contextos sociales.....	115

4.1.6. En la búsqueda de medios de comunicación alternativos.....	117
4.1.7. Al rescate del lenguaje y de la palabra .....	118
4.1.8. Considerar el valor de la ética y la confianza .....	120
4.2. Plataformas y mecanismos de verificación.....	121
4.3. Entre censuras, regulación y autorregulación .....	127
4.3.1. Censura. ....	128
4.3.2. Regulación .....	135
4.3.3. Autorregulación .....	143
A manera de conclusiones (y reflexiones).....	147
Referencias.....	158

## **Introducción**

Las redes sociales digitales han cambiado y continúan cambiando nuestra forma de ser, de actuar y de pensar. Nos han permitido acceder a un mundo ilimitado de información y de conocimiento que no había sido alcanzado antes por las personas en la historia de la humanidad. Nunca antes se había tenido tanta información disponible, en forma tan rápida y en tiempo real. Se trata de un fenómeno que no podemos ignorar por el impacto que tiene en todos los ámbitos de la sociedad y que llegó para quedarse y producir transformaciones. Esto tiene tanto de positivo como de negativo. Es por ello por lo que esta investigación se propone, como objetivo general, problematizar la incidencia de la desinformación y de las noticias falsas que se divulgan por las redes sociales digitales como parte de la dinámica de los procesos de conocimiento, información y comunicación en la sociedad. Dicha problematización parte del siguiente interrogante: ¿de qué manera las redes sociales digitales están transformando la cultura cívica, los medios de comunicación y los entornos en los que éstos se desarrollan?

Para dar respuesta al objetivo general que nos propusimos y a la pregunta de investigación que nos hacemos, hemos pretendido desarrollar los siguientes objetivos específicos:

-Indagar por los elementos que han ido configurado la cultura cívica en los procesos de deliberación y decisión en los que hace parte el ciudadano, a partir de la delimitación de la esfera pública y la esfera privada y de la lucha entre la invisibilidad y la visibilidad del poder; así como por el aporte de la democracia liberal a través de la libertad de expresión, la

búsqueda del interés público y el ciudadano bien informado en el marco de la comunicación y de la información.

-Problematizar algunas circunstancias que han incidido en las promesas no cumplidas de la democracia liberal, en términos de libertad de expresión, acceso a la información y democratización del poder.

-Establecer las características, los factores y los efectos que se están produciendo en la transformación de la cultura cívica con el surgimiento de las sociedades de la información, la celeridad de los cambios tecnológicos, las variaciones de los hábitos de vida y la difusión por las redes sociales digitales de noticias falsas y desinformación.

-Dar cuenta de los mecanismos y herramientas se están proponiendo en la sociedad para enfrentar la difusión de noticias falsas a través de las redes sociales digitales así como de los desafíos por venir y las acciones que se están tomando.

Para alcanzar estos objetivos acudimos a la técnica de investigación documental con el fin de acercarnos a la comprensión de la mencionada incidencia de la desinformación y de las noticias falsas que se divulgan por las redes sociales en la transformación de la cultura cívica, los medios de comunicación y sus entornos. Cuando se habla de una investigación documental sobre un problema objeto de interés se plantea el asunto de acercarse al acumulado de documentación disponible sobre la cuestión objeto de investigación, con el propósito de formular preguntas, llevar a cabo seguimientos, ofrecer contextualizaciones y encontrar elementos de juicio a través de la lectura e interpretación los textos (Galeano, 2018).

Para MacDonald y Tipton (como se citó en Galeano, 2018), los documentos son cosas que podemos leer y que se refieren a algún aspecto del mundo social” (p. 138). Estos

incluyen, por ejemplo, artículos académicos, libros, relatos históricos o periodísticos, estadísticas, periódicos, folletos, audio o videos, discursos y registros privados.

La revisión documental se realizó a través de un muestra deliberada que consultó libros, capítulos de libros, referencias bibliográficas en bibliotecas físicas, así como material de prensa y académico disponible en la web, especialmente en el motor de búsqueda de Google Scholar. Asimismo se revisaron fuentes de otra naturaleza como conversatorios, paneles, conferencias, reportajes en radio y televisión disponibles en diferentes plataformas digitales.

El criterio de selección establecido para el material objeto de análisis, respondió a aquellos documentos que pretendían analizar los efectos en la democracia de la difusión por las redes sociales digitales de las noticias falsas y la desinformación. De esta manera se excluyó todo tipo de documentación que planteara aproximaciones descriptivas, celebratorias o inocuas del objeto de estudio. Fueron más de cien los documentos analizados.

Una vez establecidos los criterios de selección de la muestra se elaboró un preanálisis de los documentos, en el que se usó como herramienta las fichas de contenido. Ya fichados los documentos se realizó el análisis de dichos documentos utilizando una unidad de análisis de tipo temático que consistió en la segmentación del contenido de acuerdo a los propósitos de los cuatro capítulos de este trabajo de grado. Posteriormente se establecieron las condiciones y reglas para interpretar el material recolectado a través de un proceso de escritura y re-escritura que concluyó con el informe final de esta investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el capítulo I nos referiremos a cómo el ciudadano ha desarrollado su participación dentro de una cultura cívica y la democracia a partir del

significado de acciones que le han permitido avanzar para reconocerse como sujeto activo de la participación política con una presencia más dinámica, más activa y, si se quiere, más confrontacional en aras de ganar espacios para sí, para sus comunidades, sus intereses y sus necesidades. Y en este sentido es que se configuraron, en parte, algunas de las promesas de la democracia liberal, donde la información empezó a adquirir mayor relevancia a partir de la profesionalización de su gestión, reuniendo, entre otros criterios, la objetividad, imparcialidad, calidad, autonomía, independencia y diversidad. El ciudadano sería su promotor y destinatario, y nacería la profesión encargada de ser el guardián de dichos objetivos: el periodismo. Una actividad que fue llevada a cabo por diferentes actores de la sociedad que buscaron fortalecer y desarrollar las promesas que se hacían desde la democracia y desde el interior de una cultura cívica con unos valores y unas características que le dieron relevancia y trascendencia.

En el capítulo II, hemos identificado cómo esos buenos propósitos comunes en una época determinada, esas promesas y esos valores, fueron mutando hacia nuevos intereses, actitudes, medios y formas de actuar por parte de los ciudadanos. Los medios de comunicación también cambiaron. Estas situaciones no pasaron desapercibidas y por el contrario nos dirigen a identificar qué fue lo que pasó, y es así como encontraremos que la sociedad, en donde estaban ocurriendo importantes cambios sociales, empieza a identificar que la información, a la que se tiene acceso casi de manera ilimitada, es un producto y una mercancía que puede ser objeto de comercialización en un naciente mercado que tiene nuevos dueños o propietarios (las corporaciones) cuya actividad se dirige a nuevas audiencias que están ávidas de entretenimiento y dispuestas a pagar por ello. Estas situaciones son analizadas para encontrar un hilo conductor entre un pasado y un momento de quiebre en la gestión de la

información que empieza, bajo nuevas circunstancias, a sufrir importantes cambios que conducen a la aparición del fenómeno de las redes sociales digitales y la desinformación.

En el capítulo III nos concentramos precisamente en las redes sociales digitales y en las noticias falsas, precisando de entrada algunos significados y definiciones para llegar a entender ciertas situaciones que de una u otra manera están influyendo en dicho fenómeno. Encontraremos en este análisis aspectos de índole sociológico, como la transformación del rol de los ciudadanos, derivado entre otras razones de los entornos en los que vive, sus intereses y sus expectativas; o aspectos psicológicos, como las emociones y su incidencia en el comportamiento de las personas; o epistemológicos y cognitivos como el impacto de los sesgos y, en especial, del sesgo de confirmación. Este análisis nos permitirá entender las relaciones entre estos factores y cómo ellos están afectando la sociedad y principalmente los sistemas democráticos. En este capítulo se advierte de las bondades de la aparición de las redes sociales, pero, igualmente, se presenta un panorama de las dificultades que deben ser enfrentadas cuando de desinformación y de noticias falsas se trata.

Con este panorama, y con la visión general de la problemática planteada, la investigación transita hacia su final en el capítulo IV, con la exposición de algunos de los mecanismos y herramientas con los que está contando la sociedad para entender la función de las redes sociales digitales en los procesos de información y conocimiento de las personas, así como para enfrentar los retos y las situaciones a los que se ve y se verá enfrentada cuando los beneficios y los aspectos positivos se vean truncados o desviados hacia otros intereses, efectos o impactos a partir de la desinformación a la que está accediendo el ciudadano y las decisiones que con base en ella está tomando. Podremos entonces observar que no hay una sola fórmula o procedimiento estándar que sirva para el propósito indicado, sino que serán

muy variadas las herramientas que habrán de ser activadas en la sociedad con una visión holística que le permita conciliar las dificultades con las soluciones. Este capítulo esboza algunos de esos mecanismos actuales y de cara al futuro.

Estos cuatro capítulos pretenden dar elementos de juicio para entender tanto la problemática planteada como las soluciones posibles. La investigación se ha llevado a cabo indagando, de manera dinámica, por el desarrollo de la información en la sociedad en general y de la desinformación en particular, con el ciudadano de por medio, teniendo en cuenta su relación con la autoridad y el poder, los periodistas y los medios de comunicación y las redes sociales digitales como tecnología a la que estamos accediendo en esta época.

Teniendo en cuenta que esta tesis propone una reflexión teórica de carácter general más que una indagación de contextos específicos en torno a las implicaciones que tienen para la democracia y la comunicación las redes sociales digitales y la desinformación, es necesario hacer explícita una aclaración y una declaración en aras del rigor académico que se deriva de una investigación para expresar al lector que no ha sido nuestro propósito elaborar una secuencia detallada y prolífica de hechos y momentos históricos definidos para dar cuenta de estas transformaciones; más bien se trata de ofrecer una mirada general de estos procesos de cambio, donde las referencias históricas en algunas ocasiones pudiesen aparecer como insuficientes, pero con la única pretensión y deseo que nos permitan servir de puente para unir un pasado con un presente.

Independiente de las conclusiones a las que pudimos llegar sobre las transformaciones sociales y políticas derivadas de las redes sociales digitales y de la información que por ellas circula, parecería que lo que si es cierto, al decir de Dahlgren (2011), es que lo que puede estar ocurriendo es que se están alterando los paradigmas y la infraestructura de la esfera

pública cuando se están poniendo a disposición de los ciudadanos “grandes cantidades de información, fomentando la descentralización y la diversidad, facilitando la comunicación y la interacción individual” (p. 3).

El ciudadano continuará estando en el centro y su lucha también continuará por seguir buscando y encontrando espacios para ser oído, para intervenir en lo público, para ser tenido en cuenta y ser parte de una sociedad, una especie de búsqueda permanente por un lugar en el mundo. Pensar, hablar, participar y decidir serán los verbos rectores continuos de su actuación. Las redes sociales digitales y el asedio de información están reconfigurando su rol y su actividad y especialmente sus intereses, expectativas y decisiones. Este trabajo se preocupa por tratar de entenderlo.

Es nuestro deseo que la lectura de este trabajo de investigación logre captar el interés del lector, genere algunas reflexiones sobre los temas propuestos y, sobre todo, de aquellos que no pudieron serlo por la limitación del propósito y los objetivos definidos, pero que pueden ameritar nuevas líneas de profundización en un estudio posterior, máxime con la pertinencia y actualidad de la temática que ha sido tratada, comenzando por la evolución de las funciones, las actividades y las estructuras de propiedad de las plataformas tecnológicas que generarán profundos cambios sociales y políticos hacia delante, tanto en las sociedades democráticas como en las que no lo son.

## Capítulo I

### 1. Promesas de la democracia liberal y sus valores fundacionales en la cultura cívica

*“No sabemos todavía con exactitud qué repercusión van a tener las nuevas tecnologías en nuestra forma de vida política, si mejorarán la democracia, si la modificarán o la harán imposible. [...] En cualquier caso, es indudable que la actual revolución tecnológica hace que nuestras democracias dependan de formas de comunicación e información que ni controlamos ni comprendemos plenamente”*  
(Innerarity, 2018b)

**1.1. Una precisión inicial desde un contexto histórico.** (En función de la relación autoridad-ciudadano). La cultura cívica; entre lo público y lo privado; de la invisibilidad a la visibilidad del poder; lo público y lo privado; el ciudadano.

Este capítulo abordará algunos ejes conceptuales que consideramos son importantes para pensar las relaciones entre la cultura cívica, la esfera pública, la información y la democracia. La cultura cívica o culturas cívicas que tendremos en cuenta, son las que identifica Dahlgren (2011), y que se componen de diferentes factores que se derivan de las relaciones estructurales del poder social, la economía, el sistema legal y las posibilidades de la organización, pasando por un circuito cultural que incluye modelos de conocimiento, valores, el nivel de confianza, los espacios comunicativos, la práctica individual y colectiva y, finalmente, la identidad como factor de cohesión entre las personas; “esas personas que en ejercicio de su ciudadanía deben tener acceso a una información fidedigna, a las representaciones, análisis, discusiones y debates que hacen de la esfera pública un bien viable” (p. 20-27).

**1.1.1. Entre lo público y lo privado.** No podría hablarse del desarrollo de las esferas públicas y privadas sin acudir a los esquemas que históricamente han sido reconocidos y que los ciudadanos han indagado para tratar de fijar los marcos en los que se desenvuelven, especialmente de los derivados en la Grecia Antigua. Para este efecto, acudimos a Thompson (2011), quien en su texto *Los Límites Cambiantes de la Vida Pública y la Privada*, plantea dos momentos históricos de la participación ciudadana: por una parte, la transición del significado de lo público y lo privado entre la Grecia Antigua y la denominada Modernidad Europea y de aquí a las sociedades Estado-Nación; y por la otra, el surgimiento de la sociedad civil con nuevas formas de organización social, teniendo en cuenta sobre todo la información que circulaba y los medios por los que lo hacía (pp.163-168).

Para el primer caso, esto es, en la Grecia Antigua, desde el desarrollo de la ciudad-Estado, su organización política estaba delimitada entre lo privado y lo público, entre la vida propia y la vida común, según la explicación de Arendt; donde lo privado correspondía a lo que acontecía en la casa y en la familia, una esfera de las necesidades de las personas que se circunscribía al trabajo; y de otro lado, lo público, o la vida política, la cual se hacía coincidir con el concepto de libertad que sucedía entre la acción y el discurso, o dicho de otra manera, en las decisiones que se tomaban a través de la palabra o la persuasión. Estos límites fueron superados y evolucionaron con lo que Arendt denominó el “auge de los social” (como se citó en Thompson, 2011, p.14). Desde este escenario histórico social, se da una transformación de lo público y lo privado, y en esta oportunidad, Thompson, acude a la explicación de J. Habermas, ya en la Modernidad europea de los siglos XVIII y principios del XIX, más allá de la Grecia Antigua, donde los espacios son diferentes, han evolucionado, y ya se habla de

trabajadores, clases y partidos. Ocurre un cambio significativo derivado, bajo esta teoría, estimulado por la información y los medios por los que se accede a ella. Ya ha surgido una sociedad civil que se organiza y un Estado que también lo hace, un nuevo espacio público que es el de la autoridad y el gobierno. Un nuevo ciudadano que vigila, que exige visibilidad, que opina y quiere trascender, que se hace ver y oír. Tal vez es bueno resaltar que no solo estos cambios se dan por un comercio capitalista, sino también porque son impulsados, y de manera relevante, por el comercio que trafica con la información pues aparecen los diarios y la prensa. Se crea así un espacio para la sociedad civil, un espacio que no es público ni privado, sino que corresponde al interés del ciudadano, lo cual afecta al Estado, ya que hace al ciudadano destinatario de sus decisiones.

Quizá aquí encontramos un antecedente de la libertad de poder y querer expresarse, decir lo que se piensa, de argumentar, debatir y exigir, esto es, de uno de los valores acogidos por la democracia liberal al anclar sus promesas en la *libertad de expresión*. Hablamos de una época que ha sido caracterizada por la idea de que la libertad iba acompañada del debate político que proponía reformas fundamentales, pues se consideraba que había un *interés público* que no siempre era entendido, que no siempre se reflejaba en las decisiones que tomaban las autoridades. De ahí el debate, la discusión y la confrontación. Si bien el ciudadano se enfrentaba al Estado, lo hacía porque sabía que podía expresarlo, en una idea primigenia de libertad y con muchas dificultades, y lo hacía con el convencimiento de la búsqueda de ese interés común.

Sin embargo, esto no lo podían hacer todos los ciudadanos, sino solo aquellos que tenían acceso a la información y que solían frecuentar lugares de reuniones como salones y cafés; se trataba de una esfera pública burguesa que correspondía al público lector del siglo

XVIII, según Habermas. En el mismo sentido, Thompson (1998), señala el surgimiento no sólo de una nueva esfera de lo público sino de la sociedad civil que la alentaba y la hacía evolucionar. Sostiene este autor que: “Entre la esfera de la autoridad pública o el Estado, de una parte, y la esfera privada de la sociedad civil y las relaciones personales, de la otra, emergió una nueva “esfera de lo público”: una esfera público burguesa cuyos individuos particulares se reunían para discutir entre ellos la regulación de la sociedad civil” (p. 101).

Y con esta aparición de la esfera pública moderna, emerge la idea de la democracia como poder que debe ser sometido al escrutinio público, sobre la cual se cimentarán las bases para el surgimiento del periodismo liberal.

Aparecen así dos de las figuras más representativas del modelo liberal de periodismo: “ser foro de debate público” y ser “perro guardián” de los principios democráticos. En los siglos XVII, XVIII y XIX, se configuraron estas dos nociones dentro del denominado modelo liberal de la esfera pública burguesa, pero adicionalmente el concepto de ciudadanos. Empiezan a proliferar entonces unos nuevos espacios públicos en las emergentes democracias representativas como los cafés, los clubes, los salones y los teatros en un contexto donde la industria de la imprenta (diarios, semanarios, volantes, revistas, folletos) significaría una extensión del diálogo racional que sostenía con los semejantes en un mismo lugar y espacio, mediante relaciones cara a cara.

Lo anterior para afirmar que, desde sus inicios, los medios de comunicación jugaron un papel importante en la transformación de la vida pública de las sociedades modernas, pasando por diferentes canales de difusión de la información como la imprenta, el cine, la radio, la televisión y ahora internet como arenas, ámbitos y actores fundamentales de dicha transformación. Asimismo, dieron lugar a un tránsito de las élites, al pasar del secreto de la

monarquía y de la Iglesia a nuevos diálogos, nuevos públicos, nuevos actores. No obstante lo anterior, esa historia también debe ser contada, como lo dice el profesor Bonilla (2014)

como una historia de exclusiones de aquellos sectores asociados con lo popular, lo inferior y lo marginal, donde la esfera pública se ha construido a partir de conflictos, es decir, no existe una sola ni un solo público legitimado para actuar y para habitar en ella (pp. 7-8).

**1.1.2. De la invisibilidad a la visibilidad del poder.** El otro aspecto al que nos queremos referir es el que tiene que ver con la visibilidad del poder, y que la democracia liberal desarrolló activamente bajo el principio del poder visible. Se trata entonces de preguntarnos cómo se hacen visibles los gobernantes, sus decisiones y el ejercicio mismo del poder frente a los ciudadanos. A esto es a lo que se refiere el profesor Bonilla (2014), cuando acude a Bobbio para señalar la existencia de lo que llama “el desocultamiento” por medio de la crítica libre y el derecho de expresión de los diversos puntos de vista (p. 1). Situación ésta que junto al mismo autor nos lleva a hacernos una pregunta que profundiza el análisis del problema desde una perspectiva histórica, a partir de la posible sustitución de la plaza pública, la presencia física, el diálogo cercano y la interacción cara a cara y sobre si está ocurriendo una transformación que ha significado el surgimiento y desarrollo de nuevas dinámicas de visibilidad pública, participación ciudadana y democratización del poder temático de la sociedad (p. 4).

La visibilidad que, si bien se le exigía al gobernante (antes oculto, secreto y distante del escrutinio público), comenzó también a hacer visible al ciudadano, a hacerlo participe de las representaciones con las que se identificaba. No era solo una exigencia de visibilidad del gobernante, pues al estar el ciudadano actuando y siendo actor importante de lo que sucedía en la sociedad, fue la misma sociedad la que se hizo visible. En cierta medida, “esta situación

fue tal vez una de las causas que llevó a ser prominente en la sociedad el papel de los medios de comunicación y del periodismo. Ese hacer visible la sociedad se convirtió en un modo de pensar la democracia” (Ortega & Humanes, 2000, p. 63).

Si en la Grecia Antigua el debate por el bien común era llevado a cabo por los ciudadanos libres que se reunían en el ágora para debatir los asuntos públicos mediante el poder de las palabras, es en la Edad Moderna donde lo público y lo privado comienzan a adquirir nuevos significados por los cambios que, a su vez, se venían presentando en las instituciones. La discusión, como un punto concreto de referencia histórica, en los siglos XVI y XVII, pasaba por las actividades del Estado que eran consideradas públicas y las actividades económicas y personales que se consideraban privadas. A partir del siglo XVIII, va apareciendo la que se denominó la sociedad civil como una organización intermedia entre lo público y lo privado, pero que tiende, por sus características a parecerse más a esta última. No obstante lo anterior, Thompson (1998) llama la atención sobre la superación de los límites que servían para diferenciar lo público de lo privado, afirmando que:

A partir de finales del siglo XIX, las fronteras entre lo público y lo privado han ido desdibujándose cada vez más. Los Estados han adoptado un creciente papel intervencionista, manteniendo políticas con el propósito de regular las actividades económicas y contrarrestar las consecuencias negativas del crecimiento económico. Los individuos privados se han reunido en organizaciones y grupos de presión con el fin de influir en la política gubernamental (p. 164).

Esta visión que se nos plantea nos ayudará, más adelante, a entender los entornos de desarrollo de la información y la comunicación en la sociedad moderna.

**1.1.3. El ciudadano.** A pesar de que las sociedades han tratado, al menos desde la Grecia Antigua, de organizarse en los procesos de toma de decisiones a partir de lo que se identificaban como público o privado, también es cierto que cada vez exigían que el poder

fuera más visible y así definir el alcance de sus decisiones colectivas frente a las decisiones individuales. De esta manera aparecen un actor y una acción esenciales para dichos procesos: el ciudadano y sus decisiones. El ciudadano, como sujeto interesado y destinatario de las decisiones que toman las autoridades, ha hecho parte de una dinámica en la que dichas decisiones han pasado de ser restringidas a ser cada vez más abiertas, más diversas y participativas, determinadas, en cuanto a la capacidad para decidir, por el estatus, las elites, la riqueza, la edad, el género, el nivel educativo y el linaje, entre otros.

Cabe aquí otra pregunta que interesaba en ese desarrollo histórico, ¿quién ha sido considerado como *ciudadano* y reconocido como tal, y de qué asuntos ha sido posible hablar en una determinada época y sociedad? Es importante traer a colación al profesor Bonilla con la teoría de las ciudadanías excluidas, pues esto nos dará luces frente al fenómeno actual de las noticias falsas, su origen y desarrollo, que seguro tendrán mucho que ver con este concepto y en especial, su incidencia en la cultura cívica y la esfera pública.

En este sentido, el profesor Bonilla (2014) llama la atención sobre “un nuevo entorno simbólico, ideológico, político, legal y económico que promoció nuevos centros de poder y de visibilidad pública”. En sus palabras hay que reconsiderar:

el problema de las oportunidades y formas de participación de los diferentes sujetos y grupos sociales tanto en la regulación y el control público de la información como en la democratización de la palabra pública, lo que por cierto nos lleva a asumir la comunicación como un derecho social que está ligado al acceso, los usos, las prácticas, el reconocimiento y la participación de los ciudadanos en tanto sujetos con capacidad de formular proyectos de sociedad. Es la comunicación como una condición necesaria para la conformación de ciudadanías incluyentes, como un elemento indispensable para el efectivo desempeño de los derechos civiles y políticos y, por lo mismo, como un factor clave de ampliación de la esfera pública (p. 14).

Conviene destacar lo expresado por el profesor Bonilla frente al ciudadano, pero más frente al ciudadano excluido, como lo referíamos antes, esto es, a las ciudadanías excluidas, precisamente aquellas que no han sido escuchadas debido a su invisibilidad, bien sea por las normas sociales o de las reglas que rigen en determinado momento. Sobre este tema profundizaremos más adelante, cuando nos refiramos, a contrario sensu, a los nuevos ciudadanos y las ciudadanías incluyentes. También encontramos las decisiones que son el objeto y el fin de los procesos democráticos, donde se llevan a cabo el debate y la discusión, se discierne la información a la que se accede, se concreta la finalidad buscada, etc. El ciudadano que decide lo ha hecho históricamente entre la esfera pública y la privada; en medio de un poder invisible y cada vez con más retos y exigencias de visibilidad, con la información y los medios de que dispone.

Desde la democracia liberal se prometió y se sigue prometiendo, como pilares de su discurso, los derechos de los ciudadanos a la libertad de expresión, el interés general y a estar bien informado. Estos pilares, la democracia los ha desarrollado, perfeccionado y hasta deteriorado. Thompson ha destacado el impacto de la información y la comunicación, al poner en circulación las ideas y ampliar los espacios interacción en la sociedad en cada época para producir transformaciones (Thompson, 1998, p. 14).

Es así entonces como se da paso a una nueva ciudadanía, a unas nuevas formas de relación entre las personas y la autoridad, mediadas por los medios de comunicación. En particular la imprenta, como lo mencionábamos antes, también cambió el modo de relacionarse en las sociedades y de llevar a cabo las conversaciones en el mundo, unos como emisores y otros como receptores de la información, unos como productores de contenidos y otros como destinatarios de estos. La palabra escrita en movimiento produce

transformaciones sociales a partir de su interacción y produce nuevas formas de visibilidad/invisibilidad, unas nuevas definiciones de lo público y lo privado, nuevas censuras, reacciones, debates, iniciativas y decisiones.

Se crea así un fenómeno interesante en la transformación de la información, de las instituciones, del ejercicio de la ciudadanía y de las decisiones tomadas en la sociedad. Ya no solo se hablará de visibilidad/invisibilidad o de la esfera pública o privada, sino también del tiempo y del espacio en que esas relaciones ocurren. De una vocación oral, ubicada en un espacio determinado, donde se ve y se oye, a una vocación visual, no espacial, no temporal, más de imágenes que de palabras, más apegado a una interpretación que a la búsqueda de la verdad o la realidad, más percepción que realidad. Es decir, la aparición de una nueva ciudadanía, en unos entornos, unos medios y para unos fines diferentes.

Ha sido tal la transformación de lo público y lo privado, lo visible y lo invisible del poder que resulta pertinente acudir nuevamente a Thompson (1998) cuando refiere a Jeremy Bentham y a Foucault en torno al libro del primero titulado *Panóptico o la Casa de la Inspección* escrito en 1791, donde se concibe el ejercicio de visibilidad y de lo público pero en un sentido alternativo y diferente donde se combinaba la tradicional “visibilidad de los pocos por la mayoría a la visibilidad de la mayoría por pocos”. Un centro para la observación y la visibilidad como medio de control. Aun cuando el concepto de “panoptismo” se aplicaba al diseño arquitectónico en el siglo XVIII, Foucault lo observó como “un modelo generalizable para la organización de las relaciones de poder en las sociedades modernas”, un nuevo sistema de poder en el que la visibilidad implicaba un medio de control (p. 178).

Esta visión nos anticipaba muchos otros eventos hacia el futuro, y que hoy son actualidad, entre ellos, el descrito por Orwell (2016) en su novela *1984*, en la que “el

Hermano Mayor vela por ti” (p. 9), es el significado de otra clase de relación, de otro tipo de ejercicio del poder y por tanto de su visibilidad o invisibilidad. Ya no es el ciudadano el que exige visibilidad, es el poder el que la exige y la domina, la conoce, es la visibilidad del ciudadano exigida por el poder, una inversión de los espacios que históricamente ha buscado y alcanzado el ciudadano. Este ejercicio de vigilancia, control y censura desde el poder restringe la actividad y el ejercicio de los deberes cívicos del ciudadano pero mucho más sus derechos.

**1.2. Promesas de la democracia liberal.** El origen y desarrollo de tres de sus pilares fundamentales: La libertad de expresión, el interés público y el ciudadano bien informado.

Se hace necesario explicar, dentro de un contexto histórico, cómo a partir de las promesas y de los valores de la cultura cívica como la libertad de expresión, el interés público y el deber del ciudadano de estar bien informado, entre otros, se profesionaliza la gestión de la información con el objetivo de darle un manejo responsable bajo criterios de independencia, autonomía, libertad objetividad, imparcialidad, neutralidad, diversidad y calidad, dando lugar al periodismo, al periodista y a los medios de comunicación organizados.

El pensamiento político liberal democrático enarbola unos derechos básicos que debían ser protegidos y que los ciudadanos poco a poco tejían para abrir un espacio en relación con los abusos de poder. El ciudadano exige cada vez más, y como lo venimos diciendo, requiere que el poder sea más visible, que no sea oculto, y aboga por los límites de lo público y lo privado para tener claro, entre otras cosas, hasta dónde permite que el Estado permee lo privado, y sobre qué considera que debe ser escuchado. Es así como se desarrollan,

bajo ese concepto democrático liberal, entre otros, los conceptos de libertad de expresión, interés público y el ciudadano bien informado.

Un antecedente interesante frente al interés de los ciudadanos en el ejercicio de la participación política se encuentra en Europa a finales del siglo XVIII donde se desarrolla una democracia liberal, representativa y multipartidista en la que ocurre un tránsito del poder de las monarquías, e inclusive de la misma Iglesia, hacia los nuevos Estado-nación que emergen bajo el concepto de identidad nacional y junto a ellos, una regulación legal para todos, incluidas las autoridades, la separación de poderes y el ejercicio de la oposición (Thompson, 1998, p. 77). Asimismo, se da un importante cambio en la sociedad, iniciado desde el siglo XVI, cuando la iglesia va cambiando su papel en la sociedad y empieza a ver minado su poder por el énfasis científico e intelectual ante la apertura de los procesos educativos y, por ende, del conocimiento y el aprendizaje, es decir, un fenómeno de secularización en diferentes niveles sociales.

La información también sufre cambios importantes y en especial en cuanto a los medios de comunicación que nacen, la influencia que tienen, la naturaleza, la propiedad, la variedad de contenidos muchas veces conflictivos que, en todo caso, generan opinión y puntos de vista diversos frente a lo que sucedía en la sociedad. Ya no era sólo lo público o lo privado, lo visible o lo invisible del poder, sino el surgimiento de la sociedad civil, una línea medía entre el individuo y el Estado y entre el Estado y el ciudadano.

En la misma línea del origen, las diferencias y la evolución entre lo público y lo privado, y el consecuente surgimiento de una institucionalidad intermedia, medianera como la sociedad civil, es que se hace necesario encontrar el espacio donde se encuentra, las interrelaciones de las que surge y el marco donde se desenvuelve y observar elementos que

la constituyen como la solidaridad, el deseo de asociarse, la libre discusión y la conciencia individual. En el decir de Pérez Díaz, esa sociedad ideal debería estar constituida por una autoridad pública (Estado, gobierno) legítima y sometida al imperio de la ley; una economía de mercado; un tejido asociativo plural y una esfera pública donde todos ellos confluyen. Los autores mencionados se refieren a una sociedad civil que además de lo anterior, “requiere de actitudes, valores y sentimientos favorables tanto a la prosecución de los legítimos intereses privados cuanto a los de carácter colectivo que redundan en un mayor bienestar general” (como se citó en Ortega & Humanes, 2000, p. 52).

Ante el surgimiento de esa sociedad civil, en la búsqueda de delimitar claramente la esfera pública y hacer más visible el poder, es que surgen, de manera organizada un actor y una actividad, esto es, el periodista y el periodismo, quienes asumen un papel dentro de la sociedad, al ser considerados como los custodios y guardianes de los derechos del ciudadano, entre ellos el de la libertad de expresión y el interés público, así como el derecho a estar bien informado para que tomara mejores decisiones, que fueran adecuadas y coherentes, y para eso el periodista y el periodismo serán el soporte y el centro de dicho proceso. No se trata aquí de hacer un estudio sobre la profesión del periodismo ni el ejercicio y las características de esta profesión en la sociedad, sino de mostrar cómo, en un momento histórico, la información y la comunicación tienen un cambio importante con la aparición del periodista como figura, y del periodismo como función en las relaciones entre los ciudadanos y las autoridades, y en especial ante el nacimiento de la sociedad civil como organización intermedia para reclamar, proteger y promover sus derechos.

El periodista y el periodismo en la naturaleza poliédrica de su trabajo, en el decir de Ortega & Humanes (2000), nos permitirá comprender su papel en la sociedad, en especial en

los aspectos que en esta investigación queremos llamar la atención, cuando actuaba como custodio de la libertad de expresión y del interés público, cuando sostenía por vocación que el ciudadano debía estar bien informado para que sus decisiones fueran adecuadas (p. 124). Ese nacimiento del periodista y su actividad tiene su desarrollo a finales del siglo XVIII donde se asumen múltiples facetas, no solo era un factor de comunicación de valores y símbolos, o de comunicador de hechos, sino que aparecen reporteros, escritores, corresponsales, columnistas. Se amplía el espectro del trabajo, de sus funciones y, por ende, del impacto de lo que hacía. Esta visión nos resulta interesante en nuestro análisis porque si bien pudieron haber sido roles y objetivos del pasado, frente a la información y su gestión, sus características permanecen vigentes. De transmitir, interpretar, investigar se llegaba a informar, explicar, comprobar y opinar (Ortega & Humanes, 2000, 119). Los periodistas se veían a sí mismos con el propósito, principalmente, de ser “perros guardianes” (como mecanismo de control de las autoridades) y el de ser “educadores” (como foro para proporcionar información social y política) (McQuail, 2000, p.302).

La dinámica fue clara. El ciudadano en una lucha permanente, diferente y asimétrica frente al poder en sus diferentes manifestaciones encuentra eco en un actor y en una actividad, el periodista y el periodismo. Estos se erigen como ungidos de ese deber en la cultura cívica y para ellos proponen unos criterios y unos valores a los que nos hemos referido con anterioridad. Unos principios para asumir dicho papel, porque de alguna manera garantizaba que esas promesas fueran protegidas y cumplidas bajo estos valores superiores que finalmente redundaban en una mejor calidad de las decisiones de los ciudadanos al estar bien informados, pues hacerlo de esa manera, se consideraba la forma en que se garantizaba esa buena información.

En las relaciones de poder hay una autoridad y un ciudadano destinatario, para bien o para mal, de las decisiones que se toman en la sociedad. Una tensión permanente de juego de intereses y expectativas, que da origen a lo que se puede o no reglar, a lo que se puede hacer o no, a lo que se puede decir o no; ha sido una constante frente a la circulación de la información en la sociedad. Nos referimos aquí a una herramienta tradicional que ha sido utilizada para el control: la censura.

Resulta interesante observar, a manera de ejemplo, las diferentes formas como se asumía dicho control, cuando como por ejemplo el arzobispo Berthold de Mainz pedía que se le dejaran “examinar los libros que se exhibían” para poder ayudar a suprimir “los trabajos perniciosos”, o como el Papa Alejandro VI se abrogaba como función “autorizar la impresión de cualquier libro” lo que conllevaba a poder prohibir dicha impresión si no coincidía con sus parámetros, creencias o intereses. La circulación de libros prohibidos se incrementó, y hasta se llegaron a crear organizaciones ilegales para su distribución. La información impresa (que podríamos referir como la tecnología de la época) creó un nuevo flujo de datos (Thompson, 1998, p.84).

La censura o el control no solo se ejercía como prohibición de acceso a determinada información, sino que operaba, y opera aún, de múltiples formas. Así sucede con la propiedad de los medios de comunicación y, por ende, de la información a la que se puede acceder. Este tema lo trataremos más adelante cuando hagamos referencia a la censura y al poder de los medios de comunicación y la información que producen o divulgan dependiendo de quién es el propietario y qué intereses tiene. En esta línea y ubicándonos en la actualidad, el profesor Bonilla (2014) reflexiona sobre las censuras provenientes del mercado y en especial de la propiedad de medios de información, señalando que:

una concentración de la propiedad de los medios de comunicación amenaza con restringir el derecho a la información, pues no son solamente la arbitrariedad del poder político –que persiste, tal como se puede apreciar en los informes anuales de las organizaciones que velan por la libertad de prensa– y el déficit de democracia política los que ponen en riesgo hoy en día la libertad de información y la pluralidad comunicativa.

Por tanto decir que el mercado permite el máximo de libertad de información, de expresión libre y de elección individual es una afirmación que valdría la pena interrogar, máxime cuando lo que está en juego no es la severidad con que actúan hoy los “perros guardianes” de la democracia, sino la docilidad con que muchas veces el periodismo enfrenta al poder económico de las democracias liberales o, más aún, la forma como la administración de la información es hoy una fuente avasalladora de poder económico. Todo lo cual obliga a preguntar: ¿y qué pasa con las censuras provenientes del mercado? (p. 11).

Esa censura proviene muchas veces del ejercicio de autoridad de los poderes, bien sean políticos o económicos, del monarca o del dueño, del ejecutivo o del legislativo. En unas ocasiones era el ciudadano quien luchaba contra el poder despótico y el abuso de poder, ejerciendo para esto el derecho a la libre expresión, y en muchas otras veces era el poder del Estado o la autoridad que querían neutralizarlo. Es así como podríamos ejemplificar esta tendencia en las leyes que regularon la difamación basados en el alcance de la “real malicia” de ese saber que la información era falsa, que protegía a los individuos contra las declaraciones falsas que podían dañar su reputación, una especie de derecho a la privacidad o como se dijo “a ser dejado en paz”. Unas y otras formas de censurar y controlar, desde la autoridad o desde el ejercicio de la ciudadanía, desde lo público o lo privado, siempre han estado vigentes, aún en los tiempos actuales, aunque con diferente perspectiva.

Surgidos unos nuevos actores, surgen unas nuevas funciones sociales para crear, distribuir, acceder, generar opinión, en el proceso de toma de decisiones de los ciudadanos. Es así entonces como los principios fundacionales de la democracia liberal, en la búsqueda de hacer visible el poder, dan lugar a unas formas de organización que se llevan a cabo realizando unas promesas en función de la libertad de expresión, el interés público y la

ciudadanía bien informada con el fin de que esto le permitiera al ciudadano tomar mejores decisiones.

**1.2.1. Libertad de Expresión.** Thompson (2011) acude a defensores de la libertad de prensa, de expresión, a pensadores liberales demócratas como Bentham, Mill, Stuart Mill, que señalaban “que dicha libertad buscaba comentar los acontecimientos con un mínimo de interferencia y control como salvaguarda vital a ese poder estatal” (p. 99). Además, permitía expresar diferentes puntos de vista, formar opiniones y sacar a colación los abusos del poder (Thompson, 1998, p. 306).

Para Ortega & Humanes (2000) es a partir del siglo XVIII cuando la llamada Ilustración, va a reclamar un espacio para la libertad de pensamiento y de discusión, dirigida a un público racional y reflexivo. Una libertad más de elección que de creación. Se trata de la aparición de los periodistas y el periodismo, que aparecen en el juego de ideas y creencias. Destacan, igualmente, como piedra angular del periodismo la libertad de expresión (o de pensamiento o también de opinión), lo que hace entendible la función asumida por los periodistas como guardianes de la voluntad de la sociedad, sus derechos, como portavoces y defensores de la opinión pública, esta que encarna la expresión de los deseos, las expectativas y los valores de la sociedad. Una libertad que se muestra como síntesis e indicador de los derechos de los ciudadanos (p.34).

Para Keane (2011) existe una pregunta sobre la libertad de comunicación. Este autor indaga por su significado en el siglo XX, y para ello habla de pluralidad, y promueve la reducción de la censura política y del poder empresarial privado porque le preocupa que la información sea un producto de esta naturaleza. Asimismo hace una correlación con la democracia como sistema de reglas de procedimiento con implicaciones normativas que

especifican quién está autorizado para tomar decisiones colectivas y mediante qué procedimientos deben adoptarse tales decisiones (p, 23).

McQuail (2000) se refiere por su parte a la Constitución de Estados Unidos que, en su primera enmienda, señala que el Congreso no aprobará ninguna ley que recorte la libertad de expresión. Es decir, la consagra como un derecho absoluto de los ciudadanos. Se trata igualmente de la búsqueda de un equilibrio donde se libera a la libertad de expresión de la censura previa, pero la hace responsable ante el abuso o la infracción a otros derechos de los individuos. Frente a este derecho a la libertad de expresión, “no puede desconocerse el choque que se genera en relación con la posesión y la propiedad de los medios de comunicación que siempre reclaman para sí un derecho ilimitado sin restricciones o interferencias” (p. 207). Finalmente digamos que la libertad de expresión como valor democrático ha adquirido tanto valor para la humanidad, que hoy por hoy se le considera un derecho humano fundamental. De ahí su importancia y su relevancia. A esto nos referiremos más adelante con más detalle.

**1.2.2. El interés público.** Interés público, común, general, asume diversas acepciones para identificar esa función superior que trata de proteger algo que parece de todos y que a todos conviene. Difícil definirlo, pero más complejo es dar un significado estándar y universal. El interés de muchos no es el interés de todos, como tampoco lo es el interés de algunos. A esta dificultad se refiere Brunner quien manifiesta que:

Cuando determinadas personas o grupos sociales no ven expresados sus intereses en los distintos ámbitos de lo público y no tienen tampoco acceso a los medios de comunicación para producir sus símbolos culturales, sus preferencias políticas o sus intereses compartidos acaban haciendo parte de una forma de exclusión cultural, que es también otra forma de marginación social” (como se citó en Bonilla, 2014, p. 20).

A su vez, Fraser señala que las sociedades que siguen el modelo de la esfera pública liberal y el modelo de vida pública cívico-republicana, el tema de la discusión pública se restringe a una visión sustantiva del bien común, que define a priori los temas y los problemas a discutir y resolver (como se citó en Bonilla, 2014, p. 20). Por ello el profesor Bonilla (2014) se cuestiona si “¿No se debería problematizar esos márgenes en los que el discurso público formalizado por los “papeles firmados” de la tradición legal y formal de la democracia representativa (de los actores, los temas y escenarios legitimados) no lo explica todo?” (p. 21).

Esto nos refleja el grado de dificultad en saber qué es lo que llamamos interés público o común, cuando un “nosotros” es excluyente, su significado lo expresan unos en menoscabo de otros y no alcanza la suficiente representación o legitimidad en una comunidad. En este sentido, no debemos omitir la denominada “ética de la convicción” que ha sido utilizada, según Ortega & Humanes (2000) “para invocar la más encendida y radical protección de los valores democráticos, una acción que se orienta a la defensa de ciertos principios y valores que se pretenden deben guiar la actividad legislativa y administrativa del gobierno” (p. 93). Ese valor del interés común se protege de esta manera como un bien superior, porque es el periodista quien se ha considerado el custodio natural de dicho valor.

Los periodistas y el periodismo, como actores de la sociedad, encontraron en las promesas de la democracia, y en especial en la que se denominaba el interés público, un espacio de actuación que guiaba su actividad, que se tornó fundamental y que los llevaba a asumir un rol de abogado de la causa, derivado de sentirse un representante privilegiado y casi que exclusivo de ese territorio, que además era legitimado por el convencimiento de ser el llamado a cuidar de la democracia y por ende de las relaciones entre el poder y el ciudadano. En este sentido se pronuncia el profesor Bonilla (2014) cuando afirma que

los medios de comunicación “se han convertido en arenas, ámbitos y actores fundamentales en la transformación de la vida pública de las sociedades modernas”, lo que tiene que ver:

[...] no sólo con el declive de los centros de poder simbólico, provenientes del “trono” y la “iglesia” sino con el compromiso con el *interés común*, la racionalización de la dominación política del Estado por la vía del “escrutinio público” y con la creación de símbolos y sentimientos de identidad nacional, vinculados a las nuevas “comunidades imaginadas”, asociadas a los emergentes Estado-nación europeos de los siglos XVII y XVIII (pp. 4).

Otra arista del problema de la búsqueda de significado del interés público radica, no sólo en su búsqueda como valor democrático, sino también en el ejercicio de control y censura por parte de quienes les incomoda, por ejemplo si los medios de comunicación muy populares o con un fuerte impacto emocional potencial sobre mucha gente deben o no ser supervisados, en nombre del interés público. Dicho control bien puede ocurrir por contenidos derivados de motivos políticos, culturales y/o morales o por motivos técnicos o económicos. No hay duda que el interés público o común debe tener un consenso, pero no es fácil lograrlo por cuanto muchas veces esas instituciones mediáticas deben obrar de “conformidad con un *interés nacional o público*, o como mínimo, que operen dentro de los límites generales aceptables en cuanto a críticas al gobierno y a la sociedad, y a asuntos de moral y comportamientos públicos” (McQuail, 2000, p. 138).

Es muy importante tener en cuenta lo que dice McQuail (2000) cuando se refiere a que como premisa general se espera que los medios sirvan, intencionalmente o no, al *interés público o al bienestar general*. De esta manera,

El interés público es el resultado de un proceso democrático de debate y toma de decisiones. Así pues, nunca queda fijado, siempre está cambiando, evolucionando

y negociándose. Al final, se reduce a la idea de que en la sociedad democrática siempre habrá motivos para una demanda argumentada, en función de valores ampliamente compartidos y de circunstancias específicas, de que los *media* deberían hacer, o dejar de hacer, tal o cual cosa, en busca del interés más general o concreto de la sociedad (pp. 216).

**1.2.3. El ciudadano bien informado.** En la democracia liberal y sus promesas, el ciudadano debe estar bien informado, lo cual implica no solo que pueda acceder al ejercicio de sus derechos sino también al cumplimiento de sus obligaciones, ya que no se trata solamente de votar sino de informarse, y en la medida en que tiene acceso a información de calidad, se entiende que sus decisiones tendrán mejores efectos e impactos, y de esta manera contribuye con la democracia y el desarrollo de una mejor sociedad.

Esto es así porque el ejercicio de la democracia presupone la existencia de un ciudadano bien informado, crítico y responsable de la información que utiliza para poder formarse una opinión propia (Cardús, 2013).

Es conveniente traer de nuevo a colación en este acápite, al ciudadano como eje de la cultura cívica, aun en medio de las dificultades para describirlo en un concepto. Cortina (1998) nos ilustra en el desarrollo de su significado y su preponderancia en diferentes momentos de la historia. Para la profesora Cortina, “la ciudadanía es primariamente una relación política entre un individuo y una comunidad política” en la que este participa activamente, según se desprende de sus orígenes en la democracia ateniense como lo habíamos mencionado al principio de este trabajo. Un ciudadano que se ocupa de lo público y que acude a la deliberación pública para debatir los asuntos comunes, un *ciudadano participativo*, que ha ido modificando sus acciones, ampliando lo público y entendiendo el ejercicio de sus derechos. Sin embargo, esta acepción inicial derivada de las estructuras sociales en Grecia y Roma evoluciona en las sociedades modernas con la aparición de los

conceptos de Estado y nación, acompañados de lo que se denomina una *ciudadanía legal* y una *ciudadanía social* (p. 39).

El significado y alcance de este último concepto corresponde a T.H. Marshall quien plantea que es ciudadano el que hace parte de una comunidad política, y que al hacerlo goza no sólo de derechos civiles (libertades individuales) y de derechos políticos (participación), sino también de derechos sociales como el trabajo, la educación, la vivienda, la salud, las prestaciones sociales, en tiempo de especial vulnerabilidad. La ciudadanía social se refiere entonces a este tipo de derechos sociales (como se citó en Cortina, 1998, p. 66). Este concepto de ciudadanía y su desarrollo es relevante en cuanto nos ayudará a entender más adelante cómo ocurren los procesos cognitivos de los ciudadanos, qué influencia tienen sus emociones en sus decisiones, los factores del entorno y otras circunstancias que inciden en su actividad como ciudadano y por ende en la transformación de la cultura cívica que se ve impactada por la divulgación de noticias falsas por las redes sociales, en especial con la crisis del Estado de bienestar en las sociedades democráticas donde la comunicación y la información están jugando un papel relevante.

Como lo indican McCombs y Poindexter(1983) un buen ciudadano es un “ciudadano informado que no sólo vota, sino que debe adquirir información sobre algunos de los problemas que enfrenta su entorno. Las actitudes cívicas de mantenerse bien informado son solamente uno de los aspectos de la creencia de una participación cívica” (pp. 88-89). Sin embargo, como lo veremos más adelante, la idea del ciudadano bien informado es una de las normas de la cultura cívica que se ha debilitado.

Desde otra perspectiva, propuesta por el profesor Bonilla (2020), avanzar en la consolidación de unas ciudadanías incluyentes sobre la base de una información útil y de

calidad plantea desafíos ineludibles, puesto que lo que hoy se juega la democracia, junto a las demandas de vivienda, salud, seguridad y bienestar social, como lo destacaba la profesora Cortina en el concepto de ciudadanía social que reseñábamos. Son precisamente los requerimientos de información y de conocimientos útiles, de transparencia en la toma de decisiones y de mecanismos de representatividad política y visibilidad pública los que están llamados a ser parte de la estructura del deber del ciudadano de estar bien informado.

La comunicación como un derecho social está ligado al acceso, los usos, las prácticas el reconocimiento y la participación de los ciudadanos en tanto sujetos con capacidad de formular proyectos de sociedad. De lo que se trata es que lo público cada vez sea más amplio y que los ciudadanos cada vez sean más y puedan ser escuchados sobre todo en la producción de temas y demandas sociales, culturales y ciudadanas que ayuden a ampliar la agenda de lo público con cuestiones que pueden ser incluso controversiales, impopulares o desagradables. Por tanto, es necesario repensar la noción misma de ciudadanía, como reitera el profesor Bonilla (2014), ubicándola

en el cruce de caminos entre el derecho de representación y el uso de espacios públicos para la afirmación de los espacios culturales, que pasan por lo mediático pero no se reduce sólo a los medios, que integra el pensamiento lógico-deductivo con dramaturgias culturales de la fiesta, lo lúdico y lo simbólico (pp. 14-19).

Hay una perspectiva muy importante en Dahlgren (2011) que se refiere a los procesos de conocimiento del ciudadano y por ende de información en la democracia. Y en este sentido manifiesta su preocupación por “el declive de la democracia, las narrativas, los populismos, el decaimiento del periodismo tradicional, los sesgos y las cámaras de eco donde la respuesta emocional prevalece sobre la evidencia fáctica y el análisis racional”. En este sentido consideramos relevante el análisis sobre la participación de los ciudadanos en la vida

política, los factores que más directamente están influyendo sobre la conducta cívica, en especial para entender cómo debemos abordar la cuestión del declive y resurgimiento de la participación ciudadana en el contexto de las dificultades actuales de la democracia, es decir, en el marco analítico de la cultura cívica en sus diferentes dimensiones, así como los factores que pueden promover o impedir la participación democrática. Dahlgren (2011) dice que:

No se debe considerar la falta de participación cívica como una simple negligencia de responsabilidad ciudadana, sino más bien como dilemas muy comunes en la democracia moderna, así como factores socioculturales más específicos que conforman las realidades vividas por los distintos grupos de ciudadanos. La democracia está siendo transformada a la vez que evolucionan las bases sociales, culturales y políticas; el marco de la evolución de los medios de comunicación y el carácter de la participación son parte de estos grandes desarrollos. [...] se han redefinido las propuestas y el carácter de la participación ciudadana, poniendo a disposición grandes cantidades de información, fomentando la descentralización y la diversidad, facilitando la comunicación y la interacción individual y proporcionando nada más y nada menos que un espacio de comunicación sin límites a velocidad instantánea para quien quiera que lo necesite. [...] las personas deben tener acceso a una información fidedigna, a las representaciones, análisis, discusiones, debates, etc., sobre temas de actualidad y de la sociedad en general para poder hacer de la esfera pública un bien viable (p. 2-3).

Sobre el ciudadano bien informado, hay una consecuencia directa muy importante, y es el proceso de toma de decisiones. En este caso Thompson (1998) señala que el desafío planteado por la idea de democracia deliberativa consiste en encontrar nuevas maneras de expandir e institucionalizar los procesos deliberativos y los nuevos mecanismos para que los resultados de la deliberación redunden en procesos de toma de decisión, indicando que:

Cuanto más capaces sean los individuos de participar en la deliberación concerniente a cuestiones que les afectan, y cuanto más se introduzcan los resultados de esa deliberación en procesos de toma de decisión, mayor será la participación democrática en las organizaciones sociales y políticas que dan forma a sus vidas. [...] El cultivo de la diversidad y el pluralismo en los *media* es, por tanto, una condición esencial para el desarrollo de la democracia deliberativa, no un extra opcional o prescindible. [...] nada resulta más destructivo en el proceso de deliberación que una opinión a coro que no permita el disenso. [...] una forma de vida democrática requiere que reconozca que todos los individuos deben

ser agentes autónomos y responsables capaces de formar juicios razonados (pp. 330-331).

En este mismo sentido podemos mencionar a Keane para señalar que frente a la información y sus requisitos, existe el deseo de que “una sociedad esté bien informada y tenga una fuerza laboral bien preparada y, por otra, disponer de un cuerpo de ciudadanos capaces de participar en la elección de líderes y en la toma de decisiones de política interior”. (como se citó en McQuail, 2000, p. 230).

**1.3. Principios y valores fundacionales para cumplir con las promesas de la democracia liberal.** Objetividad, imparcialidad y neutralidad; autonomía, independencia y libertad; diversidad y calidad.

Un espacio interesante para apoyar el contexto de nuestro análisis se encuentra en aquellos valores que la sociedad entendió que eran necesarios para llevar a cabo las promesas de la democracia liberal en sus etapas iniciales. Hablamos de un ciudadano que se abría espacios ampliando la esfera de lo público y pidiendo que el poder y los centros de decisión fueran más visibles, y que buscaba participar cada vez de una manera más activa de los procesos de tomas de decisión, de sentar las bases para acceder a la información, discutirla, confrontarla y buscar que con ella se tomaran las mejores decisiones. Siendo un ciudadano bien informado podría mejorar la calidad de las decisiones en la sociedad y para ello requería que se cumplieran, entre otras, promesas de la democracia liberal como la libertad de expresión y la búsqueda del interés común. Y para lograr ese cumplimiento, es que la sociedad, y por ende los periodistas y el periodismo naciente, como ejes de la información y la comunicación en la sociedad, como guardianes y custodios, desarrollaron los valores que lo harían posible. En este sentido es que nos proponemos elaborar una síntesis y una

representación de valores que promovían dicha búsqueda y que tuvieron mayor incidencia. Nos referimos a la objetividad, la imparcialidad y la neutralidad; a la autonomía e independencia; a la diversidad; a la calidad de la información, del periodismo, del periodista; a la pluralidad, a la veracidad y a la responsabilidad social, entre otros. Veamos:

**Objetividad, imparcialidad y neutralidad.** La objetividad por sí misma implica una búsqueda de la verdad, de ofrecer una verdad acerca de lo que acontece en el mundo. Cuando se habla de objetividad se relaciona con equilibrio, imparcialidad, exactitud, separación de hechos y opiniones, ausencia de sesgos y de segundas intenciones. Pero no siempre esto sucede y así lo advierte McQuail (2018, p. 277) cuando manifiesta que se vuelve problemático cuando a dicha objetividad se puede ser imposible e inconveniente, pues es muy difícil que la información este exenta de omisiones, brechas, silencios, juicios y presiones. Si acaso a lo máximo que se podrá aspirar en la búsqueda de la verdad es a “esperar un conjunto heterogéneo de impresiones”.

La segunda, esto es, la inconveniencia, se relaciona más con los efectos contrarios que una pretendida objetividad pudiera tener cuando se trata con la información, pues va desde la misma presentación, al manejo de diferentes posiciones, a una visión en detrimento de otra, a un abordaje preferencial, una renuncia a comprometerse con otros valores. Lo que sí es claro es que si bien ser objetivo es un propósito que no siempre se logra y en muchas ocasiones es mejor que sea así, por cuanto permite la diversidad y más allá de la relevancia o el equilibrio buscados, no se debe perder de vista que “las noticias no son simplemente hechos, sino una forma especial de conocimiento” (McQuail, 1998, pp. 253-289).

Ha existido una larga discusión a partir de lo que se ha considerado la opinión pública, la relevancia de los hechos y la importancia de la opinión. Walter Lippmann publicó en 1922

*Opinión Pública*, donde elaboraba un estudio sobre los elementos y características de lo que esta expresión podría significar y su impacto en la sociedad, señalando la influencia de los llamados estereotipos en la sociedad, destacando que las opiniones no se forman a través de un proceso racional y calculado, sino a través de aquellos. Allí se hacía una referencia a diferentes conceptos de opinión pública que pasaba desde una simple agregación de opiniones individuales, creencias mayoritarias de la sociedad, lo dicho por las elites o un resultado de la expresión intermediada de otros como podrían ser políticos u organizaciones. (Herrera, 2017). El profesor Bonilla (2020) llama la atención sobre lo expresado por Lippmann cuando señala que:

Walter Lippmann, por ejemplo, afirmaba que el rol de la prensa consistía en proporcionar información útil para la toma de decisiones políticas racionales e inteligentes. En una época caracterizada por la emergencia de la sociedad de masas –la fulgurante Gran Sociedad– que exponía a las muchedumbres urbanas al poder de la propaganda y manipulación, Lippmann consideraba que la función de la prensa no era la de fomentar el *debate público*, sino proporcionar un conocimiento del mundo a través de una información *fiable*, desinteresada y objetiva producida por una elite de periodistas expertos que ayudara al público a tomar decisiones políticas (p. 1).

Lo anterior resulta pertinente en cuanto, solo los hechos permitían ser objetivos, es decir, realzar el valor de la objetividad en la democracia y por lo tanto no se debería permitir que los sesgos interfirieran con una verdadera información, la que la sociedad necesitaba desprovista de juicios, prejuicios y de intereses. Este es el periodismo denominado *periodismo de objetividad* o *periodismo de información* o el *mito de la objetividad*. Esta objetividad está basada en hechos, no en opiniones o discursos. No nos referiremos en este capítulo a lo que sucedió y aún sucede con la objetividad de la información, pero si anticipamos que entró en crisis por múltiples razones, entre otras por el reconocimiento de

las emociones, los intereses, la cultura, la mercantilización de los medios y otros factores que incidieron en estos cambios de paradigmas (Bonilla, 2020).

Para McQuail (2000) la información objetiva debería ser ofrecida de manera equilibrada, equitativa, imparcial e informar de los puntos de vista alternativos sin sensacionalismo ni tendenciosidad. De esta manera, este autor expresa que las características principales de la objetividad son:

La adopción de una postura de objetividad y neutralidad hacia el objeto de la información (ausencia de subjetividad o de implicación personal); ausencia de partidismo (no tomar partido en disputas ni mostrar parcialidad); respeto de la exactitud y de otros criterios de veracidad (como pertinencia o globalidad); y ausencia de motivos ulteriores o de servidumbre a un tercero (p.230).

Hay un elemento que no debe pasar desapercibido y se refiere al esquema de Westerthal donde la objetividad y la imparcialidad suponen una actitud neutral y se debe obtener con una mezcla de equilibrio, igualdad o proporcionalidad de tiempo espacio o énfasis, por ejemplo, entre interpretaciones, versiones de los hechos o puntos de vista opuestos.

Es pertinente mencionar que McQuail (2000) también hace alusión a algo que denomina la tendenciosidad que afecta la objetividad y que consiste en distorsionar la realidad, crear una mala imagen, omitir o interpretar o dar tratos preferentes. Hay muchos tipos de tendenciosidad en las noticias que nos llegan como la mentira, la propaganda o la ideología pero que a menudo recogen y respaldan tendencias parecidas en los contenidos de ficción (p. 339).

**Autonomía, independencia y libertad.** Aunque la autonomía, la independencia y la libertad fueron unos valores que surgieron en su momento para cumplir las promesas de la

democracia liberal, siempre tendrán un espacio para mostrar la vigencia de la información y la comunicación sus características siempre habrán de ser tenidas en cuenta así evolucionen como evoluciona la sociedad. Las tensiones que se derivan de procurar estos valores tendrán que ser resueltas por la sociedad pues, al fin y al cabo, el mayor o menor grado de independencia, autonomía o libertad la afectará de una u otra manera.

Cómo lo dice McQuail (2000), “la libertad es más una condición de actuación que un criterio y no se presta fácilmente a las formulaciones preceptivas ni prohibitivas”. La expectativa quizá más importante respecto a los contenidos de la comunicación es que deberían “reflejar o encarnar el espíritu de la libertad de expresión, a pesar de las numerosas presiones institucionales y empresariales, políticas o sociales” (p. 223).

Nos referimos ahora a los diferentes factores conectados entre ellos que establecen las condiciones y oportunidades para poder actuar en un ámbito de independencia o de libertad o autonomía. Según McQuail (2000) se trata de lo que denomina la conexión (una especie de interfaz) entre las condiciones estructurales como la libertad jurídica para emitir y publicar contenidos; las condiciones operativas que consisten en la independencia de las presiones económicas y políticas; las oportunidades para que otras “voces” de la sociedad puedan acceder a los canales de comunicación y las mejoras de la calidad de provisión para quienes reciben la información según criterios de “pertinencia, diversidad, fiabilidad, interés, originalidad y satisfacción personal” (p. 223).

Como parte de los valores y de las promesas de la democracia liberal, la autonomía, la independencia y la libertad siempre han jugado un papel fundamental. No obstante las dificultades que han encarnado a lo largo del tiempo no podrían dejarse de destacar el impacto

que alcanzan esos valores, a partir de sus funciones democráticas. A esto se refiere McQuail (2000) cuando plantea que los alcances de dichos valores están relacionados con:

i) el escrutinio público sistemático, independiente de quienes tienen el poder y un adecuado suministro de información fiable sobre sus actividades; ii) la estimulación de una vida social y de un sistema democrático activo e informado; iii) la oportunidad de expresar ideas, creencias y opiniones; iv) el cambio y renovación continuos de la cultura y de la sociedad, y v) el incremento de la cantidad y variedad de la libertad existente (p. 225).

Resulta interesante también mencionar que estos valores se pueden pregonar en diferentes frentes, tal vez para responder, ¿la independencia de quién y frente a qué? De esta manera nos referimos a la independencia o autonomía frente a los propietarios de los medios; de los periodistas en su selección y trabajo; de la sociedad para acceder a la información y sus representaciones. “Independencia también frente a presiones y restricciones que pueden provenir del poder, pues al fin y al cabo no se trata de una simple presentación de los hechos sino también de observar, investigar y criticar” (McQuail, 2000, p. 153-184).

**Diversidad.** La diversidad, esto es la variedad, ha sido otro de los valores que se han pregonado acerca del rol de la información, los medios y el periodismo en la aclimatación de una cultura cívica democrática. Como principio reviste especial importancia por hacer parte de los procesos normales de cambio en la sociedad que resulta más igualitario en cuanto mayor diversidad se obtiene y puede ser tanto desde el punto de vista y un tratamiento de igualdad donde todos tienen los mismos derechos o de equidad donde suele representar una proporcionalidad. Son variados los métodos para evaluar la diversidad, o dicho de otra manera, la oferta de verdaderas alternativas. Esto es lo que McQuail (2000) llama la “diversidad de provisión que dependen del medio por el que se transmite la información, las audiencias a las que se dirige, el idioma, la identidad étnica o cultural, la política o la

ideología” (p. 227). O también como lo dice este autor, podría referirse, a la presencia de una extensa gama de opciones sobre “todos los temas y preferencias concebibles, a numerosas y distintas oportunidades de acceso para las múltiples voces y fuentes de opiniones de la sociedad y a un reflejo verdadero o suficiente de la variada experiencia de la realidad social” (p. 387).

No podría dejar de pensarse en algunas reglas mínimas que permitan hablar de la diversidad, y que deberían reflejar en su estructura y contenidos las distintas realidades sociales, económicas y culturales de las sociedades. Igualmente deberían ofrecerse oportunidades de acceso más o menos iguales a las diversas minorías sociales y culturales que componen la sociedad, servir de foro para los distintos intereses y puntos de vista.

Una variante del entendimiento de la diversidad es la que se refiere a los contenidos o, dicho de otra manera, a las expectativas de diversidad de medios y de información que tienen sus destinatarios. Esto conlleva a que puedan existir una gama de opciones en cuanto a las fuentes, referencias, sucesos, alcance, representaciones de la realidad, temas tratados. Se entienden que la falta de diversidad atenta contra una buena información y una adecuada comunicación. El valor de la diversidad se asocia con “la libertad de expresión que surge frente al poder económico, la tecnología y la burocracia, como una opción para ejercer control y contrapeso, y en alguna medida, contra los totalitarismos” (McQuail, 1998, p. 387).

**Calidad.** Este factor de la calidad de la información no ha estado exento de polémica por cuanto en muchas ocasiones, en el pasado y en el presente, la información superficial pasa por muchos vacíos, mentiras, intereses, prejuicios y emociones, entre otros. No se pretende abarcar aquí un estudio completo sobre la calidad de la información y del periodismo, pero sí es necesario señalar también que el valor *calidad* en la información ha

sido una preocupación constante que ha asumido diversas facetas que, por supuesto, quiere tomar distancia de lo que podría conceptualizarse como baja o mala calidad, sobre las características que la definen y que determinan tanto su contenido como los objetivos buscados.

Ese esfuerzo permanente por encontrar un estándar de calidad pasa por un ejercicio que pregona un apego mayor a los hechos que a la imaginación, a contrastar lo que se conoce o se sabe, a honrar su debido tratamiento de acuerdo con unas normas y códigos mínimos, que recorre tanto los caminos de lo legal como de la ética.

Esa calidad en el pasado tenía unos lineamientos y una características que la definían para la época, permitía el debate y abría los espacios que le eran posibles, apoyaba criterios de objetividad e imparcialidad como valores esenciales. Sin embargo, como veremos más adelante, el concepto de calidad como valor y como parte del fortalecimiento de las promesas de la democracia liberal ha surtido y sufrido cambios determinados por el vaivén de los cambios tecnológicos, los intereses, las estructura de propiedad de los medios y aún, la misma diversidad de información y visiones.

Para McQuail (2000) estos valores se entrecruzan, pero frente a lo que se espera como calidad informativa existen una serie de características que la configuran como, por ejemplo, que la información sea inclusiva, pertinente y que ofrezca un contexto sobre los acontecimientos en la sociedad. Reclama igualmente este autor que la información sea objetiva, en el sentido de ser: exacta, honesta, suficientemente completa, de acuerdo con la realidad, que sea fiable y que distinga entre los hechos y las opiniones. Atendidas estas características, se encontraría calidad en la información, pues sería equilibrada y equitativa al informar puntos de vista alternativos sin sensacionalismo (p. 233).

Sobre este mismo tema, Cavaller (2019), señala que en general puede:

decirse que un individuo tiene derecho a ser informado y a informar. La libertad de información se refiere a la protección del derecho de libre expresión y al derecho de acceder a la información sin censura o restricciones. Los fundamentos del deber y las normas morales del periodismo son objeto de estudio por parte de la deontología (p. 3).

Y dentro de esa deontología, los valores fundacionales del periodismo y de la información, cumplieron un papel y lo siguen cumpliendo, aunque de manera diferente a lo que pudo haber sido en el pasado.

Finalmente observemos esta declaración: “Hay que destacar el papel crucial que desempeñan los periodistas, el periodismo y los medios como garantes de la información veraz y de calidad, y como baluartes de la institucionalidad y la democracia” (*Asociación de Medios de Información-AMI*, 2020). Podríamos pensar que dicha afirmación refleja fielmente esos ideales de los valores de la información, el periodismo y los medios de comunicación en una época temprana de la democracia liberal, pero resulta que esa afirmación es del primero de julio de 2020, hace parte de una campaña de la Asociación de Medios de Información de España encaminada a realzar los valores de su labor con el fin de luchar contra las noticias falsas y la desinformación. Es decir, para quienes gestionan la información parece ser que los principios fundacionales siguen vigentes, que los propósitos del pasado se conservan en el presente, aunque en entornos diferentes, canales diversos y objetivos que nacen en las sociedades de la información con sus preocupaciones generales, como son las noticias falsas y la desinformación.

Vale la pena considerar el planteamiento que hace Bonilla (2014) cuando señala que más que idealizar los principios fundacionales del periodismo, esto es: la autonomía, la independencia, la veracidad, la imparcialidad y la objetividad, habría necesidad de reconocer

que un existe un declive en esos principios fundacionales que colocaban la profesión liberal como instrumento del bien común y a los periodistas como los profesionales de la cultura del interés público En este sentido, dice el Profesor Bonilla:

la censura y la mentira se hacen innecesarias porque en su lugar se ha instalado otra forma de la verdad, aquella que hace del debate público un asunto irrelevante, del discurso político una broma, de la cultura común una terapia apenas divertida, y del Estado como una gran corporación de carácter privado (p.12).

Vale la pena pensarlo.

## Capítulo II

### **2. De las promesas a la realidad. Crisis, debilidades y dificultades de las promesas y valores de la cultura cívica**

*“La humanidad está perdiendo la fe en el relato liberal que ha dominado la política global en las últimas décadas, exactamente cuando la fusión de la biotecnología y la infotecnología nos enfrenta a los mayores desafíos que la humanidad ha conocido”*  
(Harari, 2019, p. 399)

En el capítulo anterior nos referimos a las relaciones de los ciudadanos con las autoridades en el ámbito de la visibilidad e invisibilidad del poder y de la esfera de lo público y lo privado; así como a algunas de las promesas y valores de la cultura cívica como la libertad de expresión, el interés común y el deber del ciudadano de estar bien informado, entre otros, así como a la profesionalización de la comunicación con una información responsable y de calidad. En este capítulo procuraremos identificar las situaciones, los hechos y las circunstancias que pudieron haber ocasionado las debilidades, las dificultades, los obstáculos y las crisis frente a dichas promesas y valores que se habían desarrollado y fortalecido dentro de la cultura cívica y las sociedades.

Tal como fue anunciado en la introducción de este trabajo, vale la pena advertir nuevamente que en los apartes en que ha sido estructurada esta investigación estamos renunciando a un hilo histórico detallado; los hechos no necesariamente están narrados de manera sucesiva en el tiempo, más bien se acude a una narración con elementos históricos que nos permitan unir un pasado con un presente. Para el efecto, nos concentraremos en los siguientes aspectos que nos ilustrarán sobre diferentes hechos o circunstancias que incidieron o están incidiendo en el ambiente que rodea la información dentro de una cultura cívica: i) la

información como mercancía, ii) corporaciones, conglomerados y empresas. Los dueños de la información. Concentración corporativa y monopolización, iii) los cambios sociales, iv) banalización de la información, v) el auge de la sociedad del entretenimiento, y vi) sobresaturación e información ilimitado.

## **2.1. La información como mercancía**

La información se tornó en un producto, una mercancía que puede ser explotada y generar utilidades para quienes la ofrecen en el mercado. Un buen ejemplo para referirnos a la mercantilización de la información como fenómeno floreciente, tiene que ver con los medios de comunicación impreso, cuando los periódicos comienzan a tener un auge por sus contenidos económicos y políticos y empiezan a ser parte del comercio, pues según McQuail (2000, p. 49), son dirigidos por empresas monopolísticas, con ánimo de lucro y que dependen de los ingresos por publicidad. Los objetivos comerciales influyen los contenidos hacia el populismo político, los negocios, el consumo y la libre empresa y además, son más ligeros, entretenidos y sensacionalistas.

El tratamiento (o descubrimiento) de la información como mercancía llevó a un nuevo escenario el desarrollo de la información y de los medios en la sociedad, empezó a hacer parte de nuevos entornos, intereses, necesidades y expectativas, y, porque no decirlo, a nuevas reglas. Ramonet señala cómo esa transformación de la información en mercancía explica lo que ha estado ocurriendo con los medios de información, estemos o no de acuerdo con su posición:

La información no tiene valor en sí misma, por ejemplo, con la verdad o en relación con su eficacia cívica. La información es, antes que nada, una mercancía. En tanto que mercancía está esencialmente sometida a las leyes del mercado, de

la oferta y la demanda, y no a otras reglas como podrían ser las derivadas de criterios cívicos o éticos (como se citó en Durán, 2019, p. 1).

Es decir, se quiera o no, al tratar la información como mercancía, indefectiblemente hacía parte de un sistema de normas y hechos que determinan la forma en que funciona. Simplemente hacía parte de él y a él se supeditaba con todas sus consecuencias.

Este proceso de mercantilización de contenidos, es criticado por McQuail (2000) pues lo considera de “escasa calidad cultural, dirigido a explotar al consumidor más débil y a generar relaciones alienantes, calculadoras y utilitaristas, de propaganda y de *comoditización*” (p. 174). Según Blumer, ante la existencia de unos mercados para la información “el término mercantilismo se ha relacionado con la manipulación, el consumismo y la falta de integridad, originalidad y creatividad” (McQuail, 2000, p. 220).

Resulta interesante referirnos a un hecho que permitió avanzar en el fenómeno de la mercantilización del conocimiento y de la información, cuando de alguna manera en los contenidos comienza a hacerse presente con buena acogida de la audiencia como cliente, algo que desde este origen no ha dejado de tener valor comercial, y es lo que tiene que ver con la intimidad. Una intimidad que estuvo históricamente ubicada en el ámbito de la esfera privada, pero que poco a poco se fue desplazando hacia lo público. Dicho de otra manera, la división entre lo público y lo privado se iba diluyendo, dando paso a que lo privado se volviera público y además tuviera un precio y por lo tanto valor en el mercado. Sobre este fenómeno llama la atención Rodotá, quien lo expresa diciendo que “vivimos en un mundo en el que crece el valor añadido de las informaciones personales, con un cambio de paradigma, donde la referencia al valor en sí de la persona y a su dignidad se convierte en secundario

respecto a la transformación de la información en mercancía” (como se citó en Ortega & Humanes, 2000, p.85).

A lo largo de este trabajo hemos destacado la función del periodista en la democracia como el ungido para ser el *perro guardián* de la ciudadanía ante los desmanes del resto de poderes. Pero ahora, lo que vemos es una transformación de la información, la educación y el entretenimiento en una sola actividad, el conocido infoentrenimiento.

Gitlin (2001) llama a esto la “línea divisoria digital”, que es una barrera entre ricos y pobres en materia de información por lo que ayudar a reducirla fomentaría la igualdad de oportunidades, señalando además que “la información para los ricos es una nueva propiedad y para los pobres, una menos, donde sin cierta redistribución la democracia no podría prosperar” (p. 211). Una arista del mismo problema la refiere el mismo Toledano (2009) cuando indica el impacto que las ideologías tienen en la gestión de la información frente a los valores fundacionales, pues, según él:

La información redactada por periodistas constituye un discurso que, en última instancia, sustenta el rol formador de los medios, como los reconocidos instructores y aparatos ideológicos de la sociedad. Como ha demostrado Van Dijk en diversas investigaciones acudiendo al análisis crítico del discurso (2003), aquí se esconde la clara apuesta por los intereses dominantes disfrazados con alegatos de neutralidad, objetividad y profesionalismo. Otra prueba clara de la preocupación con dichos valores, pues su crisis deriva de la evolución misma de la actividad y de los entornos que la rodean (p. 7).

Esa autocrítica deviene en un llamado precisamente cuando se contrastan valores como la independencia (que no se tiene), la calidad (que no está presente) o la diversidad (que se restringe). Dice Toledano (2009) que:

La constante ocultación o manipulación de parte de la realidad que realizan los medios de comunicación de masas para satisfacer sus intereses y los de los sectores dominantes justifica la puesta en práctica de modelos de comunicación alternativa que tenga los intereses de la ciudadanía como una prioridad. Generalizar determinadas ideas o

acciones, no contrastar información, no hablar con una de las partes involucradas o, en el mejor de los casos, explicar sus demandas acudiendo a un tono o lenguaje vulgar, se ha convertido en la práctica habitual de muchos periodistas (p. 10).

En este capítulo estamos describiendo cómo las promesas y los valores de la democracia liberal se han venido debilitando, modificando y han entrado en una crisis que requiere ser conocida en sus causas y sus eventuales efectos para gestionarla y superarla. Entender que la información es una mercancía que puede reportar grandes ganancias, es un hecho que nos moviliza y cuestiona. Buscar la verdad como valor superior en la democracia ha sufrido cambios, pues como lo afirma Kapuscinski (2013)

En el pasado su valor (de la información) se asociaba a la búsqueda de la verdad, hoy el valor de la información se mide por el interés que puede despertar. Por verdadera que ésta sea, carecerá de valor si no interesa a un público. [...] esto hizo que los románticos buscadores de la verdad que antes dirigían los medios fueran desplazados en muchos casos por los hombres de negocios. La información está subordinada al interés de mercado, a conseguir una rentabilidad máxima y mantener el monopolio (p. 1).

## **2.2. Corporaciones, conglomerados y empresas. Los dueños de la información. Concentración corporativa y monopolización**

La cultura, y por ende, la información, comienzan a organizarse de una manera diferente a las que le antecedían, bajo formas y propósitos empresariales y comerciales. La información es un producto que puede ser vendido y por lo tanto crea un mercado donde habrá quienes estén dispuestos a venderla.

Un mercado donde conviven las características que le son propias de su dinámica como son la concentración, el monopolio y la estructura de propiedad que pasa a ser otra preocupación en la gestión de la información y la comunicación, máxime, cuando están de por medio la rentabilidad y las luchas por las audiencias para monetizar sus intereses.

Desde el surgimiento del capitalismo la información siempre ha estado asociada a objetivos económicos. Es la escala de esos objetivos económicos lo que ha cambiado. Antes la rentabilidad no era lo más importante, quizá, de ahí la idea de que era un asunto altruista o moral. No obstante, las cambiantes sociedades se organizaron de una manera diferente y encontraron en la información un mercado y una actividad comercial con mucho potencial. Es así como frente a la información y a la comunicación aparece un nuevo lenguaje, o por lo menos se les aplica una nueva terminología que describe el campo de acción en el que incursionaban, palabras como corporación, empresa, mercancía, producto, precio, rentabilidad, dueños y propietarios comienzan a definir un nuevo mundo, el de las empresas de la información o el de las corporaciones de la cultura, de los conglomerados y de las empresas. A las necesidades de información de la sociedad se accedía de una nueva manera que le era presentada como un producto; que lo hacía un dueño o propietario de esa mercancía que deseaba explotarla comercialmente con unos objetivos de rentabilidad; para un cliente que pagaba por ese producto quien a su vez eran el usuario, la audiencia o el ciudadano y finalmente, un estado que vigilaba y regulaba ese mercado en el que se imponían nuevas reglas.

La concentración de la propiedad, esto es, los conglomerados que poseen muchos medios de comunicación, se ha considerado como una amenaza para lo que McQuail (2000) denomina “la representación equilibrada de opiniones políticas opuestas”, lo que lleva a identificar precisamente el debilitamiento de valores iniciales como la diversidad, la neutralidad y la independencia. Esta concentración lleva a una disminución de las diferentes opciones tanto en contenidos como en canales de transmisión de la información. Para este autor esa concentración de la propiedad y esa búsqueda permanente de rentabilidad los llevó

a “reducir la calidad de sus contenidos al entregarle al mercado lo que las audiencias quieren oír, lo que les gusta, no importando que para ello deba acudir al sensacionalismo, la superficialidad e inclusive, inexactitudes y mentiras” (McQuail, 2000, p. 218).

Precisamente, esos objetivos corporativos mercantiles de los medios son los que llevan a afirmar a Altschull que “los contenidos mediáticos siempre reflejan los intereses de quienes los financian” (como se citó en McQuail, 2000, p. 255) Esta propiedad no es una, se visualiza de diferentes maneras, como por ejemplo organizaciones públicas o privadas, grandes o pequeñas, pero parecería que aun cuando se haga un esfuerzo muy grande, la independencia, la autonomía y la objetividad siempre van a tener unos u otros algún margen de sacrificio y no estarán exentas del poder o la influencia de los propietarios.

En el mismo sentido se pronuncian Ortega & Humanes (2000), cuando afirman que la acción del periodista aunque pretenda fomentar la promoción de ciertos valores en la democracia no puede ser independiente ni autónoma, pues su intervención pasará por la defensa de intereses organizativos, profesionales, empresariales y políticos pero eso sí, invocando siempre la protección de valores democráticos (p. 57).

El desarrollo comercial de los medios de comunicación ha puesto en entredicho, o por lo menos, los valores sobre los cuales se edificó y a los cuales nos referimos en el capítulo anterior, lo que ha ocasionado su debilitamiento y no pocas crisis que aún se mantienen. En función de ese desarrollo se ha forjado toda una economía que se ha caracterizado por “la multiplicidad de mercados, productos y tecnologías, con unos elevados costos de producción y distribución de la información, que requieren de mucha creatividad en ambientes inciertos, en general un negocio difícil y diferente a otros negocios” (McQuail, 2000, p. 264).

En esta misma línea de preocupación, esto es, el declive de los principios fundacionales del periodismo en las democracias liberales, se manifiesta el profesor Bonilla (2014), pues coincide en los efectos que se dan sobre los medios de comunicación cuando son empresas económicas establecidas para generar ganancias en un mercado altamente competitivo donde resalta una desreglamentación de la información donde el periodista es otro “agente del mercado”, de una parte, y de la otra, la concentración de la propiedad de los medios, poniendo en riesgo la libertad y el derecho a la información y la pluralidad comunicativa, bajo nuevas demandas de rentabilidad, entre otras razones (p. 10).

Valores como la diversidad, la independencia, la calidad, la objetividad se ven comprometidos cuando los entornos generan presiones de diferentes índole, origen e intereses, económicos, sociales y políticos. Unas veces provienen de la sociedad, otras de propietarios, clientes, proveedores y por supuesto, de sus audiencias. No es fácil abordar la discusión, por ejemplo, sobre si ¿un periodista debe ser neutral o comprometido?, ¿informa hechos, opina, interpreta, es creativo o rutinario? Las respuestas igualmente son variadas, y “no se trata de bueno o malo, o de positivo o negativo, sino de entender que hay unos mínimos normativos que si deben aplicar siempre como podrían ser el valor de la transparencia o el del rigor o el sentido de la responsabilidad” (McQuail, 2000, p. 320).

Las corporaciones, y en especial las que se denominan corporaciones de la cultura, han sido ampliamente tratadas por Ortega & Humanes (2000) y desde una interesante perspectiva, hacen una aproximación a los cambios que han ocurrido como evolución cultural distinguiendo tres etapas de los medios que pasan por i) el libro y la imprenta; ii) por la televisión, y finalmente iii) por las nuevas tecnologías, pero con un común denominador que consiste en la “dependencia, cada vez más acusada, de la cultura respecto de grandes

conglomerados industriales productores y difusores de la misma, donde la organización del capital persigue tanto obtener beneficios como imponer determinados esquemas, percepciones y actitudes acerca de la realidad” (p. 37). Si aparecieron nuevas estructuras económicas quiere decir que otras desaparecían o se debilitaban, para dar paso a nuevas formas para proveer información.

El conocimiento era un campo privativo para otros actores como la iglesia, la monarquía, la ciencia y hasta el mismo Estado. Tenían definido el marco de acción y el ámbito de su influencia. Con las estructuras económicas comienza a ocurrir un desplazamiento de las elites a las masas de personas como promotores y destinatarios de la información y la cultura que se producía; de menos información a más información; de los hechos a la opinión; de la escasez a la abundancia y de la lentitud a la agilidad. Un cambio fundamental que podía llevarse a cabo porque había unas personas que ponían y arriesgaban su capital en la información convertida en producto y otras, muchas, que estaban dispuestas a pagar por ello.

En esa nueva organización social aparecen los intelectuales mediáticos, según la denominación dada por Ortega & Humanes (2000), “aquellos que producen conocimiento, pero dentro de ese sistema económico informativo, desde las corporaciones empresariales que produce cambios importantes en su rol, su forma de actuar, sus intereses y sus fines” (p. 45). De esta manera parecería que valores como la objetividad e independencia comenzaban un proceso de debilitamiento, pues no resultaría compatible del todo ejercerlos teniendo en cuenta que se estaba desarrollando un entorno con objetivos y propósitos comerciales, donde la información como producto podría generar ingresos y utilidades a partir de la exigencia de rentabilidades. Tal vez no se podría decir que eso era malo, pero indiscutiblemente si era

diferente y establecía un inicio de cambios importantes en el abordaje de la información como concepto mercantil.

Estos mismos autores al analizar algunas de las razones por las que se pueden haber debilitado los valores del periodismo del que hablábamos con anterioridad, hacen referencia a lo que denominan “ese aire de autosuficiencia y cierta inefabilidad frente a la producción del trabajo de los periodistas, pues escudándose en la libertad de expresión, se resisten a la crítica lo que atenta contra la calidad misma de la generación y difusión de conocimiento y de información” (Ortega & Humanes, 2000, p. 45).

No obstante que al interior de los periodistas se discute con vehemencia sobre la independencia y la autonomía de su labor, Ortega & Humanes (2000) no consideran que exista un declive del periodismo, simplemente porque consideran que los periodistas siempre han dependido o bien de los medios o bien de las organizaciones a las que pertenecen. Por ello, refiriendo a Weber, señalan que la función del periodista se deriva de sus vinculaciones en la sociedad, especialmente de las políticas y de las empresas capitalistas privadas. Si en el pasado la independencia y la autonomía eran valores del ejercicio informativo, hoy no parece ser una discusión insuperable. De alguna manera, más que una transmisión de información, la labor del periodismo se refiere a una transmisión de conocimiento y de opiniones (como se citó en Ortega & Humanes, 2000, p.73), tal vez en contravía de lo que se consideraban valores como la independencia y la objetividad, por el contrario se reconoce que ello no es posible porque “en definitiva, toda noticia es expresión de opiniones, que a su vez son representaciones de la sociedad”. Recordemos que Lippmann, por el contrario, no admitía que la información se basara en la opinión, sino en los hechos que se consideraban veraces y objetivos. Saltarse esta presunción era para Lippmann era entrar en el juego de los

juicios, prejuicios y, sobre todo, en los denominados estereotipos que impedían una verdadera formación de un criterio real y válido. Existe un interesante trabajo de Miguel Catalán González que se titula *Dos Reseñas de John Dewey sobre Walter Lippmann*, donde se resalta, como ambos autores coinciden en que a los ciudadanos, al pueblo y a los electores, los aquejaban males como la pereza, la dispersión, el desinterés, y la incompetencia para juzgar los asuntos de gobierno. Según Catalán (2012) los ciudadanos de su tiempo no estaban en su mayoría dotados para tomar decisiones técnicas, concretas de gobierno, pero ese déficit se podía subsanar a partir de los valores de la participación y deliberación democráticas para que los individuos analizarán hechos de interés común, tomarán decisiones, observarán los efectos resultantes y actuarán en consecuencia” (p. 24). Para estos autores, el pueblo se formaba una opinión pública mediatizada por la propaganda política, los medios de comunicación ideológicamente orientados o los departamentos de relaciones públicas de los líderes y los partidos.

Es decir, la objetividad y la veracidad solo se podrían encontrar en los hechos sin opinión o en la opinión de las elites preparadas. Se trataba de una democracia de elite a la que se accedía sólo si estaba formado, preparado para producir una opinión, pero esto no sucedía en el ciudadano corriente al que solo bastaba entregarle los hechos.

Finalmente, la preocupación por el debilitamiento de los valores democráticos a que hemos hecho referencia, derivados, entre otros, de la propiedad de los medios y por ende de la información que transmiten, ha sido descrita por Soengas (2018) quien se refiere a este fenómeno, señalando que:

Para las empresas de comunicación, impulsadas por una ambición desmesurada, su objetivo principal es la rentabilidad inmediata, por encima del interés informativo. La espectacularización de la información y la banalización se impusieron para satisfacer

las dictaduras de los índices de audiencia, y se descuidaron las necesidades informativas de las minorías. En este contexto de dependencia, los medios perdieron libertad e identidad porque se integraron en un sistema de mercado cuyos objetivos son incompatibles con los valores y con las exigencias propias del periodismo. El pluralismo, la independencia, el rigor, la calidad de los contenidos y las condiciones profesionales y laborales de los periodistas han sido los grandes perdedores en un escenario diseñado conjuntamente por el poder político y económico para favorecer sus intereses [...] cuando los medios no ejercen como contrapeso del poder se transforman en aparatos de propaganda.

### **2.3. Los cambios sociales**

Los cambios en las sociedades van a ser siempre una constante y podrán ser abordados de múltiples maneras. Para el objetivo de nuestra investigación, podemos afirmar que esos cambios llevarán a ejercer un impacto en los contenidos de la información, su distribución, los canales, así como en los intereses de quienes la gestionan. Así las cosas, la información y sus dueños tiene un espacio para llevar a cabo su negocio: un mercado y un entorno donde se desarrolla.

Estos fenómenos, como lo veremos luego, han incidido en la manera como se llevan a cabo los procesos de desarrollo de la información y de la comunicación en la sociedad en contenidos, flujos, formas, objetivos, entre otros. Esos cambios pasaban por el ritmo de vida, la concentración urbana, las industrias, por aspectos positivos como la diversidad y el alcance y negativos como el desarraigo y la soledad. Esta diversidad ha marcado la agenda de los cambios de unos valores como la objetividad, la independencia y la autonomía hacia otros como la disponibilidad, la cantidad y la visibilidad. Igualmente, los mismos cambios sociales determinan unas nuevas formas de organización social en la que la información tiene un alto grado de incidencia. Es interesante ver como McQuail (2000) hace un listado, no exhaustivo, de esos cambios sociales por lo que la información disponible y a la que se tiene acceso pasa por cuestiones como “definiciones sexuales, identidad cultural, desigualdad, racismo, medio

ambiente, hambre y caos social, que ejemplifican los crecientes y urgentes problemas de la sociedad donde los medios de información se ven con mayor involucramiento” (p. 110).

¿Qué ha pasado con la información entre un largo pasado y un corto presente? ¿cómo han sido los grandes rasgos que han demarcado esos cambios? Son preguntas que nos debemos hacer por cuanto han existido unos factores que han determinado una evolución y que podrían ser analizados como explicaciones de diversos acontecimientos. Ante el cuestionamiento que nos hacemos en este capítulo en relación con el debilitamiento y la crisis de valores democráticos promovidos frente a la información y la comunicación, necesitamos abordar aquellos cambios sociales más relevantes que han incidido en el desarrollo de la información, pero visto más desde la perspectiva de esa información como objeto que ha llegado a diferentes audiencias, que se usa diferente, que circula en mayor cantidad que antes, que llega a más personas, que sirve a diferentes intereses, que lo hace de manera más ágil, que genera nuevas características y que abre nuevos espacios.

Nos puede resultar útil acudir, en una primera aproximación, a lo tratado por McQuail (2000) en su tesis sobre el desarrollo de los medios de comunicación de masas y en especial sobre los cambios sociales, que radica en cuatro aspectos (p. 633).

Un primer cambio tiene que ver con lo que el autor denomina la *internacionalización* que se equipara a la globalización donde las empresas y las multinacionales adquieren mayor preponderancia en sus relaciones con los Estados que están más expuestos a problemas generales como seguridad, recursos y medio ambiente. La información deja de ser local o regional y pasa a ser global. La globalización o internacionalización es un proceso que se ha desarrollado desde la tecnología que lo ha hecho posible, lo ha habilitado para que su escala

sea la tierra, así como la audiencia, sus problemas y sus intereses. Un dominio mundial en un comercio mundial de la información.

A este respecto, Termes señala que:

La globalización es un proceso económico-financiero que se desarrolla, con altos y bajos, desde hace bastantes años. Y este proceso, como la inmensa mayoría de los hechos económicos, desde el punto de vista moral, es neutro; sin embargo, puede producir efectos positivos o negativos, éticamente deseables o rechazables. Todo dependerá de la manera como lo utilicen las personas y las instituciones que intervengan en el proceso, es decir, dependerá del sistema ético-cultural con el que los agentes se vinculen y del sistema político-jurisdiccional en el que el proceso se halle enmarcado (como se citó en Barrera, 2008, p. 2).

Un segundo fenómeno, igualmente interesante, tiene que ver con lo que McQuail llama la *informatización*, o *sociedades de la información*, que presentan un incremento de las actividades informativas, un mayor flujo, el saber cómo fuente de riqueza y de poder y una alta dependencia de la tecnología, favoreciendo la velocidad de los cambios en la sociedad. La información y las nuevas tecnologías tal vez pueden ser uno de los cambios sociales que pueden estar produciendo más impacto y de manera acelerada, pero sobre todo en lo que corresponde al interés de este trabajo de investigación. Este fenómeno será tratado más adelante por ahora debemos mencionarlo como un cambio en la sociedad que ha sido relevante, y que aunque al hacer un balance son muchos más los aspectos positivos, es indiscutible que la informatización ha ocasionado la denominada infodemia, un exceso tanto de información como de desinformación, que si bien mejora la diversidad de contenidos, también es cierto que afecta valores como la calidad y la objetividad.

La información se ha abierto un espacio cada vez mayor en las relaciones sociales, genera cambios económicos, políticos y sociales, pero, tal vez uno de los cambios sobre los cuales merece llamarse la atención son los cambios en las relaciones sociales. Un mundo

donde todo está digitalizado tiende a someter las relaciones personales, y por lo tanto a determinarlas. Esta señal de alerta es la que Adell (2008) denomina “la informatización de la especie”, que consiste en:

un llamado a evaluar y tomar acciones correctas que nos permitan entender que “no nos es posible referirnos al mundo de hoy, hablar de la sociedad en su totalidad, sin tener en cuenta la mediación que las nuevas tecnologías llevan a cabo en nuestra vida cotidiana. Para decirlo más claramente, no es posible, y por lo tanto no es sensato, intentar comprender lo que el hombre significa hoy en día, y entender su desarrollo cultural, sin tener en cuenta que la especie vive un irrefrenable proceso de informatización (pp. 1-7 ).

Castells describe estos procesos informativos como un cambio en la historia de la humanidad, como lo fue la era industrial, al señalar que si bien el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo,

El término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico (como se citó en Torres, 2005, pp. 1-9).

En tercer lugar, McQuail (2000, p. 64) se refiere al *auge de la cultura posmoderna*, que corresponde según el autor a un salto desde la ilustración hacia el progreso material y la racionalidad económica donde prima lo efímero, superficial, lo sensorial frente a la razón. Un nuevo ciudadano, nuevos intereses, nuevas expectativas. Si bien hablaremos luego, dentro de las situaciones que debilitaron los valores y promesas de la democracia, del auge del entretenimiento y la banalización de la información, nos resulta útil tener en cuenta, por ahora, la tesis central del desarrollo que ha tenido la visión del sociólogo alemán Hartmut Rosa (2019) atribuida al ritmo de vida, donde encontramos una explicación filosófica y sociológica de los cambios sociales que afronta la sociedad actual. El diagnóstico se

encuentra en su obra *Alienación y Aceleración-Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*, y la solución al problema planteado la encontraremos en su libro *Resonancia*, escrito años después. Una pregunta y una respuesta. Rosa habla de tres clases de aceleración: la tecnológica, la de los cambios sociales y la del del ritmo de vida. En la aceleración tecnológica encontraremos un factor determinante de los procesos a los que nos hemos referido que es la velocidad, su importancia y su impacto en la transformación del tiempo y el espacio en todas las actividades humanas. Velocidad y aceleración, la aceleración de casi todo. ¿Si la modernidad es velocidad, que le pasa a la información en esta modernidad y a esa velocidad? Lo veremos en otro capítulo del análisis que hacemos en este trabajo.

Y en cuarto lugar está lo que McQuail (2000, p.65) denomina la *individualización*, esto es, el individuo y el mercado libre, con una mayor desigualdad, menor solidaridad social, vínculos colectivos más débiles, más disturbios y una aceleración en el declive de la religión y las instituciones familiares. Del Estado de Bienestar al Estado de Malestar. Una característica relevante de esta época la encontraremos en el avance de fenómenos sociales, sociológicos que se derivan de una búsqueda de sentido, un *yo estar en el mundo* como ha sido identificado por autores como Taylor, Gergel, Simmen, Arendt, Frankl y muchos más. Aquí debe haber una clave de la explicación a estos fenómenos actuales. Pero, asimismo debemos tener en cuenta, posiciones encontradas o tesis que buscan argumentar un Estado de bienestar frente a un difundido Estado de malestar (individual y colectivo) como lo expresado en la llamada *filosofía posibilista* representada por el profesor Steven Pinker, que con su trabajo empírico y pragmático, con datos e información, promueve un cambio de mentalidad y una visión alternativa, tal vez menos pesimista de la realidad. Dice el profesor Pinker (2018) que en este siglo XXI hay más prosperidad que en todos los siglos que antecedieron la historia de la humanidad. Al margen de que estemos o no de acuerdo con

sus planteamientos, conviene conocer sus argumentos. En su libro *En Defensa de la Ilustración*, hace un vehemente llamado a dejar de lado los prejuicios psicológicos, y en cambio se defiende la razón, la ciencia y el humanismo como los ideales que necesitamos para enfrentar nuestros problemas y continuar nuestro progreso. Pinker desarrolla unas tesis en contra de las visiones catastróficas de la evolución de la humanidad, algo que sucede con las noticias falsas que parece ser que al final, como casi siempre, tendrán que ver con la forma cómo obtenemos la información y sobre cómo tomamos decisiones.

#### **2.4. Banalización de la información**

La calidad y la diversidad de la información las mencionamos como dos de los valores importantes para el cumplimiento de las promesas de la democracia liberal. Sin embargo, esos valores comienzan a sufrir un deterioro cuando la información se banaliza, es decir, se torna superficial y se le resta importancia, la superficialidad comienza a ganar un espacio en la sociedad. Y además se paga por ello. En este sentido, Díaz Nosty (2016) nos dice que:

El periodismo se adultera cuando se ponen en el mismo plano, y con los mismos enmarcados y lenguajes argumentales, el espectáculo, el entretenimiento y el discurso de lo público. El perro guardián de la democracia se convierte aquí en el chucho malabarista del mercado (p.1).

Esta descripción es una preocupación que trata de delimitar información y entretenimiento. En el trabajo de este autor, encontramos varias pistas que nos pueden ayudar a entender algunas de las razones y preocupaciones frente al debilitamiento de los valores que sustentaron las promesas de la democracia liberal. Tal vez podemos mencionar algunos elementos que se consideran que de alguna manera han configurado esta banalización de la información basados en los planteamientos de este mismo autor. Nos referimos a la

tabloidización de los medios, la degradación de la esfera pública y la inversión de la escala de referencias (pp. 2-9)

**Tabloidización o la degradación de los contenidos.** Aquí el valor de la calidad sucumbe y da paso a un fenómeno arrollador e impredecible en sus efectos como lo es el sensacionalismo, sacrificando los deberes cívicos de estar bien informado en aras del interés general creando contenidos “que dependen de lo que se vende”. El espectáculo y el escándalo ayudan a mutar el espacio privado en un espacio público, que no la esfera pública, o por lo menos, lo público, resignificado en la rentabilidad de la intimidad de la que hablaba Rodotá que se hace más evidente. Camps señala:

En este caso, como en otros, la información de lo que sucede apela a respuestas emotivas, a tomas de posición marcadas por la dureza de las imágenes, pero contribuye poco o nada a conocer las causas, a armar el pensamiento en los valores éticos de la cultura democrática. La información aparece aquí como una extensión de un espectáculo contado en claves más propias del entretenimiento o de la ficción (como se citó en Díaz Nosty, 2016, p. 2).

**La degradación de la esfera pública.** A lo largo de este trabajo nos hemos referido a las relaciones entre el ciudadano y las autoridades y, para ello, resaltamos dos de los aspectos que consideramos que históricamente fueron más relevantes en esa relación: la visibilidad e invisibilidad del poder y la esfera pública frente a la esfera privada. Ese espacio que poco a poco se fue abriendo al ciudadano se encuentra ahora ante un proceso de debilitamiento, en una redefinición de sus fundamentos, pues deja de estar asociado al Estado, y a un espacio físico de discusiones presenciales, para convertirse en aquello que “muchos saben” o que “muchos conocen”, en un espacio virtual de discusiones personales convertidas en interés general que hace parte de “un mercado que ha ocupado la escena

pública y ha oscurecido el discurso crítico y la reflexión académica. Un asunto que al decir de Brottman surge cuando aparecen

Otras modalidades narrativas, otras expresiones mediáticas, que dejan de ser periodismo cuando pierden su identidad fundacional y su condición crítica de contrapoder. Son soluciones intervenidas, contaminadas. Simulaciones que, al desprenderse de la matriz ética, desdibujan su identidad. El ejercicio del periodismo se inscribe en la órbita de las libertades públicas –libertad de expresión, libertad de prensa, derecho a la información; por ello, cuando se rompe esa vinculación, cuando se hibrida con expresiones mediáticas como el entretenimiento, pierde su naturaleza original. El “infoentretenimiento” no es necesariamente periodismo (como se citó en Díaz Nosty, 2016, p.5).

**Inversión de la escala de referencias.** Una constante en el análisis del debilitamiento de los procesos democráticos y de sus valores radica en el deterioro progresivo de la calidad de los contenidos de la información. La banalización del contenido de los medios incide en las libertades individuales y debilita la respuesta ciudadana, es decir, su capacidad propositiva. La reducción de la agenda a “lo que vende”, a la mera satisfacción de las audiencias, hace dejación de los mitos fundacionales del periodismo, pero también de su responsabilidad social.

La crisis del periodismo se inserta dentro de una crisis sistémica que afecta al conjunto de las instituciones de la democracia. Por ello, es difícil concebir un rescate de sus valores esenciales en una democracia empobrecida, pero sí cabe entender que cualquier solución futura, sea en el soporte que sea, deberá pasar por una disociación entre la información de interés público y el espectáculo (Scheuer, 2012). Diferenciación que entronca con el mismo rescate de la democracia, en la medida que la libertad de prensa no puede desvincularse de las libertades públicas, con independencia de que su producción corresponda a corporaciones privadas. Solo así, mediante la excepción democrática de la información, como nutriente de

la opinión pública en una sociedad libre, la libertad de prensa recuperará la credibilidad perdida, dejando para el espectáculo las soluciones propias del entretenimiento y del ocio.

Cabe asignar a todas las instancias que promueven y favorecen la transparencia, entre las que están los medios, un estatuto democrático, de forma que se distingan las relacionadas con el marco de las libertades públicas, sujetas a estándares de calidad y códigos éticos, de aquellas que recrean espectáculo u otras que están guiadas por objetivos tóxicos, de desinformación, propaganda o simple inducción comercial (Díaz Nosty, 2016, p. 6). El anterior análisis que hace Díaz combina una libertad de expresión y un sentido de responsabilidad, con una reivindicación de lo público y del ejercicio de las libertades en sociedad.

## **2.5. El auge de la sociedad del entretenimiento**

La información comienza a abrirse también un espacio hacia otros objetivos diferentes de los que le antecedían como parte de una cultura cívica, comienza a entretener, a divertir, derivada de los cambios sociales que ocurrían en determinado momento. Información o entretenimiento. ¿O ambas? Para abordar este análisis hemos encontrado un punto de apoyo en el trabajo del profesor Martínez (2011), que merece nuestra atención, y nos sirve de apoyo por los diversos aspectos que profundiza en cuanto una sociedad que evoluciona y se transforma a partir de ciertos hitos que diferencian una época de otra, y que por supuesto conlleva unos cambios que impactan su devenir. Dice Martínez (2011) que si antes la información claramente fomentaba el conocimiento, hoy otras formas de información tienen otros alcances, por ejemplo, como el de entretener. Sus contenidos difieren tanto como sus objetivos y sus resultados. Este cambio en el uso y los componentes de la información

han dado lugar a algo que se le puede decir como el infoentretenimiento o el auge de la sociedad del entretenimiento.

A este fenómeno se le han dado diferentes denominaciones en la sociedad occidental, se le ha nombrado como la sociedad post-industrial, sociedad post-moderna, y sobre-moderna. También se le ha denominado sociedad del espectáculo, post-situacionista; sociedad del consumo y más recientemente de hiper-consumo; sociedad de la información; sociedad del conocimiento; sociedad de las organizaciones; sociedad del riesgo; ciber-sociedad; sociedad narcisista o terapéutica; sociedad nihilista; sociedad del after-pop; sociedad de la economía long tail; sociedad sitiada; sociedad hipermoderna; sociedad del nuevo encierro; sociedad de la decepción; sociedad de la modernidad líquida; del capitalismo de ficción o de la era del acceso. (pp. 1-11)

Es decir una sociedad que desde su nombre quiere mostrar que cambió, que no es la de antes, que lo que le sucede debe ser descrito de alguna manera, y para ello acude a nominarlo de una manera diferente.

Y no es menos descriptiva, en el mismo sentido lo expresado por Mario Vargas Llosa:

el auge del info-entretenimiento, el avance del periodismo blando, los talk shows, los reality shows, el amarillismo, la literatura light, el cine light y el arte light, dan la impresión cómoda al lector, y al espectador, de ser culto, revolucionario, moderno, y de estar a la vanguardia, con el mínimo esfuerzo intelectual (como se citó en Martínez López, 2011, p. 2).

Martínez (2011), hace un análisis de Zygmunt Bauman sobre los cambios sociales que se han venido presentado, las nuevas formas y las maneras como la sociedad actual está asumiendo su roll, una sociedad que denomina *líquida* por oposición a la sociedad *sólida* acuñada en el siglo XII, cuando señala que:

...en los últimos años hemos asistido al advenimiento de un nuevo tipo de sociedad mucho más frágil, gaseosa, incierta, riesgosa, inestable y fluida; una sociedad donde lo que predomina es el vidrio, el plástico y el software; una sociedad donde lo que prevalece es el corto-plazo, los placeres fugaces, el descompromiso, la elusividad, la huida fácil y la persecución sin esperanzas; una sociedad que suele tener como eje a los medios audiovisuales y donde la cultura de masas casi siempre se presenta de forma inmediata y vulgar. Se trata de la "sociedad líquida", hija del capitalismo liviano-fluido, de su dinero digital-volátil y del comercio electrónico (p. 2).

Lo que también tiene expresa Sloterdijk de la siguiente manera:

intentando superar las dicotomías sujeto-objeto y asumiendo que vivimos en un entorno mediático, en una hiperesfera conectada en red; ha señalado que después de 1945, tras el establecimiento definitivo de la industria del entretenimiento, con las pantallas entramos a la era del post-humanismo, a la era de la globalización electrónica informática, a la era del provincianismo global y el renacimiento vulgar (como se citó en Martínez López, 2011, p. 8).

Este auge de la sociedad del entretenimiento, absorbe ese ideal de la sociedad de la información y sus propósitos, generando que el lector, el ciudadano o el consumidor de la información no distinga o distinga poco cuándo se está informando o cuándo se está entreteniendo. Así como existe el derecho a la información, existe el derecho al entretenimiento que, en palabras de Gitlin (2001), es un “derecho que pertenece a la historia de la modernidad, el auge de las economías de mercado y el individualismo” (p. 218).

Esto se hace más evidente en los sectores de la cultura, los medios y el entretenimiento. Miremos estas interesantes características que Sayre y King (2003), les asignan:

i) todos los bienes y servicios son el resultado de la colaboración y de una división social de trabajo entre un grupo de estas industrias, ii) su proceso general de producción suele ser dominado por una sola persona, un líder o una figura central (empresario, funcionario, director), iii) siempre implica una compleja red y trama de ideas, mensajes o símbolos que han sido creados y moldeados específicamente para enriquecer la experiencia sensorial de las audiencias, iv) la mayoría de los bienes o servicios ofertados por estas industrias se basan en la tecnología y sus avances y, v) es un negocio en el que por lo regular la publicidad y la mercadotecnia le informan y narran seductoramente a las audiencias cómo será su experiencia antes de que la compren o consuman (como se citó en Martínez López, 2011, p. 10).

Bien lo dice Gitlin (2011) “el torrente mediático busca la diversión, no está pensado para discernir la realidad, sino para ofrecernos sensaciones y emociones (p. 156).

## 2.6. Sobresaturación e información ilimitada

De la escasez al exceso, de lo limitado a lo ilimitado o tal vez, acuñando un neologismo, aparece la infodemia, que no es nada diferente del exceso de información -o desinformación- que necesariamente impacta los procesos cognitivos de las personas y han producido cambios en los ideales de los valores del periodismo, por lo que cada vez es más difícil ser objetivo, autónomo e imparcial. Es más, la pregunta podría ser si ¿es justo o conveniente, hoy en día, exigirle esos valores al periodista? ¿Acaso habría que exigirle, para que lo lograra, que renunciara a sus creencias, experiencias, información, juicios y prejuicios?

Gitlin (2001) introduce unos conceptos interesantes que llaman nuestra atención sobre las razones que pueden haber incidido en debilitar o por lo menos poner en dificultades los valores que recubrían el ejercicio de la gestión de la información.

Podrá seguirse pensando en ser objetivos e imparciales, neutrales o independientes, cuando entre muchas razones ya no se controlan los contenidos, no se tiene acceso a todos los canales, aparecen otros actores, se radicalizan las posiciones, se persiguen vehementemente intereses y se amplía el abanico de posibilidades para acceder a la multiplicidad de información que se recibe (pp. 11-22)

El capítulo I de su obra, titulado *Sobresaturación, Torrente Mediático y la Sensación Desechable*, es de por sí una muestra de esas dificultades, cuando se preocupa por la sobresaturación, el torrente mediático y la sensación desechable. Allí se refiere a lo que denomina *la exposición* a los medios, que aunque ayuda a cambiar o evolucionar, inclusive respaldaría un valor como el de la diversidad, puede contradecir el de la calidad y aún, el de la objetividad. Esa exposición es relacionada con *la saturación* que era algo que tal vez no había o lo era en menor medida, tal vez menos oferta, más concentración y tal vez, más control.

A esto se refiere el autor cuando nos introduce el término de la experiencia vital cuando se recibe o se tiene información. No es una experiencia cualquiera que está marcada por la presencia de los medios pero en una proporción inimaginable a lo que existía en el siglo XVIII por ejemplo. Para Gitlin (2001) las empresas siempre “estarán dispuestas a rellenar el tiempo humano con sus servicios, sus productos los cuales queremos adquirir a toda costa y de los cuales seremos dependientes” (p. 38). Y en este sentido nos recuerda ese pasado que diferenciaba lo público de lo privado, del cara a cara, del espacio físico para debatir ideas al que aludimos en el capítulo anterior. “...aunque el arroyo mediático es moderno, nace de antiguos manantiales. Lo que no tiene antecedentes es sentirse acompañado de personas que no están físicamente presentes en el mismo espacio” (Gitlin, 2001, p. 39).

Otro aspecto importante, adicional a la *exposición* y a la *saturación*, que nos refiere Gitlin (2001), propuesto por quien fue el inventor de internet, tiene que ver con la *nomacidad*, esto es, que “en todo momento y lugar, el sistema sabe quiénes somos, dónde nos encontramos y qué servicios necesitamos”, algo que también ha sido acuñado como el “derecho a marcharse” o a “estar en otro lugar”, quizá pudiéramos decirlo como la posibilidad que la información esté donde la persona está, la información está hoy en mi bolsillo, se transporta conmigo, está presente si yo quiero y a la hora que quiero, un recurso disponible para cuando se necesite. Sin embargo, esta situación tiene su otra cara, la nueva *tecnomacidad* como también la llama, tiene una paradoja: “el nómada plenamente equipado, que aspira a tener libertad total de acceso, se vuelve totalmente accesible para los demás”, localizable y ser interrumpido en cualquier momento y lugar, que incluye poder ser vigilado y controlado (p. 70).

En la actualidad se le dice navegar a lo que siempre ha sido acceder a la información. Hay muchas formas de acceder a la información y por supuesto, múltiples maneras de realizar su búsqueda, tal vez, ilimitada o por lo menos abrumadora. Navegar o acceder a la información implica consecuencias, en el caso de nuestro trabajo, consecuencias políticas. Acceder es una forma de "estar ahí", en medio del torrente de información, de saber moverse en esas aguas. La importancia de esa navegación radica en la forma y los criterios bajo los cuales escogemos, qué influye en nuestro interés por uno u otro tema, a qué prestamos atención y a qué no (Gitlin, 2001, p. 148) ¿Para qué se navega? Tal vez la respuesta rápida y simple sería para tomar decisiones, que en nuestro objetivo de investigación se refiere a aquellas decisiones que tienen implicaciones políticas, en el desarrollo de una cultura cívica.

Gitlin (2001) señala que "la cultura contemporánea ha evolucionado como respuesta a ese torrente, a su enormidad, su omnipresencia y su velocidad [...] clasificamos las partes, nos centramos en determinados segmentos y hacemos por ignorar todo lo demás" (p. 23-90).

De este arsenal de información surgen preguntas interesantes e inquietudes que preocupan. Tal vez anticipando su desazón, Gitlin (2001), no sabe aún si ello fomentará las obligaciones cívicas, los sentimientos constructivos, la compasión y los intentos útiles por remediar problemas, si después de todo esto se le preguntará ¿dónde queda la democracia en medio de todo esto?", Gitlin se apresura a dar su respuesta: "queda relegada a un segundo plano", se genera una especie de desinterés por lo público, o como lo diría Putnam, citado por Gitlin, el consumo excesivo de información "atrofia la vida civil". Para él, el activismo en redes sociales no se refleja ni se traduce en resultados en el mundo real, en ese mundo donde se pregunta igualmente si ¿acaso los usuarios de internet son más comprometidos con la vida cívica que los demás ciudadanos? (pp. 199-200).

## Capítulo III

### 3. De ayer a hoy. Redes sociales digitales y noticias falsas. ¿Qué está sucediendo en sus entornos?

*“Estamos atrapados en una confusa batalla entre la verdad y la mentira, entre los hechos y los rumores, entre los ciudadanos conectados y desconectados, entre una minoría bien informada y una muchedumbre desorientada” (Viner citada por Casajuana). (Casajuana, 2016)*

Si cada época ha tenido su tecnología, si en todas las épocas la mentira y lo falso siempre han existido, entonces ¿qué es lo que ha cambiado? ¿La tecnología, la sociedad, o ambas? Las noticias falsas y su presencia en el mundo de la comunicación han hecho parte desde hace mucho tiempo en la vida de las sociedades.

Con la fuerza que han adquirido las redes sociales digitales, hay voces que consideran que esa cultura cívica del ciudadano que accedía a la buena información con el fin de tomar buenas decisiones ha llegado a su fin, o en todo caso está sufriendo de grandes transformaciones y que lo que está ocurriendo es una transición dentro de las sociedades donde las tecnologías de la información están determinando una nueva forma de organización social (Ramos Torres, 1999).

#### 3.1. Una aproximación a las redes sociales digitales

Las redes sociales digitales son medios de comunicación. Son canales por medio de los cuales las sociedades transmiten información. Son indiscutibles los cambios que en los últimos años han producido las redes sociales digitales en la vida de la sociedad. Su tecnología las ha hecho más accesibles, ya que han incrementado la cantidad de información

y la velocidad con la que ésta circula, y permitido mayor interacción entre las personas, un asunto que ha traído innegables beneficios, pero también muchos problemas y dilemas.

Las redes sociales siempre han existido en la historia de la humanidad, lo que pasa es que a ellas se ha accedido con la tecnología de cada época, las de hoy, son digitales. El ser humano a partir de formas muy rudimentarias comenzó a construir las palabras, su lenguaje como medio de comunicación, combinando sonidos y señas, produciendo frases y significados. El hombre, como animal social, derivó su evolución y su desarrollo desde esa capacidad de comunicarse, que en una etapa primigenia, podríamos referirla como lo dice Harari (2014), sin que se considere una broma, como una construcción colectiva nacida del “chismorro”, esa capacidad de expresar algo, compartirlo con alguien y producir un efecto: “hay un león al lado del río”, este mensaje transmitido entre aquellos primeros seres humanos seguramente advertía de un peligro o una oportunidad y generaba alguna acción o comportamiento del grupo donde esa información circulaba. Y esas primeras muestras de lenguaje y comunicación siguieron siendo plasmadas de diferentes formas como jeroglíficos, pinturas, pergaminos, representaciones fonéticas y visuales, imprenta, folletos, panfletos, carteles, radio, televisión, internet. Todos estos mecanismos o herramientas tecnológicas que se desarrollaron en cada momento, cumplieron con el objetivo de conectar a las personas con información que se transmitía utilizando esos medios.

Y cada tecnología, en su época, trae su preocupación. Un buen ejemplo de esto es ilustrado por McNair, quien recuerda el titular de una revista en 1925: *Fake news and The Public*, advirtiéndole de los “efectos perniciosos de una nueva tecnología como el telégrafo en la diseminación de patrañas” (como se citó en Rodríguez-Ferrándiz, 2019, p. 5).

Por las redes sociales digitales no sólo circula información, también lo hacen valores, intereses, juicios, prejuicios y emociones. Las redes sociales digitales no solo hacen parte del mundo de la información, también hacen parte del mundo del ocio y el entretenimiento, pues son una experiencia de lo cotidiano, un nuevo espacio público para el debate público. A diferencia de las redes sociales digitales del pasado, las redes sociales digitales de hoy se caracterizan por una diversidad de aspectos: la velocidad de su circulación, la cobertura geográfica (global), la masividad, la cantidad de la información que circula, la visibilidad o no del emisor, la ausencia de responsabilidad, la línea directa entre emisor-receptor, el contenido falseado, la motivación, el receptor pensado, analizado y conocido, la interactividad, el entorno en que suceden, los retornos y los entornos (ideología, incertidumbre), los contextos, las decepciones y las expectativas, entre muchas otras características. En esta pluralidad de efectos y relaciones encontraremos elementos que de una u otra manera están incidiendo en la transformación de la cultura cívica y, por ende, de la sociedad.

Las redes sociales digitales están transformando la vida de la sociedad y por supuesto, la manera de hacer política y de participar en ella, un asunto al que se refiere Alonso (2015) cuando afirma que éstas están propiciando una clara redefinición de las relaciones de poder y generando una especie de contrapoder ciudadano. Sin embargo, pese a las múltiples oportunidades que presentan, las redes sociales digitales también suscitan dudas “sobre si las redes sociales digitales contribuyen a solucionar los problemas democráticos que padecen las sociedades actuales o si, por el contrario, los agravan” (p. 558).

Esta autora llama *ciberoptimistas* a quienes establecen que las potencialidades de internet favorecen la participación, el intercambio y la deliberación; mientras que a los que

se muestran reacios a creer que las tecnologías digitales y las redes sociales digitales sean intrínsecamente democráticas, los llama *ciberescépticos*. Alonso (2015), citando a Castells y a Jenkins, destaca unas características importantes frente al uso de tecnologías digitales por parte de los ciudadanos al señalar que:

Las redes sociales digitales han revolucionado el panorama comunicativo actual al quebrar el monopolio informativo que ejercían tradicionalmente medios como la televisión o la prensa, creando un modelo comunicativo alternativo que permite la participación de actores que con el modelo tradicional quedaban silenciados, como ciudadanos y movimientos sociales (Castells, 2009). En este sentido se reconoce que el público ya no es un ente pasivo que sólo consume, ahora también crea y distribuye la información, que empodera a la ciudadanía y le otorga un papel preferente en el cambio social impulsado a través de las tecnologías digitales (Jenkins, 2006). (p. 558)

Pero entre esta afirmación y las consecuencias que se derivan de una mayor participación y de un mayor empoderamiento, se encuentran el acceso, el uso, los contenidos que se transmiten por las redes sociales digitales y que lógicamente tienen unos efectos, que producen determinados impactos en los sistemas políticos de decisión. Si bien no se desconoce como aspecto positivo una mayor participación de los ciudadanos y de otras voces que no eran visibles, si quedan las dudas y las preocupaciones sobre la calidad, la veracidad y los propósitos de la información que por allí circula, de sus amenazas y sus peligros.

Dentro de esas otras posiciones que describen algunos aspectos positivos, o por lo menos no negativos, sobre el uso de redes sociales digitales como parte de la cultura cívica en la democracia, destacamos la postura de Rosanvallon (2006), quien le atribuye un valor positivo al uso de las redes sociales digitales, debido a que el ciudadano ha dejado de ser pasivo y, por el contrario, expresa su desconfianza de muchas maneras en los medios digitales o en otros espacios de movilización y manifestación. Este mismo autor introduce un concepto interesante como es el de *contrademocracia* que no es contrario a la democracia sino una

democracia de oposición o de contrapoderes, donde la desconfianza del ciudadano cumple un papel estructural.

En Dahlgren (2018) encontramos dos aspectos fundamentales sobre el impacto y la evolución de las tecnologías digitales en la política y en la participación de los ciudadanos en ella. El primero, se refiere a la manera y a las circunstancias en la que los actores políticos acceden a la información y al conocimiento relevante para la toma de sus decisiones; y el segundo alude a la confianza como elemento relevante de las culturas cívica. En cuanto a la forma en que se produce conocimiento, este autor destaca las nuevas tecnologías digitales como un modo emergente de conocimiento que desafía las tradicionales formas epistemológicas de lograrlo, donde la cantidad y la velocidad tienen un fuerte impacto en su desarrollo y en especial en relación con el acceso y uso de la información que podrían estar erosionando la capacidad de influir en la cultura cívica de una manera eficaz en cuanto al entendimiento político, la participación y la relevancia de poder pensar, meditar y reflexionar frente a las decisiones.

En cuanto al segundo aspecto, la confianza del ciudadano, muy relevante por demás en los entornos en que circula la información por las redes sociales digitales, este lleva a plantear una pregunta fundamental: ¿en quién confiar y por qué? Una pregunta que resulta muy útil para tratar de entender al ciudadano cuando está decidiendo en política, en democracia o en una cultura cívica. No sólo la democracia se ha vuelto más frágil y la desconfianza en ella se ha profundizado, sino que se ha aumentado en su magnitud. Es por esto por lo que diferentes autores se preguntan si ¿la democracia sobrevivirá a internet? o ¿si la democracia se está muriendo, desapareciendo o transformando? En las respuestas que podrían tener estos interrogantes se hace evidente, y además recurrente, que la falta de

confianza en los medios, los políticos y la política está produciendo un menoscabo de la democracia, y que a ello están contribuyendo las redes sociales digitales, independientemente de los aspectos positivos que estas generan, pero que aquí debemos plasmar como la preocupación por las amenazas y las dificultades de la circulación por redes sociales digitales de noticias falsas que están transformando, para bien o para mal, la cultura cívica, que es lo que de alguna manera Dahlgren (2018) denomina el *cinismo cívico*, un declive del compromiso ciudadano derivado de múltiples razones. “Las redes sociales digitales y los ciudadanos, digitalmente conectados, motivados en muchas ocasiones por sus decepciones sociales y políticas, generan y diseminan información alternativa, acciones políticas organizadas y desarrollan otras esferas de lo público” (Dahlgren, 2018, pp. 20-27).

Finalmente, este mismo autor resalta el impacto y el potencial de internet en la participación democrática, pues considera que “ponen a disposición de los ciudadanos grandes cantidades de información, fomentando la descentralización y la diversidad, facilitando la comunicación y la interacción individual”, pero también hace un llamado a lo que denomina un cauto optimismo, que busca un equilibrio en el uso correcto de la información y la tecnología (Dahlgren, 2011, p. 4).

Realidades como las descritas en el párrafo anterior, nos llevan a afirmar que las redes sociales digitales no solo están transformando la vida social sino también la forma de hacer y participar en política. No es que la democracia se esté muriendo -por ahora- sino que se está transformando; no es que haya un declive en la participación política, sino que se está llevando a cabo de otra manera y en otros escenarios como las redes sociales digitales. Es decir, que está ocurriendo un cambio que está determinando la forma en que las personas participan de una cultura cívica, y, por ende, de la evolución de la democracia.

No obstante lo anterior no podemos dejar de referirnos a un aspecto negativo del uso indebido de las redes sociales digitales así como de la noticias falsas, al que podríamos referirnos como una caracterización sorprendente del uso (sin calificarlo) de las redes sociales digitales que deviene del análisis detallado de las situaciones que se plantean en el documental *Nada es Privado de Netflix* (Garvan, Sinead, 2019). Si observamos su contenido nos encontraremos una aplicación del *modus operandi* del uso de las redes sociales digitales en política, como parte de una cultura cívica dirigida hacia su actor principal que es el ciudadano. De este análisis podríamos señalar algunos aspectos que llaman la atención y que sorprenden por las herramientas y las estrategias utilizadas y que son expresadas en el documental por los entrevistados. No se trata de hechos aislados, son estructuras empresariales las que se están dedicando a gestionar la información y los datos y con ellos producir cambios, “lo hacíamos para que vieran el mundo como nosotros queríamos que lo vieran, tomábamos sus datos y los volvíamos decisiones”. En cualquiera de las dimensiones en las que los seres humanos interactúan, una afirmación, propósito u objetivo bajo la premisa anterior tiene consecuencias relevantes que incitan o motivan un comportamiento en determinado sentido. En relación con la participación política, ese comportamiento buscado podría ser tanto el acto de votar como el de no hacerlo, es decir, dirigido tanto a la acción sino también a la abstención. En una descripción de sí mismos, como empresa, Cambridge Analytica se ufanaba de ser “una agencia para la modificación de comportamientos”. Esto podría parecer inocuo a simple vista, pero no es así, pues aplicando tácticas militares, sabían que la información de las personas es un activo muy valioso que era utilizada como un arma, una técnica o una tecnología, donde la guerra era con datos para crear el Estado a su conveniencia, que se dirigía principalmente hacia esos ciudadanos que llamaban “persuasibles”.

A un asunto similar se refiere Harari (2019) cuando afirma que los datos, los macrodatos y la información, tal y como están siendo utilizados, generan una revisión permanente de la problemática política y tecnológica, advirtiendo que “los algoritmos de macrodatos pueden crear dictaduras digitales en las que todo poder esté concentrado en las manos de una élite minúscula al tiempo que la mayor parte de la gente padezca ya no explotación, sino algo muchísimo peor: la irrelevancia” (p.95). De la autoridad de los humanos a la autoridad de los algoritmos, socavando así la idea misma de libertad.

Una herramienta de seducción de las redes sociales digitales, es la denominada *economía de la atención*, donde lo que importa es que una persona permanezca el mayor tiempo posible en una pantalla, haciendo uso de las redes, transitando por ellas, observando y opinando, abriendo cada uno de sus dispositivos como destinatario de los mensajes que están en ese universo. ¿De qué tipo de mensajes? De todos aquellos que están a su disposición cada vez que accede a las redes digitales y que se han ido configurando de acuerdo con sus intereses, nacidos de una simple búsqueda (o de criterios de navegación como diría Gittlin). Ese acto de estar en las redes sociales digitales es el que está cambiando el mundo, los comportamientos, la cultura cívica y por ende la democracia y los sistemas políticos en general. De la efectividad económica se pasó a la efectividad política, que al ser aplicada vía emociones y algoritmos desencadena un fenómeno al que más adelante nos referiremos como son los sesgos de confirmación, donde los argumentos pasan a un segundo plano para dar lugar a las percepciones basadas en intereses o creencias. De esta manera, como lo dice Gómez de Agreda (2019), dicha situación implica que “nuestra capacidad para acercarnos a la verdad está muy limitada por la misma estructura que hemos elegido para acceder a ella [...] el ejercicio de nuestra libertad está condicionado por la información que

recibimos y la que dejamos de recibir” (pp. 24 y 75). Para este autor no en vano las redes sociales digitales son un arma de doble filo pues, de un lado, han servido para dar voz a las minorías y ser vehículo de denuncia y búsqueda de visibilidad del poder en la esfera pública; y, de otro, han desempeñado un papel tóxico ya que están demasiado contaminadas de ruido y banalidades que distan de ser el instrumento ideal con el que construir un discurso positivo y movilizar de forma más o menos permanente a la ciudadanía, destruir un discurso es más fácil que construirlo (p. 76). Descubrir las redes sociales digitales y usarlas no sólo dio vía libre a unas nuevas formas y oportunidades de negocio para el mundo económico, sino que también sus prácticas y herramientas han sido transferidas al mundo político, social e, incluso, criminal.

Siendo el propósito de este trabajo indagar por la transformación y los cambios dentro de la cultura cívica derivados del uso de las redes sociales digitales y las noticias falsas que circulan por ellas, dejemos planteada la siguiente reflexión que nos hace Innerarity (2018b) al expresar que:

No sabemos todavía con exactitud qué repercusión van a tener las nuevas tecnologías en nuestra forma de vida política, si mejorarán la democracia, si la modificarán o la harán imposible [...] La maquinaria de la democracia moderna fue construida en la época de los Estados nacionales, la organización jerárquica, la división del trabajo y la economía industrializada, un mundo que en buena medida ha quedado superado por la tecnología digital, deslocalizada, descentralizada y estructurada en forma de red.

### **3.2. Algunos aspectos para destacar sobre las *Noticias Falsas***

Las noticias falsas como la mentira siempre han existido. Pero entonces que es lo que está pasando ahora en el marco de la democracia y la cultura cívica. ¿Por qué su auge y su importancia? ¿En qué están incidiendo, cómo se utilizan y para qué? Tratando de dar

respuestas a estas inquietudes esbozaremos un marco general que iremos profundizando aquí poco a poco. Empecemos por decir algo sobre lo cual parece que hay consenso entre diferentes autores y es que *fake news* o noticias falsas (términos que utilizaremos indistintamente) y posverdad ni son sinónimos ni son lo mismo, aunque si son términos conexos.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española registra por primera vez desde diciembre de 2017, en su 23ª edición, el término posverdad, que es definido como: “Distorsión deliberada de una realidad, que manipula creencias y emociones con el fin de influir en la opinión pública y en actitudes sociales” (RAE, 2017). Por su parte, el Oxford English Dictionary eligió post-truth como palabra del año en 2016. El término alude a aquella situación “en la que los hechos objetivos influyen menos en la formación de la opinión pública que las apelaciones a la emoción y a las creencias personales” (OED, 2016).

Dentro de múltiples abordajes para definir las noticias falsas, podríamos entender para efecto de este trabajo de investigación, que *fake news* son “informaciones falsas, construidas deliberada y conscientemente para hacerse pasar por noticias con el objetivo de difundir un engaño o una desinformación y obtener un fin político, electoral o financiero” (Herrera, 2020).

Para Tandoc et al., el término noticias falsas no es nuevo, ya que estas se revisten de variadas formas como la sátira, la parodia, la fabricación, la manipulación, la publicidad y la propaganda; para producirlas, señalan los autores, existen dos clases de motivaciones: unas ideológicas y otras financieras. En cualquier sentido, esto es, bien sea que utilicemos las palabras *fake news*, noticias falsas, posverdad, etc., lo cierto es que enfrentarlas es demandar

un espacio para la información independiente, confiable, precisa y completa, pues solo así los ciudadanos podrán ser libres y autónomos (Tandoc et al., 2018).

En el discurrir de la información por las redes sociales digitales, hay que mencionar el rol preponderante que asumen la palabra y el lenguaje, sobre todo cuando de ellos se hace un uso indebido, pues se desvía la dignidad de su esencia, como puede estar ocurriendo con el lenguaje político. Cortina (2020), también problematiza sobre el asunto de la corrupción del lenguaje y la degeneración del uso de las palabras. Y para ello, construye su inquietud indicándonos que:

Hay que recuperar en el mundo político el valor de la palabra. La palabra que nos hace sociales, que permite deliberar conjuntamente sobre lo justo y lo injusto, lo conveniente y lo dañino. La palabra acontece en el dialogo. No puede permitirse la violencia en el dialogo con el discurso manipulador, los discursos de odio que dinamitan los puentes de la comunicación y hacen imposible la vida democrática.

Gómez de Agreda (2019) se pregunta, como nosotros, por el fenómeno de las noticias falsas, para afirmar que:

Las noticias falsas no son noticias, sino relatos con apariencia de noticias que se han redactado con el fin de conseguir una reacción emocional, no con el de transmitir una información [...] donde estos relatos interesados nos privan del debate de ideas para dar paso al de posturas y, por tanto, empobrecen la generación de conocimiento y pluralidad. [...] Sobre la mentira no se pueden construir juicios ni tomar decisiones fundadas al igual que sobre unos datos incorrectos no se pueden hacer cálculos precisos. De esta manera, el fundamento de la libertad que está en la veracidad, se menoscaba (p. 98).

Una gran preocupación de investigadores, filósofos, sociólogos, es tratar de entender la dicotomía entre verdad y mentira. ¿Cómo definir la mentira? ¿Quién miente? ¿En qué momento? ¿Para qué miente? Diferentes autores, academias, diccionarios tratan de aproximar un entendimiento de la mentira como algo connatural al ser humano, pero ahora es algo más visible, usado y útil.

En aras de los límites de este trabajo no podríamos profundizar sobre la verdad y la mentira en sus diferentes análisis filosóficos, psicológicos o sociológicos, o de sus múltiples manifestaciones en las diferentes ciencias, ni de alabar o condenar su uso, ni de su bondad o su maldad, pues en la literatura hay tanto de lo uno como de lo otro. Bettetini (2002), en *Breve Tratado de la Mentira*, nos describe muy bien esta complejidad cuando se pregunta “¿cómo elaborar la genealogía de algo que a duras penas podemos definir y que ha florecido a lo largo de los siglos entre la aceptación, el desprecio, el elogio, el anatema y las interpretaciones doctas?” Un buen llamado de atención frente a lo que hoy nos preocupa como noticias falsas en las redes sociales digitales, relacionado con esta mención a la verdad y la mentira, lo propone Zagrebelsky (2010) en su libro *Contra la Ética de la Verdad*, que como él mismo lo dice no se trata de estar en contra sino a favor de una ética de la duda, al señalar que “más allá de las apariencias, la duda no nos es en absoluto contraria a la verdad, sino que, en cierto sentido, implica su afirmación. Contiene por tanto un elogio de la verdad, pero de una verdad que debe ser siempre re-examinada y re-descubierta” (pp. 134). Este aspecto de la investigación nos resulta interesante porque nos pone en alerta frente a una problemática como la que estamos tratando de las noticias falsas por las redes sociales digitales, pero también ante una herramienta que puede ayudar a mitigar el impacto negativo que dicho fenómeno puede estar generando, al proponer la duda como mecanismo de salvaguarda y protección a la información que se recibe.

Al concentrar y delimitar nuestro análisis, aspiramos tener licencia para señalar algunas de las preocupaciones que se derivan de la mentira en la política, y como lo dijo el profesor Gómez (2002), en la presentación de su libro *Breve Tratado sobre la Mentira*, entender la mentira

no en la ironía, no en la ficción, menos en su postura frente a Kant y el hecho de mentir para salvar una vida, ni en otras de sus categorías morales y éticas, sino en aquella mentira que se dice como contraria a la verdad y que tiene la intención de dañar y engañar, porque promete lo que no tiene y no tiene intención de cumplir.

Si la verdad y la mentira siempre han estado presentes en la historia de la humanidad y por supuesto en la política ¿qué hay de nuevo? De hecho Harari (2019) considera que cuando de unir a la gente se trata, “las historias falsas tienen una ventaja sobre la verdad y que como especie los humanos prefieren el poder a la verdad, invirtiendo más tiempo y esfuerzo en intentar controlar el mundo que en intentar entenderlo” (p. 267).

Por su parte, Rodríguez (2019) nos presenta dos caras de la moneda para esta misma situación. La primera, citando a Ralph Keyes (2004) que afirma que:

A pesar de que siempre ha habido mentirosos, las mentiras se solían decir con una cierta vacilación, un poco de ansiedad, una pizca de culpa, algo de vergüenza, o al menos embarazo. Ahora, haciendo uso de nuestra inteligencia, hemos encontrado razones para manipular la verdad y así poder mentir sin remordimientos. Yo lo llamo posverdad. (p. 3)

Y la segunda, haciendo referencia a Hannah Arendt (1972), en *Verdad y Mentira en la Política*, cuando señala que:

El resultado de una constante y total sustitución de la verdad de hecho por las mentiras no es que las mentiras sean aceptadas en adelante como verdad, ni que la verdad se difame como una mentira, sino más bien que el sentido por el que nos orientamos en el mundo real –y la categoría de la verdad versus la falsedad está entre los medios mentales para alcanzar este fin– queda destruido. Y para este problema no hay remedio (p.3).

Es así como mentira, posverdad y *fake news* se pueden combinar para manipular. Estas tienen orígenes y formas distintas, pero en todas la intención de dañar o engañar está presente. Baste el ejemplo de las *fake news* para ilustrar la complejidad y diversidad de los fenómenos a los que se atribuyen como pueden ser los “filosóficos (relativismo rampante), los culturales (declive de la confianza en las élites), los económicos (monetización de la

información), los tecnológicos (proliferación de plataformas) y políticos (auge de nacionalismo y populismo)” (Rodríguez-Ferrándiz, 2019, p. 5).

Bien lo expresa Rodrigo et al. (2019) cuando afirma que:

El problema a analizar no son tanto las noticias falsas como sus efectos, derivados de nuevos hábitos en el acceso y uso de la información, los contextos políticos y la polarización de los ciudadanos y los contextos tecnológicos, además de los sesgos cognitivos (de deseabilidad, de confirmación) que se ponen de manifiesto en el razonamiento motivado que implica la tendencia a acomodar las creencias a nuestros pensamientos. Bajo estas circunstancias es fácil perder la credibilidad y la confianza del público (p. 4).

Por otra parte, Pomerantsev (2019), nos abre una vía de análisis en relación con el acopio y uso de la información como táctica para la desinformación y el control de las personas, las decisiones y las situaciones y se cuestiona sobre por qué estamos tan desinformados en la era de la información. Es por ello por lo que habrá que analizar y profundizar “las emociones, los sentimientos, los intereses, los juicios y prejuicios, los medios masivos de influencia, la psicología social, las ciencias del comportamiento, preguntarse por qué la gente odia o confía, qué desean, quien influencia a quién, por qué me comporto o decido de una manera u otra” (p. 181).

Una clara descripción de la problemática que plantea la desinformación en redes sociales digitales la describe, Laura Corredoira cuando manifiesta que:

Desde la perspectiva del impacto de las nuevas tecnologías, la desinformación, los sesgos, la manipulación y el abuso de robots (bots) afectan la forma de entender el derecho a la información en la red, y puede afectar –al menos, ya vemos que produce alteración– a la libertad y equidad en la contienda política, las nuevas formas de participación y el discurso político (como se citó en Romero, Pablo, 2019, p.6).

Para Dahlgren (2018), lo que está entrando en juego es un cambio en la narrativa de la democracia en los últimos años, donde introduce una interesante visión de la problemática

que ayudaría a entender muchos factores que inciden en el objeto de nuestro trabajo. Para este autor el populismo ha dispersado “diversas ideologías en función de un “nosotros” versus un “ellos”, con manifestaciones radicales en torno a aspectos socialmente sensibles como xenofobia, racismo, misoginia, fascismo, neo nazismo, etc., que de alguna manera reflejan las fallas de los ideales de la democracia” (p.24).

Construimos información con un propósito, que es el de determinar una decisión en un sentido preestablecido. Llamamos la atención cuando esa información resulta falseada, la cual resulta bien descrito por Gaviria (2019), quien afirma de George Orwell:

más allá de los problemas de su tiempo, señaló un hecho esencial, una realidad casi antropológica: la manipulación del lenguaje por quienes detentan el poder. La crisis política del mundo actual, con su falsificación de la realidad, la multiplicación de la mentira y su polarización oportunista puede caracterizarse como orwelliana [...] el lenguaje político, según lo escribió Orwell, está diseñado para que las mentiras suenen veraces y los crímenes parezcan respetables (p.90).

Si tenemos en cuenta la falsedad de la información en cualquiera de sus manifestaciones, debemos también tener en cuenta que el debate público se verá afectado y se impedirá una verdadera discusión democrática cuando se acude al uso de información falsa, como bien lo señala Innerarity (2018d).

Igualmente resulta interesante en esta visión general que presentamos del problema de la falsedad en la información exponer lo que piensa la profesora Cortina (2019) sobre lo que está ocurriendo con las redes sociales digitales en política cuando afirma que

la relación entre mentira y política es tan vieja como la política misma. Pero en los últimos tiempos, las redes sociales digitales han hecho que las mentiras se propaguen a una velocidad de vértigo, que lleguen a cualquier lugar y que no se sepa de dónde vienen. Es preocupante, porque nada asegura que un ciudadano de a pie reconozca que algo que lee en internet es falso. Actualmente nos preguntamos si la democracia sobrevivirá a internet. Las redes sociales digitales y la credibilidad de los políticos están en cuestionamiento, por lo que el desafío está en que los ciudadanos reconozcan una mentira por su cuenta. Las plataformas

digitales no son neutrales: no les interesa transmitir verdades, sino generar adicción y conseguir más visitas.

Sin embargo, Harari (2019) introduce un factor diferente para la consideración de los hechos o la información, pues indica que:

en realidad, los humanos siempre han vivido en la era de la posverdad. Homo sapiens es una especie de la posverdad, cuyo poder depende de crear ficciones y creer en ellas. Ya desde la Edad de Piedra los mitos que se refuerzan a sí mismos han servido para unir a los colectivos humanos. Durante milenios, muchas de las cosas que pasaban por “noticias” y “hechos” en las redes sociales digitales humanas eran relatos de milagros, ángeles, demonios y brujas [...] Algunas noticias falsas duran para siempre (p. 258).

Teniendo en cuenta lo anterior, esto es, los planteamientos que hemos realizado frente a las redes sociales digitales y a las noticias falsas, conviene analizar en los apartes siguientes algunas de las situaciones que de una u otra manera inciden en el desarrollo de este fenómeno como son los sesgos de confirmación, las emociones y las decisiones, un nuevo ciudadano y una nueva ciudadanía, la aceleración en la modernidad tardía, etc. Veamos.

### **3.3. Los sesgos de confirmación**

La noción de sesgo cognitivo fue introducida por Daniel Kahneman y Amos Tversky en 1972 para ser luego desarrollada por los psicólogos sociales y del comportamiento. El sesgo cognitivo, dentro del cual hace parte sesgo de confirmación, ha sido definido como

El efecto psicológico que produce una desviación en el procesamiento mental, lo que lleva a una distorsión, juicio inexacto, interpretación ilógica o lo que se llama en términos generales irracionalidad, que se da sobre la base de la interpretación de la información disponible, aunque los datos no sean lógicos o no estén relacionados entre sí” (Kahneman, D.; Tversky, A. (1972, pp. 430-454).

Dentro de esos sesgos cognitivos encontramos, en relación con nuestro estudio, el sesgo de confirmación (hay muchos otros) entendido como la tendencia a investigar o

interpretar información que confirma preconcepciones y que evita experimentar o verificar la información.

El profesor Moisés Wasserman (2018) ha escrito en sus columnas de prensa sobre el sesgo de confirmación. En una oportunidad recordaba que en el *Novum Organum*, Francis Bacon, escribió en 1620 que: “El entendimiento humano una vez que se ha formado una opinión empuja todas las evidencias para que la apoyen y estén de acuerdo con ella, y aunque haya contrarias en gran número y peso, serán ignoradas o suprimidas”. Esta idea la tomamos para enmarcar la preocupación que se plantea sobre los sesgos cognitivos y en este caso, sobre el sesgo de confirmación.

Al navegar por internet y por las redes sociales digitales, vamos dejando nuestra marca, la marca de nuestro interés por cierta información, una que aceptamos y otra que rechazamos o ignoramos, una sobre la cual queremos saber y otra sobre la cual no. De todo ello quedan registros, dejamos nuestra huella. Los algoritmos, como herramientas que ofrece la tecnología, cumplen la función de capturar la información más relevante, derivada de los criterios y hábitos de navegación en las redes por las personas lo cual, hoy por hoy, y para todos los efectos, se convierten en el activo más valioso para las empresas, las organizaciones y los gobiernos. Se trata de una verdad que se personaliza con lo que queremos escuchar y creemos capaces de asimilar. Ya lo decía Gómez de Agreda (2002) cuando llamaba la atención sobre esa información capturada que “refuerza nuestras creencias previas, donde la mente humana tiende a prestar una mayor atención y credibilidad a aquellas ideas que refuerzan los conceptos en los que ya se cree. Una percepción selectiva” (p. 28).

En esta misma línea recordemos a Gitlin (2001), que en su libro le dedica un capítulo a lo que él llama los “Estilos de navegación e implicaciones políticas”. Por supuesto que los

estilos de navegación, esto es, lo que escojo saber o conocer (que igualmente implica lo que escojo no saber o no conocer) tienen consecuencias múltiples en la vida, pero aquí se encienden las luces para indicar las consecuencias de hacerlo en política, en la democracia o en las culturas cívicas. Podríamos decir que escoger implica tener una información, la que yo deseo, me interesa o me gusta y quizás con la que aprendo a identificarme, llevando en algún momento a definir una forma de sesgo. Una de las preocupaciones que Gitlin hace evidente radica en la cantidad de información que hoy tenemos a disposición y que tiene efectos en nuestras decisiones; es lo que él denomina el *torrente mediático*, que “es enorme, omnipresente, veloz y asistemático y que nos lleva a definir la información favorita, clasificar las partes, centrarnos en segmentos y hacer todo lo posible por ignorar lo demás” (Gitlin, 2001, p. 146).

Curtis, (como se citó en Laybats & Tredinnick, 2016, p. 204) denomina esa estrategia de navegación como la *burbuja de filtro* donde los contenidos son mediados, influyen en la formación y afianzamiento de las opiniones, son determinados por los algoritmos de personalización de que se dan en las redes sociales digitales, que a su vez alimentan los contenidos con los que estamos en sintonía y filtran aquellos que podríamos considerar “inaceptables, desagradables, o simplemente poco interesante, pues de esta manera se repiten ad infinitum (como las cámaras de eco que mencionamos a continuación) con la información que refuerza sus valores, opiniones y creencias”. El mismo autor nos indica que este proceso de selección de información y el efecto en democracia nos lleva a pensar que “en el discurso político actual la verdad es reemplazada y está caracterizada por una ceguera deliberada a las pruebas, una desconfianza de autoridad y una apelación a argumentos basados en emociones a menudo arraigada en miedos o ansiedades”

Dahlgren (2018) plantea una interesante reflexión sobre el conocimiento en el contexto de las culturas cívicas. Recordemos que para este autor no hay una sola sino diversas culturas cívicas, donde el conocimiento es entendido como la integración de nueva información a los marcos de referencia que ya tienen las personas para que dichos marcos sean ampliados o modificados en su entendimiento o en su participación política. Con la aparición de las denominadas “cámaras de eco” las personas se juntan más “con personas que expresan ideas afines, donde la evidencia científica se vuelve tal vez otra opinión subjetiva lo cual deriva en un rechazo a los estándares del pensamiento crítico o racional” (p.25).

Además de los diversos aspectos que hemos mencionado que inciden en los procesos de conocimiento y en las decisiones de las personas, nos referiremos ahora a los marcos mentales y a su incidencia en el proceso de conocimiento y en la toma de decisiones. En este ámbito vale la pena destacar a Lakoff y MacIntyre. No se trata de falsedad o verdad sino del marco mental con el que se da sentido o se interpretan los hechos. Se trata de un sesgo cognitivo que “implica la tendencia a acomodar nuestras creencias a nuestros sentimientos” (como se citó en Rodrigo-Alsina & et al., 2019, p. 228). En este mismo sentido, encontramos el trabajo de Pérez Zafrilla (2018) sobre los denominados saberes neuro y en especial su aplicación en lo que se denomina neuropolítica. Llama la atención en la pregunta central que hace en su trabajo sobre si las decisiones políticas son racionales o emocionales. O dicho de otra manera, si en la deliberación pública y democrática, ¿prima una base inconsciente y emocional o por el contrario, una voluntaria y racional? No se trata de escoger entre una u otra, porque al final parecería que la respuesta se inclina a afirmar que de ambas. En el caso de la deliberación pública, desde la neuropolítica como lo dice Lakoff (como se citó en Pérez

Zafrilla, 2018, p. 94) “se defiende que lo importante no es la reflexión consciente sobre argumentos, datos y evidencias, sino justamente el recurso a metáforas, imágenes, los valores, ideas y emociones”. Según Pérez, “la capacidad de la metáfora para activar el marco mental, junto con la valoración moral intuitiva en los sujetos, producen de manera no reflexiva la aprobación o rechazo de ciertas posiciones políticas”. En este sentido, para los teóricos de la neuropolítica el enmarcado mental posee grandes ventajas que es importante saber aprovechar en la contienda política. Este enmarcado explica que “en los procesos deliberativos las personas no cambien de opinión cuando se les presentan evidencias contrarias a la posición que defienden, es así como para Lakoff la primacía del pensamiento racional es una ficción” (Pérez Zafrilla, 2018, p. 94-96).

Desde la psicología, y en especial desde el aporte que esta ciencia hace a los estudios conductuales al tratar de comprender los impactos en la cultura cívica de las noticias falsas en las redes sociales digitales, encontramos a Daniel Kahneman, quien ha estudiado los procesos de toma de decisiones y los ha clasificado como pensamientos intuitivo y racional de las personas. Su teoría puede aparecer como pesimista pues considera que podemos no tener un control efectivo sobre nuestras decisiones, cree que no es posible decidir pensar mejor, pues “confiamos mucho en juicios que formamos con muy poca información, generamos interpretaciones muy rápidas, donde resulta difícil aceptar nueva información que sea incompatible con la historia que las personas ya se han formado” (Kahneman, Daniel, 2012a). La posición del profesor Kahneman nos da elementos para tratar de entender que en la naturaleza humana escogemos la información, la interpretamos y con base en ella decidimos. La psicología muestra un camino, en medio de muchos otros, para encarar la dificultad de los procesos de toma de decisiones y más de hacerlo de manera adecuada,

refiriéndonos a tener la mejor información posible y no solo la que nos gusta o la que aplicamos a fenómenos de corto plazo, sino a aquella a la que podemos acceder.

### **3.4. Las emociones. Las decisiones**

Sobre la influencia de las emociones en las decisiones ha habido tantos análisis como conclusiones o posiciones. Muchas de estos concuerdan en el papel preponderante que cumplen las emociones hasta llegar a afirmar que las decisiones sólo se toman a partir de estas, es decir, solo de emociones, en contraposición a las decisiones que son o deberían ser racionales. Como lo veíamos en el acápite anterior, hay una importante incidencia de los sesgos y en especial del sesgo de confirmación en la toma de decisiones. Sin embargo, las emociones en general, y, en particular, emociones como la ira, la rabia, el miedo y el temor, juegan un rol importante en los procesos de decisión y más cuándo de participación política se trata, tanto para actuar como para no hacerlo, como votar o abstenerse de hacerlo. En este acápite trataremos de exponer las ideas que nos presentan la relación entre las emociones y las decisiones, sobre cómo ejerce o no el ciudadano sus derechos en democracia dependiendo de la forma como valora y procesa la información, cómo accede o no al conocimiento y sus fuentes; y para la finalidad de este trabajo, cuando de por medio la información está mediada por la relación entre el ciudadano y la circulación de noticias falsas por las redes sociales digitales, lo que está produciendo una transformación en la cultura cívica que estamos analizando y sobre todo, cuando se activan las emociones en la búsqueda de un resultado, de una acción u omisión, pero siempre con las emociones de por medio.

Observamos ahora la teoría sobre las decisiones del psicólogo y profesor Daniel Kahneman, quien ha adelantado diferentes estudios sobre la forma como las personas toman decisiones, especialmente cuando de por medio están los sesgos y las emociones. Su teoría de las decisiones es aplicable a diferentes y diversos campos como la economía, la medicina, los sistemas judiciales, y en nuestro caso, a los procesos de toma de decisiones enfocados en los procesos en la cultura cívica, es decir, en la democracia. Tal vez uno de los más reconocidos aportes del profesor Kahneman (Kahneman, Daniel, 2012b) radica en la división que propone para lo que denomina los sistemas de pensamiento, identificándolos como el Sistema Uno y el Sistema Dos. El Sistema Uno lo caracteriza como rápido, intuitivo y emocional y el Sistema Dos como lento, esforzado y racional. El primero, proporciona conclusiones en forma automática, y el segundo, respuestas conscientes. Kahneman se apoya en diferentes estudios que demuestran que los juicios están cognitiva, emocional y socialmente condicionados, a pesar de que muchas veces no nos damos cuenta y que para mejorar la incidencia de los sesgos en los juicios y decisiones se requiere de un gran esfuerzo para identificar las señales de que estamos en “un campo minado”. Las emociones no necesariamente son buenas o malas, ocurren como reacción ante determinados eventos, en muchas oportunidades son necesarias para apoyar una decisión correcta, pero en otras no lo son, por lo que las decisiones que se toman son incorrectas. Una misma emoción como, por ejemplo, el miedo, puede ser útil y hasta vital en determinado momento para poder actuar de conformidad como es el caso de protección ante un ataque. O el miedo, como emoción, en determinadas circunstancias, puede ser nocivo ya que puede inmovilizar y no permitir una reacción ante un evento. De hecho, el profesor Kahneman reconoce en su estudio la anterior situación cuando afirma que:

El Sistema Uno es sin duda el origen de mucho de lo que hacemos mal, pero también es el origen de gran parte de lo que hacemos bien, que es la mayor parte de lo que hacemos. Nuestros pensamientos y nuestras acciones son rutinariamente guiados por el Sistema Uno, y por lo general son acertados (Kahneman, Daniel, 2012b, p. 541).

No se trata de descalificar las emociones sino de tratar de entender cómo funcionan, y qué efectos producen cuando hacen parte de las decisiones que tomamos cuando deliberamos o razonamos. En este mismo sentido, sobre lo negativo o no de las emociones, Rodrigo (2019) advierte que:

Las emociones no son negativas per se, y que en vez de existir una dicotomía emoción-razón lo que existe es una conexión emoción-razón-pensamiento estratégico que nos lleva a preguntarnos desde los *saberes neuro* como la neurobiología o la neurociencia, ¿cómo las emociones pueden afectar el juicio humano y la toma de decisiones políticas? (p.8).

Y más cuando muchas de las emociones son activadas por noticias falsas que se difunden por redes sociales digitales. Esta problemática puede ser analizada desde la óptica no solo de las emociones por sí mismas, sino de las emociones que surgen de falsedades y cuando ello se hace por diferentes medios de comunicación. McDermott, señala que “un factor importante en el mundo real y las emociones son los medios de comunicación. La tecnología en forma de televisión e internet ejerce claramente un enorme efecto en la creación y manipulación de símbolos e ideas emocionales” (como se citó en Rodrigo-Alsina & et al., 2019, p. 8).

Otra pregunta que podríamos hacernos, tomando el miedo como ejemplo (podría ser cualquier otra emoción), sería ¿cómo influye el miedo en la toma de decisiones en democracia? O dicho de otra manera, ¿cómo influye el miedo en la toma de decisiones en democracia cuando dicha decisión está basada en noticias falsas que circulan por las redes sociales digitales? Trataremos de aproximar una respuesta.

Para Harari (2019) lo que está pasando en democracia es que “No se trata de lo que pensamos sino de lo que sentimos. Esta confianza en el corazón puede ser el Talón de Aquiles de la democracia liberal. Los referéndums y las elecciones tienen siempre que ver con los sentimientos humanos, no con la racionalidad humana” (p. 66).

Como se puede observar, el planteamiento de Harari nos presenta dos ángulos interesantes que merecen la atención y que van en línea con las preocupaciones que se plantean cuando las emociones y los sentimientos se avivan, especialmente en el ejercicio democrático, y cuando la información se usa en la toma de decisiones. El primero se refiere a la preponderancia actual de las emociones en la participación democrática de los ciudadanos, mientras que el otro apunta al impacto que este fenómeno puede estar causando, o pueda llegar a causar, en el futuro en la democracia.

Esta preocupación generalizada, como lo hemos visto con anterioridad, se ha planteado de diversas maneras, y tal vez queda mejor representada con el título del libro *¿Cómo mueren las democracias?* de los periodistas Levitsky & Ziblatt (2018). Allí, los autores hacen advertencia sobre cómo “se agita la fragilidad y la vulnerabilidad de los sistemas democráticos al afirmar que esto pasa por empatizar hábilmente la ira con las sensaciones de desconcierto e incertidumbre, que al mezclarse terminan por resquebrajar los sistemas democráticos” (p. 11). Sin embargo, también debemos señalar que hay autores como Castells, que no son tan pesimistas con el futuro de la democracia en el sentido de si está muriendo o desapareciendo, y por el contrario señala que “lo que está sucediendo es una transformación, no es de apatía política generalizada, sino de otras formas de hacer política, con otras herramientas” (como se citó en Dahlgren, 2011, p. 2).

Aunque uno consideraría que las decisiones se deberían basar en información que, como dice Gitlin (2001), es semánticamente próxima a pensamiento, cognición, conocimiento; no sucede así por cuanto “vivimos en una -sociedad de la información-que también es una sociedad del *sentimiento y de la sensación*, a cuyo desarrollo contribuye en ocasiones la información” (p. 50). Esta visión es igualmente seguida por Innerarity cuando afirma que:

No vivimos en un mundo de evidencias plenas, sino en medio del desconocimiento, el saber provisional, las decisiones arriesgadas y las apuestas. La verdad no es lo mismo que la objetividad y la exactitud. Casi nada de lo que decimos o sentimos es “chequeable”. Además, como la vida misma, también la política posee una dimensión emocional y nuestras emociones –aunque las haya más o menos razonables, mejor o peor informadas – tienen una relación muy indirecta con la objetividad (Innerarity, 2018d).

Asimismo, Innerarity (2018a) en otro de sus trabajos, pero con la misma preocupación sobre la configuración de los nuevos espacios emocionales en la democracia, señala que:

Esos estados de ánimo, menos encuadrados que nunca en entramados institucionales estables o tradiciones poderosas, son ahora, al mismo tiempo, fuentes de conflicto y vectores de construcción social. En el gobierno de las emociones colectivas se contiene una fuerza que es clave para la transformación de las sociedades democráticas; nos jugamos ahí muchas más cosas que en la vida política formalizada. El combate contra la perplejidad política ha de empezar con un examen de nuestro paisaje afectivo. El desconcierto político tiene más que ver con la incapacidad de reconocer y gestionar nuestras pasiones que con el orden de los conocimientos.

Para Lasalle (2020), la preocupación por la proliferación de herramientas emocionales al servicio de los ejercicios de participación política también se hace evidente cuando llama la atención al manifestar que:

El ágora de entonces son las redes sociales digitales de hoy. Un espacio público que hegemoniza progresivamente el populismo y, en particular, un neofascismo que emplea una guerra relámpago contracultural que desestabiliza las bases emocionales y epistemológicas de la democracia. El desenlace está en el avance del Estado de malestar hacia la democracia liberal. Un fenómeno que está directamente relacionado con el ciberpopulismo que prende en las redes sociales

digitales. No hay que olvidar que la complejidad argumentativa y el matiz narrativo que esgrimen los medios de comunicación analógicos y la academia ceden ante la simpleza emocional de narraciones efímeras que fluyen aliadas de imágenes potentísimas que distorsionan la percepción del destinatario de sus mensajes.

Miremos otra aproximación a esta problemática. Joao Batista Libanio (2006), reconocido contradictor del sistema capitalista, al referirse a la conciencia crítica de hoy afirma que:

La posmodernidad despierta los mitos de la emoción y la afectividad y recurre al proverbio latino “contra los hechos no valen argumentos”. Las personas se entregan a lo emocional, arrastradas por instintos descontrolados, donde la realidad se presenta desde el ángulo que las personas quieren ver, y no desde lo que necesitan conocer.

Esta perspectiva se expone para desarrollar, tal vez, una propuesta de solución desde la cultura, para enfrentar este fenómeno, reivindicando lo que Libanio llama la “interrupción del proceso concientizador” que en otras palabras significa la ausencia de conciencia crítica como antídoto a ese devenir emocional que hace abandonar la racionalidad.

En un estudio sobre la preponderancia de las emociones, en especial en la democracia, nuevamente debemos mencionar los análisis de George Lakoff, reconocido entre muchos trabajos académicos por su libro, *No pienses en el elefante*, (2007), por la incidencia del lenguaje y el uso de metáforas en el devenir de la política. Los marcos mentales tienen un alto impacto en los procesos cognitivos como lo hemos visto, y aquí Lakoff desarrolla ampliamente su teoría para mostrar que lo racional y los hechos pasan por procesos de conocimiento muy complejos, casi que habría cierta predisposición natural de las personas a no aceptar los hechos (o los argumentos) si ya tiene una concepción en su vida sobre una situación.

Lakoff (2007) es uno de los autores que sostiene que la gente piensa mediante marcos mentales. La verdad, para ser aceptada, tiene que encajar en los marcos mentales que tienen las personas. Si los hechos no encajan en un determinado marco, el marco se mantiene y los hechos rebotan. Dentro de nuestro análisis de la transformación en la cultura cívica, añade que:

La gente no vota necesariamente por sus intereses. Votan por su identidad, sus valores. Votan por aquellos con quienes se identifican. En general, se piensa que cuando un marco se mantiene con fuerza pero no encaja con los hechos, se ignorarán los hechos y el marco se seguirá manteniendo (p. 34).

Esta posición de Lakoff se desenvuelve dentro de la dificultad que encarnan los procesos cognitivos, como los que suceden en las redes sociales digitales, al proveer información de determinada manera, en un lenguaje y unas metáforas que encarnan una intencionalidad basada en las emociones de las personas, buscando decisiones en determinado sentido en línea con lo que se propone su emisor.

Otra visión que vale la pena considerar frente a las emociones proviene de la exposición que hace Medina (2014), citando los estudios y aportes académicos de Walton. Según este autor, hay una dificultad que surge del hecho de acudir a las emociones en las redes sociales digitales, sin embargo, hacerlo no siempre tiene un efecto negativo “Decir que siempre que se acude a las emociones hay una falacia o un acto indebido de argumentar, deliberar y decidir no es una conclusión acertada” (Walton citado por Medina, 2014). Medina, en referencia a Walton y su concepción de las emociones como argumentos, advierte sin embargo que:

Las emociones como argumento deben estudiarse teniendo en cuenta el contexto y los objetivos de cada tipo de diálogo, máxime sabiendo que influyen considerablemente en el pensamiento del receptor y en sus decisiones, y que en muchas ocasiones los argumentos racionales son reemplazados por un lenguaje

expresivo y afectivo con la finalidad de provocar las emociones, y así manipular a la audiencia (p. 107).

Aplicado al interés de nuestro trabajo en los procesos participativos del ciudadano en la democracia, señalado por Medina, se concentra a manera de ejemplo en los denominados “argumentos *ad populum* que “recurren a los sentimientos con el fin de conseguir la aprobación sobre una determinada discusión, donde las premisas de dichos argumentos están soportadas en emociones como el odio, la ira, el entusiasmo, la emoción, el honor o el amor” (Medina, 2014, p. 114 ). La teoría de Walton nos permite llamar la atención en el sentido de que no siempre acudir a las emociones, en la cultura cívica, puede entenderse como erróneo o indebido, y que, por el contrario, como lo hemos visto en algunos estudios, pueden tener efectos positivos tales como aumentar la participación ciudadana (Sáenz, 2017), (Ávila & Cabrera, 2017), (Valentino et al., 2011).

### **3.5. Un nuevo ciudadano. Una nueva ciudadanía**

Del ciudadano de la antigüedad que debatía en la plaza pública, en un espacio físico claramente determinado, cara a cara y que se movía entre una esfera pública y una esfera privada definidas para la época, con un interés por la ciudad y por lo que allí pasaba y le afectaba, hemos pasado a un ciudadano de la actualidad que se ha abierto paso a lo largo de la historia en sus relaciones con la autoridad, utilizando la tecnología de la época, que ha venido redefiniendo lo público y lo privado, que tiene nuevas necesidades y expectativas, que se comporta de una manera diferente porque el mundo le ha entregado nuevas tecnologías que deberían permitirle estar mejor informado. Ese nuevo ciudadano, y un nuevo ejercicio de la ciudadanía, llaman nuestra atención porque cuenta con herramientas, como las redes

sociales digitales, que le permiten acceder a la información para ejercer sus derechos cívicos, lo que está dando lugar a una transformación en la cultura cívica que hemos tratado de identificar en este trabajo.

Nos preguntamos entonces, ¿cómo son hoy identificados, redefinidos y resignificados el ciudadano y la ciudadanía? Aunque anticipamos las dificultades entre los académicos para lograr un consenso, es interesante observar la evolución del concepto, las funciones que se le asignan, las denominaciones que surgen derivadas de su actividad y su rol dentro de la democracia y la cultura cívica, donde si algo se está transformando es el ciudadano y el ejercicio de la ciudadanía.

Partamos de esta afirmación de Dahlgren (2011):

No se debe considerar la falta de participación cívica como una simple negligencia de responsabilidad ciudadana, sino más bien como dilemas muy comunes en la democracia moderna, así como factores socioculturales más específicos que conforman las realidades vividas por los distintos grupos de ciudadanos. La democracia está siendo transformada a la vez que evolucionan las bases sociales, culturales y políticas; el marco de la evolución de los medios de comunicación y el carácter de la participación son parte de estos grandes desarrollos (p. 1).

Puede que haya un ciudadano, pero no una sola ciudadanía, la cual, como podremos observar, tiene múltiples facetas como lo indica Cortina (1998) al analizarlas desde la óptica política, social, económica, civil e intercultural. Un concepto de ciudadanía nacido en lo político que se ha ido extendiendo a otras esferas sociales y que, en un concepto amplio, integra “un estatus legal (conjunto de derechos), un estatutos moral (conjunto de responsabilidades) y también una identidad, por la que una persona se sabe y siente perteneciente a una sociedad” (p. 179). Una visión amplia de ciudadanía que propone Cortina (1998), nos enriquece y nos ayuda a comprender al ciudadano actual y el ejercicio de su actividad dentro de una sociedad. Analicemos estos conceptos:

*El ciudadano político* (también llamado ciudadano participativo). Este ciudadano ejerce primariamente la ciudadanía como una relación política entre él y su comunidad política, que desde la democracia ateniense y bajo el concepto de Estado, se ocupa de las cuestiones públicas mediante un proceso de deliberación (una especie del derecho a hablar) en la búsqueda del bien común y en un ejercicio de su libertad porque es igual ante la ley (pp. 39,44,48).

*El ciudadano social*. Este ciudadano, adquiere especial relevancia en nuestro trabajo, pues muchas de las transformaciones que ocurren en la cultura cívica y en su participación política, se derivan del ejercicio de esta ciudadanía y, en especial, de los derechos sociales (en complemento de los derechos civiles y políticos) como sería el caso de los derechos a la salud, vivienda, trabajo y educación. Bajo un Estado Social de Derecho, el ciudadano ejerce sus derechos en la búsqueda de ciertas necesidades básicas y el acceso a ciertos bienes fundamentales, bajo la premisa de valores fundamentales como la igualdad, la libertad y la justicia (p. 65).

*El ciudadano económico*. Los asuntos económicos de un Estado deberían ser tratados con los ciudadanos, porque a ellos es a quienes afectan las decisiones de esta categoría, son ellos los interlocutores legítimos como grupo de afectados, donde lo justo debería ser un dialogo racional. El concepto alude a una relación del ciudadano como actor activo que exige un comportamiento diferente de las unidades económicas y empresariales, bajo criterios de capitalismo consciente que integra objetivos comunes y diversos que bien podríamos denominar el triple balance desarrollado por todos los interesados (y afectados) con las decisiones económicas que se reflejan en un balance económico, social y ambiental (p. 97).

*El ciudadano civil.* Este ciudadano es miembro de una sociedad civil, que como lo observamos con anterioridad son asociaciones no políticas ni económicas, esenciales para la socialización y el desarrollo de la vida de las personas con su potencial de civilidad, cooperación y solidaridad. Se trata de un grupo de ciudadanos que surge de la vida privada y buscan interpretaciones públicas para sus intereses y experiencias sociales (p. 133).

*El ciudadano intercultural.* La diversidad de creencias y símbolos hace difícil la convivencia, y sobre todo que haya una cultura dominante que deje al resto relegado. Este ciudadano es multicultural, debe integrarse a variados fenómenos sociales en que se dificulta la convivencia y/o coexistencia en un espacio social de personas que se identifican con culturas diversas. Interesante cuando Cortina plantea que las auténticas diferencias culturales son diferencias en el modo de concebir el sentido de la vida y de la muerte, nacidas de distintas cosmovisiones, que justifican la existencia de diferentes normas y valores morales (p. 177 y 188).

¿Por qué resulta interesante traer la visión que presenta Cortina sobre el ciudadano y la ciudadanía? Porque este trabajo tiene al ciudadano como eje central de una cultura cívica, de sus relaciones con el Estado o la autoridad, el ejercicio de sus derechos es diverso y multifacético, multidimensional, tanto en la esfera pública como privada. El ciudadano político, cuando actúa en sociedad, cuando ejerce sus derechos cívicos, es un ciudadano que despliega sus necesidades y expectativas en todos los ámbitos que le afectan y dependiendo del mayor o menor grado en que ello ocurra es que participa y decide. Una cultura cívica se va configurando poco a poco por el ciudadano, y para lograrlo este acude mayormente accediendo a la información que se le hace disponible principalmente en las redes sociales digitales e internet. Esa información incorporada en sus procesos de conocimiento y de

decisión es que tienen relevancia en la cultura cívica donde el ciudadano político ejerce su participación, pero para activar todas sus otras dimensiones de participación comunitaria.

Existe un terreno fértil para la circulación de información por las redes sociales digitales que podríamos denominar una especie de Estado de malestar por contraposición a las promesas y expectativas derivadas del denominado Estado de bienestar. Estas experiencias de vida del ciudadano, marcadas por su insatisfacción, abren el camino para promover en las redes sus necesidades y creencias, pues se observa un decaimiento de la afección por la democracia, la política y los políticos, en cuanto el ciudadano siente que no le están ofreciendo opciones reales. Dahlgren (2011, p. 2), plantea lo que él denomina el declive y el surgimiento de la participación ciudadana en el marco de la comunicación on line, internet o redes sociales digitales, así como las diferencias y los conflictos en lo que tiene que ver con las tradiciones políticas, las nociones de ciudadanía como las que presentamos en este apartado, la responsabilidad política y la transparencia, así como las concepciones de lo que constituye la sociedad civil.

En esta misma línea, la cultura cívica que propone este autor implica una visión que ayuda a captar y analizar la noción de ciudadanía de una manera que puede mediar entre contextos políticos concretos, y la actuación y la subjetividad humanas. Dahlgren (2011, pp. 6-8) propone seis dimensiones con las que se relaciona el ciudadano al interior de una cultura cívica, a saber: los nuevos modelos de conocimiento y de acceso a información fidedigna; los valores mínimos y básicos con los que interactúa el ciudadano; la confianza como componente importante de la democracia, pues una desconfianza generalizada debilita la democracia; internet como un nuevo espacio de comunicación que hace surgir un nuevo carácter móvil público y, por ende, una nueva esfera pública; la ampliación del repertorio de

prácticas cívicas como dirigir debates, capacidad de opinar, defender intereses, negociaciones, movilizaciones, ejercer acciones legales, trabajar en red, etc. Y finalmente, el ciudadano actual que pasa por una noción de ciudadanía que reclama identidad en medio de la pluralidad y diferentes visiones cosmológicas del mundo dentro de una comunidad política de la que se exige reconocimiento y dignidad (Dahlgren, 2011).

Calderón, (como se citó en Bonilla, 2014, p. 17) también nos ayuda a entender ese ciudadano que estamos tratando de identificar en sus relaciones con el poder, la invisibilidad y la esfera pública. Ese ciudadano activo y multifacético, Bonilla (2014) lo describe como el ciudadano que ejerce una ciudadanía incluyente

sobre la base de una información útil y de calidad que plantea desafíos ineludibles, puesto que hoy se juega en la democracia, junto a las demandas de vivienda, salud, seguridad y bienestar social, son precisamente requerimientos de informaciones y conocimientos útiles, de transparencia en la toma de decisiones y de mecanismos de representatividad política y visibilidad pública (p. 17).

La ciudadanía incluyente nos puede ayudar a entender el comportamiento del ciudadano cuando de participación política se trata, que no es nada diferente a lo que en el pasado exigió como visibilidad del poder y el derecho cada vez más consolidado a ser escuchado. La movilización en redes sociales digitales tiene mucho de esto, de ese activismo del ciudadano que busca ser incluido y escuchado.

Otro aspecto a considerar, que se mueve en un mundo binario, lo plantea Innerarity en su artículo *La Democracia Amenazada* (Innerarity, 2018c), donde se refiere a la crisis de la democracia que sitúa entre la tecnocracia y el populismo, y a la falta de consenso en el papel del ciudadano, pues se le ubica en extremos, entre el informado y el desinformado, el activo y el inactivo, al que ubican con mucho poder y los que lo hacen lamentando su poder insuficiente. Suena interesante ubicar a los ciudadanos entre aquellos que tienen baja

información, interés y deseo de participación (hobbits) y aquellos que tienen demasiada información, opiniones fuertes y muchos prejuicios (hooligans). En el intermedio, Innerarity relata una posible desconexión entre la ineficiencia del sistema político y la creciente insatisfacción ciudadana que puede dar origen a verdaderas regresiones democráticas.

Un planteamiento interesante frente al entendimiento que deberíamos tener en cuenta sobre la noción de ciudadanía y sobre el comportamiento del ciudadano en democracia, lo encontramos en Rosanvallon (2006) al centrarse en la confianza o desconfianza en el sistema. Para este autor, el ciudadano de hoy está ejerciendo sus derechos por la falta de confianza en las instituciones y en los líderes democráticos; en este sentido su participación no es pasiva, ya que se manifiesta, se moviliza y responde, sobre todo en las redes sociales digitales. Crisis, malestar o desafección del ciudadano, ¿cómo se deberían entender? La propuesta que el autor denomina la *contrademocracia*, a la cual nos habíamos referido con anterioridad, nos invita a reconocerla como parte del activismo ejercido con mayor o menor intensidad por los ciudadanos, como un ejercicio de presión y corrección, que no es contrario a la democracia, sino de “una democracia de oposición o democracia de contrapoderes” (p. 220).

En una época donde cada vez se transforma más el concepto de ciudadano y ciudadanía, tenemos que traer adicionalmente a nuestro análisis los elementos que hacen parte de su evolución, de sus expectativas y de la forma en que interactúa. Hablemos de la ciudadanía electrónica, de la ciberciudadanía, la ciberdemocracia, de la e-ciudadanía, de la ciudadanía digital. Al fin y al cabo, es el ciudadano el que desarrolla un comportamiento, una participación activa o inactiva, en una cultura cívica. El ciudadano digital tiene acceso masivo al celular, a internet, equipos, televisión y todos los servicios relacionados como redes sociales digitales, blogs, foros, etc. La inserción del ciudadano a nuevas formas de conocer,

de acceder a múltiples saberes y a un nuevo mundo de prácticas culturales y de relaciones sociales cotidianas, implican la preparación de diferentes competencias digitales. Estas se definen como un espectro de competencias que facilitan el uso de los dispositivos digitales, las aplicaciones de la comunicación y las redes para acceder a la información y llevar a cabo una mejor gestión de éstas. La ciudadanía digital supone la comprensión de asuntos políticos, culturales y sociales, así como la aplicación de conductas pertinentes a esa comprensión y a los principios que la orientan: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso del Internet, las redes sociales digitales y las tecnologías disponibles (Ribble et al., 2004). Este planteamiento frente al ciudadano actual nos trae variados elementos a considerar en su actuación. Un ciudadano de hoy tiene acceso a la tecnología actual. Navega, como dice Gitlin, en un mundo diferente, prolífico en información, en tiempo real, donde este debe tener unas competencias especiales para llevar a cabo su proceso de discernimiento.

Traer al ciudadano como eje central de nuestro trabajo, lo que pretende es hacer evidente y relevante el rol y la importancia de su actuación en una democracia, advertir su responsabilidad, el impacto de actuar o no actuar y, sobre todo, señalar la necesidad de ejercer su ciudadanía con información fiable y cierta. El ciudadano de hoy ha ampliado la base de su actuación, accede a una tecnología que lo habilita para recibir la información que desea, cuando lo desea y la cantidad que desea. Todo eso está bien, el problema, que reiteramos, es sobre ¿qué pasa cuando decide y la información que recibe es falsa o la procesa dentro de unos parámetros de actuación como los marcos mentales, los sesgos o las emociones, o como lo veremos a continuación, cuándo la vida acelerada y el tiempo frenético lo llevan a observar un comportamiento que puede afectar la calidad o el impacto de sus decisiones?

### 3.6. El estilo y el ritmo de vida. Aceleración en la modernidad tardía

La vida se ha acelerado a un ritmo frenético. El tiempo es un activo escaso y por eso es tan valioso, pocas veces los tenemos, o lo tenemos y no lo administramos bien. Nuestro ritmo de vida nos marca y nos determina, vamos como por inercia por el mundo, con un problema que nos debe cuestionar, no tenemos tiempo para nada, comemos rápido, leemos rápido, nos movemos rápido. ¿Qué nos puede estar pasando? ¿Cuál puede ser la calidad de nuestras decisiones? La posverdad, la mentira, la manipulación, han encontrado en el ritmo de vida de las personas el terreno fértil para que les llegue más información (distorsionada) y más rápido (redes sociales), produciendo entre muchos otros efectos, desconfianza en la democracia.

Base muy importante de lo que queremos entender al proponer una búsqueda de explicación al fenómeno de las noticias falsas en las redes sociales digitales, se apoya en el diagnóstico y en la visión del sociólogo alemán Hartmut Rosa, que en una de sus obras, *Alienación y Aceleración* (2016), hace un estudio sobre el ritmo de vida en la modernidad tardía y en su libro *Resonancia* (2019), presenta una interesante propuesta que bien podríamos denominar como una solución o una salida alternativa al entrapamiento que ofrece el estilo de vida en las sociedades modernas, con sus consecuencias en la vida en general y en la cultura cívica en particular.

El propósito de Rosa en *Alienación y Aceleración*, es descrito en la reseña que hace la editorial de su libro de la siguiente manera (Rosa, Hartmut, 2014):

Basado en una visión contemporánea de la Teoría Crítica, Hartmut Rosa examina aquí las causas y los efectos de los procesos de aceleración característicos de la sociedad contemporánea, así como sus innegables aspectos patológicos y elabora una teoría de la temporalidad en la modernidad tardía que abre la discusión para

un nuevo enfoque sobre la alienación. Sostiene y desarrolla con fuerza la idea de que este proceso engendra formas de alienación graves relativas al tiempo y al espacio, a las cosas y a la acción, al yo y a los otros, que socavan absolutamente la promesa de autonomía reivindicada en la modernidad. Bajo la presión de un ritmo que crece sin cesar, los individuos se enfrentan al mundo sin poder habitarlo y sin llegar a apropiarse de él.

Para Rosa, antes los cambios se demoraban y podían durar varias generaciones (intergeneracionales en la modernidad); luego, los cambios se demoraban menos y ocurrían de una generación a otra (generacionales en la modernidad clásica); mientras que actualmente, los cambios ocurren más rápido y dentro de una misma generación (intrageneracionales en la modernidad tardía).

Lo que más llama la atención en la aceleración social tal vez se pueda describir como “la escasez de tiempo”, “el tiempo se está acabando” lo que equivale a querer hacer más cosas con menos tiempo, ese tiempo que transcurre más rápido y que hace que todo sea más de prisa. Bajo esta preocupación permanente de H. Rosa sobre el tiempo en la vida de las personas, aparece una situación adicional que él denomina la “compresión de las acciones y las experiencias”, que se refiere al hecho de querer hacer más cosas en un mismo momento, a llevar a cabo más tareas simultáneamente, que es lo que se denomina el multitasking cuyo ejemplo puede ser el correo electrónico: entre más mensajes se responden, más mensajes llegan a la bandeja de entrada. ¿Qué hace entonces que, a pesar de la tecnología, el tiempo escasee más?

En la sociedad existen unas concepciones del tiempo y el espacio, donde el uno escasea y el otro, se contrae. Ambos, combinados, en su velocidad y su estructura, generan dos efectos que no dejan de ser llamativos, y que George y Simmel (como se citó en Rosa, Hartmut, 2019, p. 75), los denomina como “el yo saturado” y “la saturación social”. Se pasa

así de tener un plan de vida, como se concebía antes, a una identidad situacional, la una estructural y de mayor duración, y la otra, coyuntural y para un tiempo reducido, por lo que aparecen, como lo denomina Rosa, unas “estructuras desechables” en las que todo dura poco, y se consume y se reemplaza más rápido.

Una vez analizados los efectos de las condiciones de comunicación y de reconocimiento, Rosa, pasa a explicar por qué considera a la aceleración como una nueva forma de totalitarismo (y por lo tanto criticable como un poder autoritario). Un poder es autoritario cuando ejerce presión sobre la voluntad y las acciones de los sujetos; cuando es omnipresente porque influye en todas las áreas de la vida social y porque es difícil o casi imposible criticarlo y luchar contra él. Hoy, en la vida de la sociedad todo tiene que ver con la velocidad, que es la que transforma el espacio y el tiempo. De esta manera, los más privilegiados corren más que los que tiene déficit, los excluidos, aquellos que llama precariados, lo cual, da pie a su crítica porque es poco o nada percibido por la sociedad.

A Guilles Lipovetsky, en la línea de Rosa, le preocupan tanto las emociones en las decisiones, como la forma individualista de vivir de las personas y la satisfacción de sus necesidades, un asunto que lo lleva a afirmar que “tenemos una sociedad en la que crecen sin parar las desigualdades, pero por otro tenemos un volumen de aspiraciones que tampoco para. Es, más que el bienestar, el sueño del bienestar”. Para este autor, el agotamiento del debate político ha traído furia y ha traído odio. A la pregunta, en una entrevista reciente, sobre si ¿cree que las redes sociales digitales y la proliferación de noticias falsas son vectores de todo ello?, él responde que “antes no existía esa red universal de mentiras o medias verdades [...] bueno, hay que dejar de idealizar el pasado. El odio, la indiferencia y la envidia han

acompañado siempre al homo sapiens. Pero es verdad que con la cultura individualista todo ha cambiado” (Como se citó en Hermoso, 2020).

Si sentimos que la vida se ha acelerado y se vive a una gran velocidad, no podía ser ajena la velocidad de circulación de la información. Para Dahlgren (2018), el peligro de la velocidad de la red se suma a estos dilemas, lo cual describe de esta manera:

Encontrar y extraer información relevante, en la que uno puede confiar, puede ser difícil en un entorno de información en rápido movimiento, pero aún más desafiante es desarrollar conocimientos. Esto requiere tiempo y esfuerzo, y el presente se convierte devaluado a medida que la atención se centra en lo que vendrá después de manera tentadora (p. 22).

La toma de decisiones requiere reflexión, que a su vez también exige tiempo. En este contexto de aceleración general, “la cultura moderna se ha convertido en un tema contemporáneo familiar, pero su impacto es particularmente problemático en lo que respecta a los procesos de conocimiento” (Dahlgren, 2018, p. 22).

Autores como Carr (2014), Jackson (2009) y Colvile (2016), subrayan como efectos de los entornos acelerados el estrés cognitivo, la falta de concentración y la erosión lingüística y social, que son capacidades que surgen de vivir y trabajar en línea con ambientes de aceleración y velocidad. La ansiedad por la velocidad de la vida moderna y por los nuevos modos de comunicación son recientes, la digitalización del mundo está sin duda engendrando históricamente nuevos modos de cognición y subjetividad (Savat 2013), lo cual también está alterando muchos supuestos fundamentales sobre el conocimiento (como se citó en Dahlgren, 2018, p. 23).

Para McQuail (2000), que hemos citado con frecuencia en este trabajo, tampoco pasan desapercibidos los fenómenos sociales y los entornos de la posmodernidad. McQuail, hace énfasis en lo que denomina el *Zeitgeist* (espíritu de la época):

Los nuestros son tiempos sin creencias, sin compromisos o estándares fijos, pero también de relajación, hedonismo, individualismo y de vivir el presente [...] lo que implica un rechazo del respeto por la tradición, una búsqueda de novedades e inventos, de disfrute momentáneo, de euforia, de nostalgia, de satisfacción inmoderada de los deseos. Una tendencia general apolítica y amoral (p.109).

En esta misma línea de análisis que queremos destacar y que está orientada a hacer presente la velocidad y el estilo y ritmo de vida que llevamos y su incidencia en nuestras decisiones, Gitlin (2001) es un buen referente, como lo ha sido a lo largo de este trabajo, para describirnos su análisis de la modernidad tardía, acelerada, frenética, que para bien o para mal, nos trae y nos traerá sus consecuencias. La velocidad y la cantidad de información son dos características presentes en el mundo actual. Aquí tratamos de hacerlas visibles, y para ello Gitlin nos recuerda que la “velocidad no es un fenómeno tangencial en el mundo moderno, sino esencial. El telégrafo contribuyó a acelerar las decisiones empresariales; el teléfono, las decisiones militares...” (p. 93).

Gitlin (2001), trae como referencia la siguiente afirmación de James Truslow Adams, quien ya en 1931 decía:

A cada hombre le suceden más acontecimientos de los que es consciente. Es el número de esas sensaciones y ajustes en un momento dado lo que define el ritmo de vida, a medida que se incrementa el número de sensaciones, disminuye el tiempo que tenemos para reaccionar y asimilarlas. Una vida así tiende a convertirse en una mera búsqueda de sensaciones cada vez más excitantes, que socavan todavía más nuestro poder de concentración mental (como se citó en Gitlin, p. 94-95).

Todo lo anterior, nos permite tal vez encontrar algunas explicaciones o respuestas al fenómeno de las redes sociales digitales y la forma como por ellas circula la información. La forma de vivir, el tiempo, las expectativas, los entornos, están demarcando la actuación de las personas y más de los ciudadanos en su participación política, su cultura cívica, con la problemática que ello encara, descrita por los diferentes autores a cuyos estudios hemos acudido.

## Capítulo IV

### **4. Retos y perspectivas. Mecanismos que se proponen para gestionar y prevenir la desinformación en redes sociales digitales**

*“En la era de la información, el ciudadano está tomando unas decisiones determinadas por una nueva lógica derivada de sus procesos de conocimiento donde inciden la velocidad, la cantidad y la calidad de la información”. (Dahlgren, 2018, p. 21-22)*

Como lo hemos venido analizando en este trabajo de investigación, y de manera especial en el capítulo que antecede, las redes sociales y la información que por ellas circula, sobre todo, cuando se trata de información falseada o de desinformación, están causando cambios en las relaciones entre el ciudadano y las autoridades, generando la aparición de nuevos actores sociales en la producción y distribución de contenidos, y creando unas nuevas herramientas de comunicación que ya no son solo del resorte y la responsabilidad de los medios de comunicación, lo que conlleva unos cambios profundos en la democracia y en la manera e intensidad de participación de los ciudadanos de la cultura cívica. En este capítulo, conscientes de dichos cambios, queremos presentar un aspecto fundamental para el análisis que estamos realizando y preguntarnos si el diagnóstico nos preocupa o por lo menos nos llama la atención, cómo se concientiza la sociedad de esas dificultades y qué acciones está tomando o considera que debe tomar dentro de ese contexto para tratar de entender mejor el fenómeno y evitar daños irreparables y abusos de las herramientas tecnológicas que la época le provee.

Después de los diferentes análisis que hemos realizado, los autores que hemos citado, las posiciones a favor y en contra que hemos observado frente al fenómeno de la información,

de las noticias falsas, del rol de los periodistas y de los medios de comunicación, de la participación de los ciudadanos en la cultura cívica y sus relaciones con el poder, nos preguntamos ahora: ¿cómo hacemos para evitar los efectos nocivos de la indebida producción y circulación de la desinformación por las redes sociales? Trataremos aquí de dar algunas respuestas que nos aproximen a un proceso de autocrítica y de reflexión que permita, al final, encontrar algunas soluciones. Inicialmente presentaremos algunas iniciativas y mecanismos para la gestión y la prevención de la desinformación en las redes sociales digitales; luego avanzaremos hacia la evaluación de algunas plataformas de verificación que se han venido creando y que tienen diferentes características, sugerencias, actividades todas ellas surgidas desde diferentes frentes apoyados desde la misma tecnología; y, por último, abordaremos asuntos relacionados con la censura, la regulación y la autorregulación como respuesta a estos fenómenos.

#### **4.1. Iniciativas y mecanismos de gestión y prevención de la desinformación en redes sociales digitales**

Las iniciativas y mecanismos para gestionar y prevenir la desinformación en redes sociales digitales son múltiples y diversos. Estos pasan por llamados a la reivindicación de la duda como método de análisis, por la necesidad de acudir a la inteligencia colectiva, al desarrollo de procesos y contenidos educativos y de promoción del pensamiento crítico, por conocer el trabajo de medios alternativos, rescatar el lenguaje y la palabra, comprender la problemática social y los entornos donde los ciudadanos se manifiestan, y finalmente, por el imperativo de cultivar la ética y la confianza como factores necesarios para recuperar el valor de la información y su incidencia en los procesos de conocimiento. Veamos algunas de estas propuestas que nos presentan diferentes autores.

**4.1.1. La duda.** El ejercicio de la duda ha sido destacado como una virtud democrática, que se hace ahora más que nunca necesaria para contener los efectos nocivos del uso indebido de las redes sociales digitales. Dentro de los antídotos expuestos con mayor reiteración se destaca la capacidad de desarrollar la competencia de dudar, de ejercer una pausa para pensar y filtrar. La duda como un acto de reivindicación de la búsqueda de la verdad o, por lo menos, de su posibilidad.

Como dice Dahlgren (2018), las personas desarrollamos nuestras estrategias personales de navegación en internet para enfrentar el tsunami de información que nos llega o al que tenemos acceso, mientras nosotros adherimos a aquellos grupos que tienen una visión general del mundo a la nuestra. Para Dahlgren, traer la duda al escenario de la discusión en redes sociales es una de las herramientas más potentes para contener el exceso de información que afecta la certeza cognitiva. Citando a Hiley, le da al valor de dudar “la posibilidad de generar diálogos, desacuerdos y deliberación” (p. 22). La premisa de poder dudar, de no dar por hecho lo que se conoce implica hacer un alto en el camino para llevar a cabo la capacidad de discernir, posibilitando así los ejercicios democráticos de participación.

**4.1.2. Iniciativas institucionales.** Hay un hecho recurrente en la preocupación de la sociedad y es que diferentes instituciones públicas y privadas analizan, estudian y proponen distintas alternativas para contrarrestar la desinformación principalmente en redes sociales digitales.

Rodríguez (2019) parte de la base de la existencia de “robots, algoritmos, cámaras de eco, inteligencia artificial, burbujas informativas, procesos deliberados de desinformación presentes en la comunicación de la sociedad en la actualidad”. Esta sola presencia basta para activar el mundo en sus diferentes esferas que pasan por los gobiernos, las agencias

económicas y diplomáticas (Unesco, Comisión Europea, Departamento de Estado EEUU, etc.) (p. 6).

Google, por ejemplo, impidió la publicidad y por lo tanto la generación de ingresos para páginas que difundieran noticias falsas. Según Romero (2019, p. 45), Google apoya la formación de periodistas en el uso de herramientas de comprobación de datos; ampara iniciativas como *Comprobado* con dinero e infraestructuras y también apoya Fact Check EU, liderado por la Red Internacional de Comprobadores (IFCN, por sus siglas en inglés), que supone desarrollar un motor de búsqueda para que cualquier persona pueda preguntar, verificar información sobre una base de datos apoyada por 90 organizaciones de 30 países y en diez idiomas.

Por su parte Facebook, empezó desde hace algunos años a cuidar el uso de su plataforma. Para esto generó una guía para identificar noticias falsas dentro de lo cual se destacaba la invitación a ser escépticos (dudar) de titulares llamativos, investigar las fuentes, comprobar evidencias, ser críticos y solo compartir noticias fiables. Una red global como Facebook, con más de 3.000 millones de usuarios, creó el Consejo de Supervisión de los contenidos en dicha red, de carácter independiente, conformado por personalidades del mundo con las más altas calidades personales y profesionales. Según pudimos conocer, el problema de contenidos es de tal magnitud, que Facebook tiene contratados cerca de 35.000 curadores cuyo trabajo es la identificación de cuentas y contenidos que no satisfacen las reglas de esta red. Al día se deshabilitan cerca de 17 millones de cuentas. Al recibir información, siempre el llamado es a estar alerta y a no reproducir información de manera inconsciente, emocional o automática.

Romero (2019), también hace un análisis de medidas tomadas por algunas redes sociales digitales para neutralizar el abuso de usuarios y grupos sociales deshonestos que producen desinformación. Frente a WhatsApp, señala que el problema de este servicio es que supone un vehículo de transmisión de desinformación muy opaco ya que no es posible monitorizar los contenidos de los mensajes, indicando que:

WhatsApp ya ha tomado algunas medidas como la capacidad de cada cuenta para reenviar contenidos o el máximo número de personas que pueden formar parte de un grupo. No obstante, las medidas que puede tomar WhatsApp se reducen a una: eliminar cuentas que violan sus términos y condiciones de uso. Como no puede monitorizar el contenido de mensajes privados, la compañía se fija en determinadas señales que indican un comportamiento “anormal” de la aplicación (p. 43).

Para el caso de Twitter, señala que esta compañía aporta una serie de medidas para tratar de frenar ciertos mensajes. Cuenta con un algoritmo para detectar y eliminar cuentas falsas. También busca patrones de conducta para ubicar mensajes contrarios a sus términos y condiciones de uso. Los tuits de carácter político deben estar “certificados” en su origen.

**4.1.3. Diversas medidas de carácter general.** Autores como Rodríguez (2019), hacen diferentes propuestas que pueden ser de mucha utilidad en la prevención de las situaciones que describimos como preocupantes en este trabajo, como por ejemplo: la regulación gubernamental, autorregulación, supervisión de terceros independientes, control de los parámetros de los algoritmos de búsqueda y de jerarquización de contenidos, fact checking y alfabetización en nuevos medios o específicamente en información.

Rodríguez (2019) hace esta interesante reflexión:

La cuestión es precisar qué parte de la política de la posverdad es una estrategia humanísima, y por lo tanto intemporal y en cierto modo fatal, y qué parte está auxiliada por una tecnología del procesamiento y la gestión de datos

sobrehumanamente refinada, y cómo podemos intervenir sobre esta última de una manera no sólo tecnológica, sino cívica, jurídica, pedagógica y económica (p. 9).

Innerarity (2018a), por su parte, considera que frente al caso de la posverdad y de las noticias falsas

el siglo XXI se estrenó con la convulsión de la crisis económica, que produjo oleadas de indignación, pero no ocasionó una especial perplejidad; contribuyó incluso a reafirmar nuestras principales orientaciones: quiénes eran los malvados y quiénes éramos los buenos, por ejemplo. El mundo se volvió a categorizar con nitidez entre perdedores y ganadores, entre la gente y la casta, entre quién manda y quién padece a los que mandan.

De esta afirmación (que es a la vez preocupación) deriva una propuesta, una solución que concreta en lo que denomina la necesidad de activar una *inteligencia colectiva* en la que:

la principal tarea del gobierno de la sociedad del conocimiento consiste en crear las condiciones de posibilidad de la inteligencia colectiva que lleva a sistematizar la inteligencia y gobernar a través de sistemas inteligentes (tecnologías, procedimientos, reglas, protocolos) que permitan relacionarnos con los dispositivos tecnológicos para hacer frente a los riesgos, anticipar el futuro, gestionar la incertidumbre, garantizar la sostenibilidad y estructurar la responsabilidad para pensar holísticamente para hacer frente a las nuevas ignorancias que, en una sociedad compleja, nos vemos obligados a gestionar.

En un panel titulado *¿Cómo puede contribuir internet al fortalecimiento de la democracia?* (Abello, Botero, Waisbord, 2020) sugirieron diferentes propuestas para tratar de evitar los efectos nocivos de la desinformación en democracia. Allí los expositores, señalaban, entre otros aspectos, verificar la información, rotular las plataformas sociales, demandar un compromiso ciudadano contra la desinformación, un acuerdo sobre mínimos de la decencia en política, recuperar el valor cívico de la política, propiciar acuerdos colectivos en educación de un ciudadano digital, promover reglas de autorregulación coherentes con la democracia (en temas como violencia, genocidios, pornografía infantil).

Asimismo, en otro panel, denominado *Crisis de verdad en las redes sociales*, los panelistas se dirigían a reclamar como mecanismos de resistencia a la desinformación, además de las acciones como las ya indicadas, el ejercicio de la duda, la adecuación de los procesos educativos, la promoción de un pensamiento crítico, la verificación de contenidos, el taponamiento las cadenas de desinformación y la reivindicación de algo que ellos denominaron como una cuestión de modales (Tecnológica de Bolívar-La FM, 2020).

**4.1.4. Un llamado a los procesos educativos.** La educación es otro de los ámbitos para entender y gestionar la problemática que se plantea por las redes sociales digitales . Cortina (2019) lo dice claramente:

La inteligencia artificial está haciendo grandes avances, pero el volumen de información hace difícil detectar todo lo falso. A falta de un instrumento confiable, no queda más que educar. Siempre se insiste en que la ciudadanía sea participativa, pero primero debe poder discernir entre lo que es cierto y lo que no.

Por su parte, Lipovetsky, a quien ya hemos citado en este trabajo, aunque no considera que la democracia tienda a desaparecer, si observa que está en dificultades, pues ya “no se ve impulsada por el mismo fervor que antes, suscita dudas, inquietudes y decepciones...se siente que todo va mal y va a ir peor. Y tienen miedo”. Ante este panorama, su propuesta también pasa por el camino de la educación. Para “una sociedad cuyos ejes exclusivos son las pantallas, el trabajo y la protección social es una sociedad deprimente. Hay que invertir en educación, es cuestión de educación y las posibilidades de inversión en temas educativos son infinitas (como se citó en Hermoso, 2020).

Ante la dificultad que se presenta con el surgimiento de las redes sociales digitales y su uso en las relaciones políticas y en la relación autoridad-ciudadano; la intolerancia, la violencia y la agresividad que allí suceden, no pasan desapercibidas y ante su presencia,

profesores como Wasserman (2019) hace algunas propuestas que ayudarían a mitigar sus efectos nocivos, partiendo de la base de que la sensatez hay que cultivarla. Considera el profesor Wasserman que este problema hay que tratar de resolverlo, y para ello sugiere algunas vías, tales como: i) reducir la frecuencia e intensidad con la que se participa en las redes, ii) reducir el alcance de las cuentas no verificadas, imponiendo requisitos de identificación y iii) aumentar la dificultad para el envío de ciertos mensajes con instrumentos de la misma inteligencia artificial que detectan mensajes tóxicos.

La educación, igualmente, debe ser rodeada de un proceso de alfabetización, tanto política como digital, para tratar de entender cómo funcionan los flujos de desinformación en internet, a quién le interesa y para qué, porque en el fondo surgen cuestiones claves como el control de la verdad y de la mentira y el alcance de la protección de la libertad de expresión.

La terminología y la actividad desde la alfabetización digital de los usuarios de las redes sociales se ha venido ampliando para que se aprenda a identificar la información veraz de la que no lo es. Tal es el ejemplo que refiere Pablo Rodríguez (Rodríguez, 2020) al indicar que desde Facebook aseguran que están invirtiendo en herramientas para que sus usuarios sepan en qué información confiar, como la pestaña de artículos relacionados, que muestra entradas a noticias de web de veracidad contrastada, o la pestaña que informa que el contenido que se quiere compartir ha sido calificado como falso por verificadores independientes.

Al final de lo que se trata, es de estar lo suficientemente preparados para reconciliar los derechos democráticos a las libertades con una desinformación que conlleva consecuencias no democráticas. El proceso educativo no solo debe ir en función de los ciudadanos sino de otros actores muy relevantes como lo son los medios de comunicación y

los sistemas judiciales y en especial los jueces en su actividad de juzgar y dirimir conflictos. Estos últimos, no tan analizados como los primeros, tienen profundos problemas y altas vulnerabilidades lo que obliga a enfocar la mirada hacia estos con suficiente información y contexto para la toma de sus decisiones. En el fondo lo que se requiere es un sistema educativo especializado y destinado a la mejor preparación de los jueces, de tal manera que se les habilite a ser sensibles frente a las dimensiones de su responsabilidad en la definición del alcance de los derechos de las personas y las instituciones, así como de los límites de la desinformación.

**4.1.5. Hay que entender los contextos sociales.** La Universidad Externado de Colombia llevó a cabo en Abril de 2017 un evento que denominó *Periodismo y Posverdad: De la perplejidad al escepticismo*, con la participación de diferentes académicos y periodistas nacionales e internacionales como los profesores Bonilla, Karnborg, Aguilar, Espinosa, donde se compartieron algunos dilemas y conflictos del periodismo en tiempos de posverdad (Universidad Externado de Colombia, 2017). Traemos como referencia esta conversación entre expertos, porque en esta búsqueda del entendimiento de las redes sociales digitales y la posverdad, se plantearon diferentes visiones no solo sobre las consecuencias sino también sobre los orígenes y las posibles razones que están teniendo los ciudadanos para estar acudiendo a las redes sociales, para destacar entre ellas la búsqueda de información, la necesidad de expresar sus preguntas y hacer cuestionamientos, así como señalar sus expectativas y frustraciones, entre otras. El ciudadano siempre se ha expresado, o por lo menos siempre se ha querido expresar frente al poder y la autoridad. En la actualidad, al contar con herramientas como las redes sociales digitales, su expresión se extiende, profundiza y muestra una activación de su participación, pero bajo un marco que el profesor

Bonilla lo refirió como una crisis del consenso en torno a qué es la verdad, en un esquema que denominó de *los retornos*, como el retorno de lo reprimido. Este aspecto nos resulta importante destacarlo, porque tal vez allí encontremos explicación de que el ciudadano no actúa ciegamente, no lo hace como un autómatas y, por el contrario, son sus sentimientos, sensaciones y preocupaciones las que lo movilizan con vehemencia. Para el profesor Bonilla, esta participación transcurre en tres dimensiones de los retornos: i) un retorno de la *ideología*, en una arista confrontacional que hace parte de la política de la enemistad; ii) un retorno de la *incertidumbre* donde el miedo y la inseguridad juegan un papel fundamental en una vida que se ve sin futuro y donde el trabajo se ha precarizado; y iii) un retorno a las *emociones* y *sentimientos* que hacen parte de lo que ahora ha sido acuñado como la sociedad del malestar. Este término, comprende una situación que describe los contextos sociales actuales y que al parecer tiene origen en la denominada sociedad o Estado del bienestar que según la profesora Cortina (1998) surgió de la mano de Bismarck, deseoso de contrarrestar el socialismo en 1880. Esta propuesta consistía en que “el Estado, con el que sólo se tenían unas relaciones políticas, otorgara un significativo número de beneficios a los ciudadanos como seguros de enfermedad, contra accidente laborales y pensión de vejez” (pp. 67-68).

Aunque debemos mencionar que la crítica de la profesora Cortina al Estado de bienestar es más por su asistencialismo sin contraprestación alguna del ciudadano y por el reclamo a que la verdadera función ética del Estado es la del Estado de Justicia, dejando entrever además que las promesas de la democracia liberal han fallado (el ciudadano se siente defraudado) y que son precisamente esos contextos sociales los que están determinando la participación de los ciudadanos en sus culturas cívicas, y por ende, haciendo uso de las tecnologías de esta época basadas en redes sociales digitales.

**4.1.6. En la búsqueda de medios de comunicación alternativos.** Este espacio que ha sido ganado por el ciudadano, independiente de que se esté ejerciendo correctamente o no, llama la atención de los académicos que participaron y que mencionamos en el evento de la Universidad Externado (Universidad Externado de Colombia, 2017), para señalar que se hace necesario indagar por antídotos contra las mentiras, por su preocupación por los hechos alternativos, por el rol de los medios de comunicación y más cuando han dejado de tener el monopolio de la información, para proponer de un lado, que los destinatarios de la información sean críticos de las fuentes (lo que coincide con el valor de la duda en democracia de Dahlgren); y, del otro, un llamado a unos procesos educativos y de formación más efectivos y profundos que permitan a los ciudadanos aprender a diferenciar lo que es y lo que no es información dentro de unas nuevas democracias digitalizadas, lo cual también implica tener una relación crítica con los medios tradicionales para dar paso y participación a medios de comunicación alternativos que también buscan su espacio desde la investigación, la indagación y la averiguación.

En esta misma línea ya lo habíamos mencionado con anterioridad, otra forma de ser conscientes del problema, de estar alerta, va por el sendero de la conciencia crítica y su proceso de formación como una habilidad y una destreza que nos habilita para rechazar intromisiones indebidas de la manipulación y especialmente, vía información que no es contrastada. Para Libanio (2006), tener conciencia crítica lo permite al hacer parte de un proceso concientizador que no deja capitular ante la tecnología, pues son pocos los que permanecen fieles, firmes preguntándose “cómo conservar la conciencia crítica y alimentarla en estos tiempos...estos tiempos de obstrucción derivada de la insinuante posmodernidad,

vestida de informática, para abandonar la racionalidad en su totalidad que es satisfecha con el inmediatismo hedonista y disfrutador”.

Se esté o no de acuerdo con la exposición de motivos que hace el autor para derivar sus conclusiones, lo cierto es que su vehemencia nos sirve de herramienta para tratar de entender el nivel del problema y tratar de neutralizar los afectos y emociones que van más allá de un proceso real de formación del conocimiento. Ante la circulación permanente, abrumadora y descontextualizada de información, la conciencia crítica surge como un buen mecanismo de verificación y va en línea con el otro mecanismo que ya habíamos mencionado que partía del concepto de la duda, el arte de dudar y de contradecir para enriquecer el dialogo y el conocimiento.

**4.1.7. Al rescate del lenguaje y de la palabra.** También con contundencia los estudiosos nos muestran otro camino de relevancia para tratar de entender las redes sociales digitales, su funcionamiento y su propósito. Una herramienta potente, necesaria, vigente e histórica: el lenguaje y la palabra. Varias veces lo mencionamos en este trabajo, hay que recuperar la dignidad de la palabra, entender su valor y su fin. Desnaturalizarla, es un atentado contra lo humano.

Cuando hay violencia en el lenguaje, se destruye el lenguaje mismo. Pero no solo hay destrucción del lenguaje, hay destrucción de la confianza, hay destrucción de las relaciones entre seres humanos cuando se distorsionan la realidad y los hechos para satisfacer intereses personales o colectivos, cuando el hablar es para dañar y engañar.

Bien lo señala Von Bergen , “los demagogos, los populistas y los líderes carismáticos no tienen reparos en satisfacer sus ambiciones, ni calcular sus consecuencias, para ellos

gobernar es un espectáculo público” (Von Bergen, 2017, pp. 33-56). El libreto ya es bien conocido y ampliamente ejecutado al pie de la letra, es un manual o protocolo de la acción de manipular con el lenguaje de la posverdad, con el acto de habla de mentir. Entre las palabras, el discurso, el relato, las metáforas y los juegos del lenguaje, todo se calcula, todo pasa por una puesta en escena donde aparecen los atributos de la justicia, los valores, la nación, el enemigo declarado, el contraste de cifras, una historia de rescate, un héroe intrínsecamente bueno y un villano muy malo, la guerra y la víctima. Un lenguaje basado en estos elementos garantizará alienación, sumisión y acción, pero también la ausencia de credibilidad, el desgaste y la desconfianza.

Ante este panorama, las humanidades, lo humano, nos ayudarán a entender, y por qué no decirlo, a enfrentar estos fenómenos. Entender la razón de nuestra condición de ser proclives a manipular o dejar que la manipulación obre en cada uno. Las humanidades nos ubican, nos ponen a pensar, nos reclaman un lugar para ser racionales y reflexionar, a no permitir que realidades o hechos se distorsionen por los intereses, explícitos o no, de otros. Que la percepción no avasalle arbitrariamente la realidad en detrimento del conocimiento y el pensamiento.

Cortina en una columna suya en *El País* de España desde su título *Recatar la Palabra*, reclama un espacio para su propuesta al afirmar que:

Son la inteligibilidad de lo que se dice, la veracidad del hablante, la verdad de lo afirmado y la justicia de las normas. Si esas pretensiones se adulteran, no hay palabra comunicativa ni auténtico diálogo, sino violencia por otros medios, violencia por medios verbales: discurso manipulador, discursos de odio, que dinamitan los puentes de comunicación y hacen imposible la vida democrática.

Para Cortina (2020), hay que recuperar el valor de la palabra para el mundo político, advirtiendo que si la mentira y la posverdad se normalizan como rasgo de la vida política, como nefasta consecuencia, no quedará ni siquiera la palabra. Es por eso por lo que llama la atención de un propósito como nombre del movimiento que lo propone, un camino por recorrer, el movimiento por el *Lenguaje Claro*, en tanto derecho del ciudadano como deber del poder público, donde hablar es comprometerse. La precisión de los términos que se usan, es un propósito de fundaciones como las que cita Cortina, la FAPE, para saber en qué consisten progreso y progresista, de qué tipo de democracia hablamos, quién forma parte del pueblo, cómo se resuelven los problemas de desempleo, cómo se articulan las demandas de migrantes, qué ideología hay detrás de cada propuesta, etc.

**4.1.8. Considerar el valor de la ética y la confianza.** Es cláusula común en la búsqueda de soluciones o prevenciones acudir a la ética y a la generación de confianza, como dos pilares fundamentales sobre los que se deben basar las relaciones entre los seres humanos, pero particularmente, entre el ciudadano y las autoridades. Para Rodrigo, hay que hacer un llamado a los principios, valores y ética de los periodistas como actores de primer orden en la gestión de la información. Se trata de un momento clave: o hay resurgimiento o hay hundimiento. Como dice Rodrigo (2019)

“el periodismo sin ética deja de ser periodismo”. De lo que se trata es de los efectos de la información o la desinformación en la vida. Para este autor, “existe un contrato fiduciario, una relación de confianza, que requiere de comportamientos responsables y que debe ser respetuoso con los códigos deontológicos que es regido por la ética en todas sus dimensiones” (p. 228).

Así como se hace un llamado a la ética, Teruel (2020), en su análisis en agenda pública, hace un llamado a la confianza, cuando afirma que:

confiar en que una ciudadanía crítica, apoyada por un periodismo robusto, serán capaces de hacer que la verdad y la razón se impongan. Como mucho, las tecnologías actuales sí que pueden demandar una colaboración público-privada para intervenir allí donde se ha demostrado que el libre mercado puede verse distorsionado por la actuación de robots y algoritmos. Lo cual puede exigir que se regulen sistemas de alerta ante campañas automatizadas y que se contemplen mecanismos para prevenir que el diseño de la propia arquitectura de las redes sociales pueda actuar como caja de resonancia de mensajes tóxicos o nocivos.

#### **4.2. Plataformas y mecanismos de verificación.**

En este acápite llamaremos la atención sobre el mundo de las plataformas de verificación que son múltiples y cumplen variadas e importantes funciones, sus características, sus procesos, sus productos, su misión y sobre todo, el objetivo común de prevenir o advertir de la utilización indebida o la desinformación en las redes sociales digitales y los medios de comunicación y así tratar de neutralizar los efectos nocivos que esta situación conlleva en diversos campos pero principalmente en la política y en la cultura cívica como pilares de la democracia.

La problemática ha sido bien definida por Pablo Rodríguez (Rodríguez, 2020) al afirmar que las noticias falsas se han convertido en uno de los principales problemas de la era digital. Miles de *fake news* han circulado por la red en los últimos años con el objetivo de engañar al mayor número de usuarios posibles con información fraudulenta acerca de personas, instituciones o gobiernos para perjudicar a unos y beneficiar a otros. No se trata de un fenómeno nuevo, pero la inmediatez y la facilidad para publicar contenido con apariencia de veraz en internet le han dado una nueva magnitud.

Esta situación ha llevado a definir una característica fundamental de los procesos informativos como es la verificación y la contrastación; y esto, a su vez, ha llevado a crear diferentes plataformas que proveen herramientas de verificación, las cuales han adquirido

variados formatos que son desarrollados por gremios o asociaciones, medios de comunicación, instituciones o universidades tanto públicas como privadas. Dentro de las múltiples iniciativas que hemos conocido, destacamos algunas de ellas, a manera de ejemplo, no tanto por los aspectos comunes que en todas ellas encontramos, como por aquellos que nos parecen relevantes y particulares frente a lo que cada una de ellas propone u ofrece.

Los gremios, los medios de comunicación, las asociaciones de ciudadanos, la academia están contribuyendo de una u otra manera desde sus perspectivas con diversos mecanismos y herramientas para la detección de noticias falsas, al crear procesos internos de verificación de la información, ofrecer servicios y productos de verificación, realizar eventos y campañas pedagógicas, producir contenidos de prevención y soporte, desarrollar tecnologías apoyadas en inteligencia artificial, big data y algoritmos.

Rodríguez (Rodríguez-Ferrándiz, 2019) se refiere a algunas entidades dedicadas a prevenir la desinformación con los que han sido denominados sitios de chequeo de los hechos (fact checking sites), como por ejemplo Snopes, Politifact, Full Fact, Maldito Bulo, Fact checker, Desintox, Reality check (p. 7).

En principio, casi siempre estas plataformas definen algunas características de aquello que han de considerar desinformación y que luego de un análisis de varias de ellas, podríamos señalar que casi siempre tienen características como las que describimos a continuación. Veamos algunos de esos parámetros para considerar una información como desinformación por una revista especializada:

- i) contenido inventado (completamente falso); ii) contenido impostor (suplanta fuentes genuinas), iii) contenido manipulado (textos o imágenes reales manipuladas para variar su sentido); iv) contexto falso (información real sacada de contexto); v) omisión de contenido (eliminar partes de la información para sesgar la noticia); vi). conexión falsa (noticias, imágenes o pies de fotos que no se

corresponden entre sí) y vi) sátira o parodia (el contenido es irónico y no busca engañar pero puede tener ese efecto) (Levanta la Cabeza, 2020).

Sobre estos sitios existen diversas opiniones sobre su efectividad, pues hay quienes señalan que el mecanismo de verificación produce efectos contrarios como exacerbar los sesgos, y otros que logran revertir la situación y sirven a los fines de una pedagogía informativa. Autores como Pablo Rodríguez (2020) advierte que estos mecanismos tienen un problema común. Señala este autor que:

Facebook, Google, Twitter o LinkedIn han implementado en los últimos años medidas para tratar de contener la difusión de *fake news*, desde mejorar los algoritmos de control hasta iniciar colaboraciones con medios de comunicación y verificadores de datos, pero en la práctica las noticias falsas se siguen difundiendo, aunque con menor impunidad que antes [...] las respuestas de estas plataformas frente a las informaciones falsas son desiguales, pero en todas ellas se puede adivinar una misma constante: la incapacidad para eliminarlas por completo.

Comprobar la veracidad de un texto, audio o vídeo recibido puede resultar complejo, pero se pueden seguir algunos pasos para que las personas no se conviertan en un vector de noticias falsas. Es por ello que se han venido construyendo manuales o guías para identificar las noticias falsas que, en el decir de la periodista Gragnani (2018) de la BBC, deberían tener en cuenta, entre muchas propuestas, las siguientes previsiones: i) Tómese un minuto y piense. No se crea la noticia ni comparta el texto de inmediato; ii) ¿Le causó una reacción emocional muy grande? Desconfíe. Las noticias inventadas se hacen para causar grandes sorpresas o rechazo, iii) ¿Confirma alguna convicción que ya tenía? Desarrolle el hábito de desconfiar e investigar, iv) Cuando una noticia es cierta, es más probable que cite fuentes y autores, que incluya enlaces, averigüe por ellas; v) Lea la noticia entera, no solo el titular; vi) Busque los datos que se citan, piense en los números que se usan y verifique el contexto en que ocurre.

A continuación, y a manera de ejemplo, presentaremos algunas plataformas que pueden resultar útiles en el proceso de verificación de la información. La referencia, por ser aleatoria y hasta caprichosa, no deja por ello de ser relevante: de cada una de ellas destacaremos el aspecto o los aspectos más relevantes y distintivos frente a otras plataformas. Veamos:

***Firstdraftnews.org***. Esta organización sin ánimo de lucro de Estados Unidos, surgió en 2015 con el fin de brindar orientación práctica y ética sobre cómo encontrar, verificar y publicar contenido proveniente de internet. En 2016 se expandió para convertirse en una red internacional contando como socios a medios de comunicación, universidades, plataformas y organizaciones de la sociedad civil.

Para esta plataforma hoy se necesita tener acceso a la verdad más que nunca en unos entornos de información contaminada, cuando nunca ha sido más difícil saber en qué confiar y nunca ha sido más fácil ser engañado. Por ello declaran que se proponen proteger a las sociedades de información errónea dañina y empoderar a la sociedad con el conocimiento, la comprensión y las herramientas necesarias para detectar y reconocer la información falsa y engañosa y permitir que las personas puedan emitir juicios mejor informados sobre la información que encuentran en línea (*First Draft News*, 2020)

***La International Fact-Checking Network*** (IFCN, por sus siglas en inglés) (Red Internacional de Verificación de Datos, en español) es una unidad del Instituto Poynter, creada en 2015, cuyo objetivo es reunir a periodistas que se dedican a la verificación de hechos a nivel internacional. Podríamos decir que se trata de una plataforma de plataformas. Destacamos de esta iniciativa su Código de Principios, que consta de cinco compromisos, el cual ha venido siendo adoptado cada vez más por diferentes instituciones en el mundo

(Poynter Institute, 2020): i) Un compromiso con el no partidismo y la equidad; ii) Un compromiso con la transparencia de las fuentes; iii) Un compromiso con la transparencia de la financiación y la organización; iv) Un compromiso con la transparencia de la metodología, y por último, v) Un compromiso con las correcciones abiertas y honestas.

***Fullfact.org***. Se trata de una organización independiente del Reino Unido que desarrolla diferentes mecanismos para contrarrestar las afirmaciones falsas, engañosas y la desinformación, actividades que consideran dañinas para las personas, sus vidas y la democracia, al menoscabar la confianza en los políticos, los procesos políticos y conducir a malas decisiones. Desde 2015 ha desarrollado tecnología para ayudar a aumentar la velocidad, la escala y el impacto de la verificación de datos y su seguimiento con el objetivo de crear un esfuerzo de colaboración global que ayude a los medios de comunicación, a la sociedad civil, a las plataformas y a los formuladores de políticas públicas a luchar contra la mala información de diferentes formas y a verificar las afirmaciones hechas por políticos (*Fullfact.org*, 2020).

A esta plataforma de verificación y, en general, a otras que han ganado espacio en credibilidad en el mundo, se suscriben principalmente los medios de comunicación y las grandes plataformas digitales. Fullfact, por ejemplo, trabaja para Facebook y ha sido reconocida por Google.

***Asociación de Medios de Información (AMI)***. Esta asociación española fue creada hace 135 años y tiene entre sus objetivos misionales “trabajar por una información libre e independiente de intereses políticos, económicos e ideológicos, señalando estar convencidos que la información libre es fundamental para la generación de opinión en una sociedad

democrática”. En el mes de julio de 2020, AMI propuso una interesante campaña que denominó *Creemos en el Periodismo*; una iniciativa diseñada con el objetivo de resaltar el papel crucial que desempeñan los periodistas, el periodismo y los medios como garantes de información veraz y de calidad, en la lucha contra las noticias falsas y la desinformación y en la búsqueda de fortalecer la institucionalidad y la democracia, según lo afirman en su página digital (*Asociación de Medios de Información-AMI, 2020*).

Esta campaña rechaza todas aquellas conductas que atentan contra los valores de una información de calidad como la desinformación, la falsedad, la descontextualización, el partidismo, entre otras.

**VERA.** En Julio 27 de 2020, fue presentada una novedosa iniciativa para la radio en Colombia denominada VERA donde se unieron emisoras de diferentes orígenes y temáticas. Los promotores de esta plataforma indicaron que el objetivo de crearla se originaba en la preocupación según la cual muchas veces las personas no se toman el tiempo de revisar con detenimiento, si la noticia que vimos es cierta o no, si proviene de una fuente confiable, si tiene una investigación profunda, y al final esto solo crea pánico o confunde a las personas...por ello se hace necesario para todas las audiencias un lugar donde se hable con la verdad, que tenga una investigación y un argumento detrás como fuente de información veraz y oportuna.

La voz de Vera, dicen los promotores, llegó para desmentir noticias falsas o malintencionadas que circulan constantemente por redes sociales o servicios de mensajería instantánea, cuyo propósito es engañar y generar incertidumbre en las personas (*VERA, 2020*).

**Maldita.es.** Esta organización española se dedica a la verificación de desinformación desde 2016. Dentro de sus aportes se destaca el desarrollo de lo que ha denominado el proceso de verificación múltiple que se basa en una selección de lo que se va a desmentir bajo dos criterios: i) La viralidad, que tiene en cuenta la recurrencia (veces) en el envío y circulación de la información, y ii) La peligrosidad, que es información que generalmente aparece en situaciones de crisis como atentados o catástrofes naturales o que afectan a la salud pública o a la convivencia social. Mediante procedimientos internos contrastan de manera independiente datos, hechos, imágenes, vídeos o audios para determinar si son falsos, han ocurrido, han sido manipulados o usados por fuera de contexto (*Maldita.es*, 2020).

### **4.3. Entre censuras, regulación y autorregulación**

Si algo ha sido una constante en la historia de los medios de comunicación, es la censura la cual ha asumido diferentes formas, modelos e intenciones. La censura a veces aparece directamente como un acto de autoridad destinado a impedir que determinada información circule o que sea accesible a las personas, como sucedió con la censura o control previo que ejercía la iglesia sobre los textos que se producían (una práctica que hizo parte de la cultura en muchas sociedades occidentales por muchos siglos, como lo advertíamos en un capítulo anterior, cuando el arzobispo Berthold de Mainz debía conocer con anterioridad un texto y autorizar su circulación con el fin de ayudar a suprimir *los trabajos perniciosos*, o como cuando el Papa Alejandro VI debía autorizar la impresión de cualquier libro si no coincidía con sus parámetros, creencias o intereses). Otra forma que ha asumido la sociedad para gestionar la información ha sido la de la regulación; en este caso nos referiremos a aquella regulación que hace parte de los sistemas democráticos donde se tienen en cuenta diferentes actores, principios y valores en una sociedad. Finalmente, la autorregulación ha

sido una manifestación propia de cada comunidad, nacida de su seno, pero aceptada para que los procesos informativos se lleven bajo unos mínimos estándares que las rijan. Entre censuras, regulación y autorregulación se ha movido la información. Veamos cada uno de estos.

**4.3.1. Censura.** Conviene, de una manera simple y pragmática, señalar que por *censura* entenderemos la “acción de examinar una obra destinada al público, suprimiendo o modificando la parte que no se ajusta a determinados planteamientos políticos, morales o religiosos, para determinar si se puede o no publicar o exhibir” (*Oxford Languages*, 2021). Muchas veces la censura es burda y violenta, y otras asume una apariencia artificial de legalidad.

En este aparte queremos presentar algunos ejemplos de la censura explícita y de aquella que se disfraza de legalidad, lo cual generalmente ocurre en Estados totalitarios o populistas y, en todo caso, no democráticos.

Recurriendo de nuevo al análisis de Teruel (2020) sobre *Censura, redes sociales y pluralismo*, tomamos su idea del conflicto que se genera con el ejercicio de la libertad de expresión a la que siempre ha acudido el ciudadano en su relación con la autoridad. Dice Teruel que:

La libertad de expresión ha sido, desde sus orígenes, una libertad esencialmente negativa, un derecho de defensa frente a las injerencias del Estado. Fue la libertad que reclamaron los herejes protestantes o los disidentes puritanos que se enfrentaron al absolutismo, aprovechando el invento tecnológico de la imprenta para difundir sus panfletos. Antes, como hoy, es la libertad del impertinente y del crítico, de quien quiere romper con el orden establecido. Por ello, es una libertad especialmente molesta, tanto para quienes gobiernan como para la mayoría social.

Tal vez una de las expresiones más extremas de la censura y de la intervención del poder en la vida de las personas quedó reflejada en la reconocida novela *1984* de George Orwell que hemos ya citado en este trabajo. Leyendo con atención esta novela encontramos un trabajo premonitorio que ahora más que nunca, con las redes sociales digitales, ha exacerbado la vigilancia del Estado sobre el comportamiento de sus ciudadanos haciendo uso de herramientas tecnológicas como los algoritmos. Desde la Policía del Pensamiento o el Ministerio de la Verdad de Orwell, se llevan a cabo las formas más escabrosas de dominación y de control ciudadano. Esta novela ameritaría un análisis de su estructura, de sus mensajes y de su valor no como el relato de una época pasada sino como el anticipo de una época futura que ya es presente. Veamos algunos casos, a manera de ilustración, de las características de la censura como control de la libertad de expresión en regímenes no democráticos.

**Cuba.** Tal vez uno de los ejemplos más emblemáticos de censura estatal en su máxima expresión, en el hemisferio occidental, por el nivel de represión e intimidación alcanzado es Cuba, cuyo régimen denominado de izquierda es seguido muy de cerca por países latinoamericanos como Venezuela y Nicaragua.

Salomón (2016) resume la posición de Cuba frente a la libertad de expresión y el uso de internet en los siguientes términos:

1. En Cuba, la libertad de expresión puede llevarte a prisión sin juicio alguno.
2. El Estado mantiene en la práctica el monopolio de los medios de comunicación impresos y de la radio y la televisión. La Constitución de Cuba reconoce la libertad de prensa, pero prohíbe expresamente la propiedad privada de medios de comunicación.

3. Cuba es uno de los países menos conectados de América. Sólo el 25 % de la población cubana usa Internet, y sólo el 5 % de los hogares tiene conexión.

4. El acceso a Internet en Cuba está censurado. Las autoridades filtran y bloquean de manera intermitente los sitios web que son críticos con el Estado.

5. La ciudadanía cubana sabe cómo eludir la censura y las restricciones del gobierno para acceder a Internet y está hallando maneras de compartir información y eludir la censura de Internet, desde conexiones inalámbricas clandestinas, pasando por la creación de aplicaciones, hasta el aprovechamiento al máximo del potencial de los dispositivos de memoria USB.

Tal vez algo que no sucede con la censura y menos en los regímenes totalitarios es el debido proceso que haga parte de un sistema judicial independiente. No solo se atenta contra el derecho, sino que se ejercen vías de hecho, hasta con violencia física. De acuerdo con la Sociedad Interamericana de Prensa (SIP), en Cuba los medios independientes han sido bloqueados y hackeados, y los periodistas independientes detenidos, retenidos, amenazados y golpeados, así como se les ha prohibido salir de sus viviendas o del país o ser multados por expresarse en redes sociales (Uribe, 2020).

La OEA, en un informe publicado en 2018, denominado *Informe Especial sobre la Libertad de Expresión en Cuba*, hizo un pormenorizado análisis donde se destacaban múltiples aspectos de la situación considerando aspectos normativos, políticos, sociales y tecnológicos. Este informe nos resulta útil para presentar una descarnada radiografía de lo que sucede cuando el Estado impide el desarrollo de los ciudadanos y su cultura cívica e interviene hasta en los más mínimos detalles en sus actividades y el ejercicio de sus derechos.

Tal vez, limitado a lo que allí sucede con internet y las redes sociales, destacaríamos de dicho informe los siguientes aspectos:

Cuba es un Estado en el cual persiste la grave inobservancia de los elementos esenciales de la libertad de expresión, la democracia representativa y sus instituciones. El surgimiento de Internet como plataforma de distribución de contenidos fue visto con absoluto recelo por las autoridades cubanas, que lo consideraron un medio “subversivo”. Los principales cuadros del régimen parecen reconocer la importancia de la plataforma, pero ello no ha supuesto un cambio en las políticas y la regulación de los medios de comunicación en Cuba. En efecto, en términos generales, el marco político actual entiende que internet es la principal plataforma para difusión de contenidos y conocimiento, siempre que no contravenga las normas y principios orientados a mantener y favorecer al régimen. Los usos de Internet para otros fines, particularmente la crítica abierta al sistema, corren el riesgo de ser eliminados, bloqueados o filtrados de la red por parte de las autoridades. En materia de internet, las disposiciones legales sumamente restrictivas y ambiguas, la limitada conectividad de la población cubana, el bloqueo y censura de medios críticos, y las vigilancias, impiden seriamente el ejercicio de los derechos a la libertad de expresión, privacidad e intimidad en la red (Lanza, 2018).

**Brasil.** Dice la constitución de Brasil: “De la Comunicación Social, Art. 220. La manifestación del pensamiento, la creación, la expresión y la formación, bajo cualquier proceso o vehículo no sufrirán ninguna restricción observándose lo dispuesto en esta Constitución”.

1. No contendrá la ley ninguna disposición que pueda construir una traba a la plena libertad de información periodística en cualquier medio de comunicación social.

2. Está prohibida toda censura de naturaleza política, ideológica y artística.  
(Fundación Konrad Adenauer, s. f.)

Con este ejemplo queremos destacar la incoherencia que existe entre una legislación aparentemente respetuosa de las libertades y una actuación, de la autoridad, que la contradice y desdibuja. En este caso hemos encontrado que a esta situación se le denomina la *censura indirecta*.

Organismos como Reporteros sin Fronteras (RSF) han manifestado su preocupación con el gobierno de este país, y su presidente, que se define como de derecha, Jair Bolsonaro y su talante totalitario y populista, expresado en un informe de octubre de 2020 donde exponen los mecanismos indirectos de censura de los que se sirve este gobierno, señalando que además de las agresiones, que crean un clima de desconfianza hacia los medios,

están la desinformación y las restricciones del libre flujo de datos oficiales, cuyo objetivo es controlar el debate público, así como la politización de los órganos oficiales de comunicación. Dichos instrumentos hacen que el entorno laboral de los periodistas sea cada vez más adverso y complejo (Reporteros Sin Fronteras RSF, 2020).

Para el colectivo *Derechos Digitales*, la desinformación puede tener impactos negativos en la democracia, la libertad de expresión, el periodismo y los espacios cívicos, al igual que los intentos inapropiados de regularla. Los Estados deben abstenerse de adoptar marcos normativos que no estén basados en evidencia y sean el resultado de un debate público amplio, con participación de los diferentes sectores de la sociedad. Sin embargo, en Brasil, se presentó un proyecto de ley denominado “*Ley de Fake news*” (PL 2630/2020) que fue considerado no un proyecto de regulación, sino un proyecto de censura disfrazado de legislación. En efecto, en junio de 2020, una comunicación firmada por diversos actores y entidades adscritas a ambientes informativos y de comunicación con el liderazgo de *Derechos Digitales* señaló que este proyecto de ley, supuestamente dirigido a combatir la desinformación,

estimulaba la concentración en el ámbito digital, creaba un ambiente de autocensura por la excesiva vigilancia y la amplia criminalización de discursos, iba en contravía de la obligación de los Estados de promover un entorno de comunicaciones libre, independiente y diverso, establecía prohibiciones generales de difusión de información basadas en conceptos imprecisos y ambiguos, incluidos “noticias falsas” (“*fake news*”) o “información no objetiva”, todo lo cual resultaba incompatible con los estándares internacionales sobre restricciones a la libertad de expresión (Derechos Digitales, 2020).

**Turquía.** Bajo la excusa de que las compañías tecnológicas no han tomado medidas contra actividades como el acoso sexual, los juegos de azar ilegales, fraudes y apoyo al terrorismo, el gobierno y el parlamento turco decidieron tomar medidas legales para mantener bajo control a plataformas de las redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube obligándolas a eliminar contenidos o a asumir duras consecuencias. Traemos a colación un caso reciente como el de Turquía por cuanto es otra de las formas que la censura asume, no tanto frente a los usuarios de las redes sociales que también tienen sus restricciones, sino, como en este caso, frente a las plataformas tecnológicas por donde circula la información.

Esta situación fue bien descrita por el periodista turco Nevşin Mengü al señalar que:

En una democracia sana, los dirigentes políticos siempre deben rendir cuentas al público, estando dispuestos a responder a las preguntas de los periodistas. Sin embargo, cada vez son más los políticos que tratan de evitar el escrutinio de los medios de comunicación negándoles el acceso y amenazando a aquellos que generan contenido crítico sobre su gestión (Rodríguez, 2020).

La tensión histórica entre el ciudadano y la autoridad se ve reflejado en esta censura, disfrazada de ley, que se acoge en Turquía, cuya aprobación mereció las siguientes palabras de Andrew Gardner, de Amnistía Internacional:

La votación de hoy es el ataque más reciente, y quizá el más descarado, contra la libertad de expresión en Turquía. De aprobarse, estas reformas aumentarían significativamente las facultades del gobierno para censurar contenido online y enjuiciar a quienes usan las redes sociales. Esto es una clara violación del derecho a la libertad de expresión en Internet y es contrario al derecho y a las normas internacionales de derechos humanos” (Amnistía Internacional, 2020).

**Rusia.** Rusia ha sido históricamente un Estado controlador de sus ciudadanos y sus actividades. El régimen solo admite lo que el régimen cree y considera que puede ser accedido por los ciudadanos. Restricciones, prohibiciones, sanciones, dominación han sido

base de la gestión del Estado para impedir a los ciudadanos su participación y su conocimiento de las actividades del Estado. A esto se le ha denominado el *secretismo*. Solo la posición oficial es la verdadera y la que debe ser admitida por todos los ciudadanos. No dudamos en incorporar este país como un ejemplo de censura debido a que tal vez su inventario de restricciones y limitaciones, así como de sanciones, es de los más amplios en el espectro mundial.

Miremos este titular referido en Infobae: *Rusia endurece sus leyes contra la libertad de expresión: censura de redes sociales y cárcel por opinar online*. Una intromisión absoluta en redes sociales y en la información que por ellas circula, comprende un amplio portafolio de prohibiciones, restricciones y obligaciones, entre las que destacamos las siguientes: penas de cárcel para las personas declaradas culpables de hacer comentarios difamatorios en Internet o en los medios de comunicación; eliminación de los motores de búsqueda de algunos resultados de exploración; presión a los servicios de mensajería para que compartan claves de cifrado con los servicios de seguridad del Estado; multas para las personas que insulten a las autoridades en línea o difundan noticias falsas; bloqueo de sitios web extranjeros; multas a las empresas que no eliminen contenido prohibido en el país; y utilización de tecnología para rastrear, filtrar y desviar el tráfico de Internet, entre otras restricciones (Infobae, 2020).

En estos casos de censura, generalmente la motivación radica en afirmar que se está en defensa de un bien superior, o que se está protegiendo al Estado de interferencias externas, o que se está cuidando a sus ciudadanos para que no se contaminen de doctrinas con las que los regímenes no están de acuerdo, y tal vez lo más complejo, inclusive para quienes lo regulan en ambientes de libertad en sistemas democráticos, que es la elección sobre qué

bienes se deben proteger o qué las conductas a prohibir. En general, ese listado incluye temas relacionados con la seguridad nacional, la religión o la moral, la discriminación, el buen nombre, la reputación, el odio, la mentira o la difamación. ¿Qué significado y alcances tienen estos bienes jurídicos o sociales que se tutelan?

Claramente uno de los retos actuales que tienen los Estados es el de conciliar los derechos y expectativas de los ciudadanos con las decisiones o actuaciones de las autoridades, y en los Estados democráticos, el de garantizar la libertad de expresión en las redes sociales digitales como un derecho humano fundamental.

**4.3.2. Regulación.** En los sistemas democráticos con independencia de poderes la regulación generalmente es emitida por los órganos ejecutivos y legislativos, conservando las características propias de sus libertades y la solución de los conflictos generalmente vienen dados por decisiones judiciales de carácter individual o general. En este aparte queremos presentar algunos de los elementos que son tenidos en cuenta, en un ejercicio de libertades, de pesos y contrapesos, como marcos dentro de los cuales las sociedades democráticas consideran que debe circular la información en las redes sociales. Este acápite se diferencia del anterior, en que en aquel pretendimos mostrar cómo opera la censura como mecanismo de control e intervención, con ley o sin ley, en desconocimiento de libertades y ambientes restrictivos del ejercicio de la ciudadanía; mientras que en este deseamos mostrar cómo la ley o las sentencias judiciales, aunque muchas veces no exentas de controversias y debates, finalmente son fruto del desarrollo de unas premisas o acuerdos mínimos de respeto por normas superiores que recogen valores intrínsecos de las sociedades o ciertos consensos básicos generalizados que finalmente se entienden como reglas mínimas de convivencia. En

el fondo, una pregunta que ayudaría a enriquecer el debate podría ser formulada de la siguiente manera ¿Se deben regular o no internet y las redes sociales y cómo?

Un primer caso, muy representativo, es aquel que ha sido llevado a cabo por la OEA. En octubre de 2019, la OEA expidió la que denominó *Guía para garantizar la libertad de expresión frente a la desinformación deliberada en contextos electorales* (OEA, 2019). Allí se reconoce la preocupación de los Estados, la sociedad civil y los actores privados involucrados, así como la importancia de adoptar medidas proporcionadas tendientes a combatir la desinformación, en línea con las obligaciones internacionales en materia de protección de los derechos humanos, las libertades fundamentales y el funcionamiento del sistema democrático”. El mismo título y la finalidad declarada, se nos presentan como el diagnóstico del problema, la libertad de expresión como valor democrático amenazado por la desinformación deliberada cuando de participación ciudadana se trata.

Esta guía se compone de tres partes: una descripción del fenómeno, un análisis de la desinformación frente a estándares del Sistema Interamericano y finalmente, unas recomendaciones. Tanto la guía como su presentación contaron con los aportes de diferentes organizaciones de la sociedad civil, autoridades electorales, expertos académicos independientes, empresas proveedoras de servicios de Internet entre ellas las principales plataformas de intercambio de información (Google, Facebook y Twitter), agencias verificadoras del discurso público presentes en la región y centros de investigación.

Para esta guía, “la desinformación consiste en la difusión masiva de información falsa (a) con la intención de engañar al público y (b) a sabiendas de su falsedad” (OEA, 2019).

La guía nos plantea una interesante visión sobre dos dimensiones que el sistema interamericano de derechos humanos considera que tiene la libertad de expresión: una individual, que atañe a la expresión de los propios pensamientos, ideas e informaciones; y una dimensión colectiva o social, consistente en el derecho de la sociedad a procurar y recibir información, a conocer los pensamientos, ideas e informaciones ajenos y a estar bien informada. Internet es una de las tecnologías que más ha potenciado el ejercicio de la libertad de expresión, dado que convirtió a millones de personas que eran receptores pasivos de información en activos participantes del debate público.

Podríamos hacer un extensivo análisis de esta guía, pero debemos concentrarnos en nuestro propósito de referirnos a aquellos aspectos que se consideran que deberían servir de marco para la regulación (legal o judicial) de la información/desinformación en internet y las redes sociales digitales, y preguntarnos como eje de nuestra preocupación, ¿cómo proteger al debate público sin afectar el ejercicio de las libertades fundamentales?

Señala esta guía, tal vez en uno de los aspectos que consideramos es eje central de sus recomendaciones, que:

La información sobre asuntos de interés público goza de cierta presunción de legitimidad, ya que se trata de un discurso especialmente protegido. Cuando sea difícil determinar la veracidad o falsedad de la información, esa presunción se mantiene. La misma sólo puede quedar sin efectos cuando ha sido desvirtuada por una autoridad competente que ofrezca suficientes garantías de independencia, autonomía e imparcialidad...las prohibiciones generales de difusión de información basadas en conceptos imprecisos y ambiguos, incluidos ‘noticias falsas’ [...] o ‘información no objetiva’, son incompatibles con los estándares internacionales sobre restricciones a la libertad de expresión y deberían ser derogadas.

Ante esta situación, y teniendo estas características, más que proponer medidas regulatorias, esta guía propone una serie de parámetros o acciones que deberían ser tenidas

en cuenta y que bien podrán hacer parte de la previsión para la gestión de la información, a saber: (a) concientizar a los ciudadanos sobre el fenómeno de la desinformación; (b) llamar la atención sobre el mismo para incentivar a los ciudadanos a no replicar información falsa; (c) ofrecer herramientas y recursos para verificar información y (d) contrastar información falsa específica con información verdadera.

Nuestro entendimiento de esta guía es que hace un buen estudio de la problemática de la desinformación en redes sociales. Sus recomendaciones se centran primordialmente en un trabajo conjunto entre diferentes actores sociales para proponer las reglas de gestión y prevención de la información, y que, en caso de conflicto, quien decida sea un órgano judicial con las características de independencia, autonomía e imparcialidad.

Un segundo caso representativo de análisis es el trabajo denominado: *La regulación de la libertad de expresión en internet en Estados Unidos y en la Unión Europea* de María Luisa Fernández. Citamos el estudio referido para extraer sus principales conclusiones (Fernández Esteban, 1999). Veamos los elementos que consideramos nos aporten luces en nuestra investigación.

Son muchos los asuntos que se plantean para una regulación de las redes sociales en internet. Uno de ellos tiene que ver con la dificultad de crear las reglas que las han de regir y que empiezan por entender que lo que ha sido la regulación histórica de los medios de comunicación tradicionales es insuficiente. Una afirmación que tiene múltiples caras como son el origen, la cantidad de participantes y sus intereses, los responsables de los contenidos, la velocidad de circulación, la calidad de la información, etc.

Generalmente las restricciones que se proponen desde la regulación, o desde los fallos judiciales, tienen respaldo en constituciones democráticas, que de por sí ya entregan unos elementos fundamentales que fijan lineamientos o marcos para su desarrollo casuístico. Casi siempre esos marcos tienen que ver con los valores esenciales para una sociedad, y en la mayoría de los casos tienen que ver con asuntos de Estado como la seguridad, o personales como la honra y la reputación, o la protección de ciertos sectores de la población con la juventud o la infancia y, en todo caso, con lo que signifique el ejercicio de la libertad de expresión siempre que con ello no se incurra en delitos o produzca efectos nocivos. Fernández señala que la Comisión Europea ha distinguido entre dos tipos de contenido en Internet que pueden afectar a la creación de un entorno seguro: “contenido ilícito y contenido nocivo. El contenido ilícito es aquel que es constitutivo de delito. El contenido nocivo consiste en cierta información que supone una ofensa a valores y sentimientos de algunas personas (Fernández Esteban, 1999).

Todo ello conlleva una alta complejidad para la regulación que empieza por las definiciones de los bienes jurídicos que se quieren tutelar, lo cual pasa por un balance entre los límites y las restricciones y el ejercicio de la libertad de expresión. Lo que sí parece que pudiéramos anticipar es que las limitaciones a la libertad de expresión, o no deberían darse, o por lo menos deberían ser mínimas, mientras que los controles e intervenciones del Estado deben ser reducidas al máximo y en consecuencia, que sea la misma sociedad, bajo otros mecanismos, la que determine qué información considera que debe circular o cuál no, como sucede con las iniciativas de regulación en Estados Unidos y en la Unión Europea.

En este punto de la regulación, con las características que hemos enunciado, tal vez uno de los puntos más relevantes se centra, como dice Fernández, en la cuestión de la

atribución de responsabilidad por la información divulgada en internet, ¿quién responde y por qué responde?, pues son muchos los actores viejos y nuevos que participan de estas relaciones como pueden ser las plataformas, los medios de comunicación, los individuos, las organizaciones, etc. Tal vez la pregunta que estimula y enriquece el debate y que, de una u otra manera, genera los diferentes aspectos y componentes que deberían hacer parte de una regulación, es ¿quién debe ser responsable de lo que dice en las redes? Para Fernández (1999),

El control de contenidos de lo que hay en Internet es materialmente imposible debido a la globalización. El material controvertido puede ser rápidamente situado en otro servidor para evitar la persecución. Debido a que estos servicios tienen carácter internacional-global, los autores y proveedores de contenido pueden abusar de esta situación moviendo la información de países en los que es considerada ilegal a aquellos países en los que es legal. Aunque la legislación del país afectado prohíba cierto tipo de información y promueva una acción contra sus autores o los que la hayan publicado, el proveedor puede encontrarse fuera de la jurisdicción penal de ese país y la información ser igualmente accesible.

En **Estados Unidos**, el Tribunal Supremo declaró la inexecutableidad de una ley de 1996 que regulaba la información en los medios de comunicación y que tuvo el nombre de *Ley de la Decencia en las Comunicaciones (Congress Decency Act)* indicando dos parámetros que interesan a nuestro trabajo y en particular a criterios cuando de regular se trata: la necesidad de estimular y proteger internet por su carácter democratizador y por las posibilidades que encierra para el ejercicio de la libertad de expresión.

Por su parte, la **Unión Europea** estableció en 1999 un plan de promover el uso seguro de Internet. Las recomendaciones de este plan coinciden en gran parte con las recomendaciones de la Guía de la OEA que mencionamos, esto es, si se va a regular debe ser lo mínimo posible para de esta manera dejar un amplio campo a otras formas de promoción de las libertades y de cuidar la gestión de la información en redes sociales como también lo habíamos dicho en numerales anteriores de este capítulo. Este Plan de Acción comunitario

se basa en tres pilares fundamentales: i) el fomento de un uso responsable de Internet a través de la educación, donde el usuario de Internet debe decidir a qué información desea acceder y a cuál no. Esto incluye la promoción de métodos de control por el usuario, como filtros y sistemas de clasificación; ii) el impulso de la autorregulación del sector y el establecimiento de líneas de denuncia y; iii) la sensibilización sobre la importancia y el cuidado de navegar por internet.

**Colombia.** En agosto de 2020, la Corte Constitucional de Colombia definió algunos lineamientos (regulación judicial) para el tratamiento de la información en los medios de comunicación (Corte Constitucional Colombia, 2020), en este caso en una relación entre un ciudadano y un periódico. De este fallo quisiéramos destacar los siguientes aspectos:

Esta sentencia, anuncia desde el principio que uno de los objetivos de sus análisis se concentrará en “las libertades de expresión, de opinión, de información y de prensa”, entre otros. La Corte se basa en una disposición constitucional, como ocurre casi siempre en los sistemas judiciales independientes en regímenes democráticos, tal como lo hemos mencionado, señalando que el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia establece que:

Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Corte Constitucional Colombia, 2020).

Encontramos aquí dos lineamientos como principios generales, útiles para nuestro trabajo, la garantía y la protección del derecho a expresarse y el derecho a recibir información veraz e imparcial.

De esta manera, la Corte Constitucional señala algunos criterios que deberán ser tenidos en cuenta por las diferentes autoridades en cuanto emisores de disposiciones normativas y por los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos. Miremos esta orientación regulatoria que señala la Corte:

Esta Corte ha sido enfática en señalar que la libertad de expresión “ocupa un lugar preferente en el ordenamiento constitucional colombiano, no sólo por cuanto juega un papel esencial en el desarrollo de la autonomía y libertad de las personas (CP art. 16) y en el desarrollo del conocimiento y la cultura (CP art. 71) sino, además, porque constituye un elemento estructural básico para la existencia de una verdadera democracia participativa”. El carácter preferente de la libertad de expresión, como garantía constitucional, se refuerza con cuatro presunciones: (i) la presunción de cobertura de toda expresión dentro del ámbito de protección constitucional; (ii) la sospecha de inconstitucionalidad respecto de cualquier limitación o regulación estatal; (iii) la presunción de primacía de la libertad de expresión sobre otros derechos, valores o intereses constitucionales con los que pueda llegar a entrar en conflicto; y (iv) la prohibición de la censura en tanto presunción imbatible, que permite decir, en principio, que los controles al contenido de las expresiones son una modalidad de censura (Corte Constitucional Colombia, 2020).

Aunque el fallo nos permitiría avanzar en otros análisis, baste por ahora que recojamos de esta sentencia la importancia de los conceptos de veracidad e imparcialidad, útiles para cualquier regulación que se quiera llevar a cabo, y que en el entendimiento de la Corte, debería tener un tratamiento que tuviera en cuenta que “los principios de veracidad e imparcialidad constituyen, por un lado, un límite para quien ejerce como medio de comunicación y, por otro, una garantía para los receptores de la información. En cuanto a su contenido y alcance, la Corte ha señalado que:

En virtud del principio de veracidad, (i) la información no sólo tiene que ver con el hecho de que no sea falsa o errónea, sino también con que (ii) no sea equívoca, esto es, que no se base en “invenciones, rumores o meras malas intenciones” o que no induzca “a error o confusión al receptor”. Igualmente, se ha considerado inexacta la información, y por ende violatoria del principio de veracidad, cuando (iii) es presentada como un hecho cierto e indiscutible, correspondiendo en realidad a un juicio de valor o a una opinión del emisor, o cuando los hechos de carácter fáctico que enuncia no pueden ser verificados. Por otro lado, en lo que respecta al principio de imparcialidad, esta Corte ha determinado que, además de

constituir un límite a la libertad de información y, por consiguiente, a la libertad de prensa, es una exigencia ligada únicamente “al derecho del público a formarse libremente una opinión, esto es, a no recibir una versión unilateral, acabada y "pre-valorada" de los hechos que le impida deliberar y tomar posiciones a partir de puntos de vista contrarios, expuestos objetivamente (Corte Constitucional Colombia, 2020).

De esta valoración de elementos de la regulación se desprenden factores fundamentales que deben rodear la circulación de información y de opiniones, los cuales coinciden con las recomendaciones que hemos visto de la OEA, en los Estados Unidos y en la Unión Europea, esto es, la idea de que los Estados deben dejarle lo máximo a la autorregulación y lo mínimo a la regulación y proteger el derecho a libre expresión como un derecho humano fundamental, pero conscientes de la posibilidad y manejo que debe tener cuando entra en conflicto con otros derechos.

**4.3.3. Autorregulación.** Finalmente, hacemos mención de la autorregulación. Hemos querido presentar cómo lo que sucede en las redes sociales está siendo tratado por las autoridades alrededor del mundo para lo cual hemos acudido a la censura como medida extrema en sistemas anti democráticos y a la regulación (legal y judicial) en los sistemas democráticos. Luego de dicho análisis hemos encontrado que en la mayoría de los casos la regla general y las recomendaciones de autoridades y gremios es dejar a la autorregulación el sistema de cuidado, gestión y prevención de la circulación de información en una sociedad. Hemos encontrado que los gremios, las plataformas, la academia, los ciudadanos se ven trabajando más en mecanismos de autorregulación que en verse sometidos a alguna limitación o restricción desde la regulación. Por supuesto que hay peligros y amenazas, pero las sociedades deben ser capaces de administrar estos fenómenos sobrevinientes que no van a desaparecer, y por el contrario se van a incrementar y, por lo tanto, el objetivo es saber convivir con ellos de la mejor manera.

La autorregulación se va volviendo un llamado, una regla general que basada en el consenso, necesidades y expectativas de diferentes actores, podrá ir supliendo las deficiencias y aprovechando las oportunidades que las redes sociales digitales están generando.

En el estudio de Fernández (1999) que hemos mencionado, la autora describe claramente el rol de la autorregulación en la gestión de la información en internet. En primer lugar, considera que “la imposición de limitaciones legislativas a la libertad de expresión ha demostrado su inoperancia, y lo que es peor, su inconstitucionalidad”, por lo que:

El uso de vías alternativas y más ágiles, como la autorregulación de los proveedores de acceso, la instalación de unas líneas de denuncia y, en definitiva, el control por parte del usuario a través de los filtros se presentan como alternativas perfectamente válidas con vistas a la protección de esos bienes constitucionales (p. 169).

Es por ello por lo que la autora resalta, dentro del Plan de Acción de la Unión Europea, el fomento de la autorregulación que significa “unos códigos de conducta, es decir, que los proveedores de acceso estipulen unas normas que deben cumplir sus clientes. Esta forma de regulación flexible, al margen de la normativa estatal, se estima que puede ser mucho más eficaz que un control a través de normas legislativas y normas reglamentarias”. Significa que si una persona accede a Internet a través de un proveedor de acceso, deberá cumplir unas normas que le impone ese proveedor. El Plan de Acción pretende impulsar el establecimiento de códigos de conducta para la industria y la creación de marcos nacionales de autorregulación mediante la cooperación de las partes interesadas.

Recordemos que la OEA, en la guía que mencionamos, una de sus principales recomendaciones también se ubica en el campo de la autorregulación donde despliega una

serie de acciones encaminadas a proponer buenas prácticas para afrontar el fenómeno de la desinformación en contextos electorales, estableciéndolas como un inicio al cual habrá que hacerle seguimiento. Para este efecto incluye actores públicos como los poderes ejecutivos, legislativos y judiciales, las plataformas, los partidos políticos, las empresas de telecomunicaciones y de comercialización de datos, a los verificadores y a las universidades y centros de investigación, entre otros.

Aunque el portafolio de propuestas es amplio, hemos realizado una breve recopilación de las principales recomendaciones que se hacen desde la OEA, afines al marco general cuyas disposiciones se orientan más a la autorregulación que a la regulación, como lo hemos visto.

Dentro de dichas recomendaciones están: evitar establecer marcos regulatorios que responsabilicen a intermediarios por contenidos producidos por terceros; fortalecer los procesos judiciales de naturaleza civil sobre las responsabilidades de la libertad de expresión más que los procesos penales o punitivos; fortalecer los marcos legales en materia de transparencia en publicidad y procesos electorales; hacer consciente al Poder Judicial para que considere el impacto sistémico de sus decisiones en el funcionamiento de internet; realizar acciones positivas de educación, capacitación y concientización sobre el fenómeno de la desinformación; promover el acceso universal a internet; resguardar el principio de la neutralidad de la red; fortalecer las capacidades de los ciudadanos para desarticular campañas de desinformación; capacitar funcionarios públicos sobre el fenómeno de la desinformación; generar instancias de diálogo y cooperación entre diversos actores; desarrollar acuerdos de cooperación con plataformas y empresas intermediarias de internet; proponer a las plataformas que hagan transparentes los criterios que utilizan para el manejo de los contenidos; apoyar el periodismo de calidad; revisar algoritmos de recomendación de

contenidos; instar a que los partidos políticos tengan reglas tendientes a evitar campañas que utilicen información falsa y que sus campañas electorales sean transparentes.

Entre muchas otras propuestas, este abanico de recomendaciones seguramente podrá ayudar a mejorar la calidad de la información que circula por las redes sociales, así como a prevenir el uso indebido o el abuso del acceso a internet como medio privilegiado de comunicación de la época.

Como podemos observar, la regulación actual de las redes sociales es necesaria pero insuficiente, no puede hacerse exclusivamente bajo parámetros de regulación de los medios de comunicación tradicionales, en el mundo democrático real las recomendaciones se orientan hacia la autorregulación más que a la regulación, y para ello diversos organismos nos ofrecen variadas soluciones.

## A manera de conclusiones (y reflexiones)

Nos propusimos indagar por el fenómeno de las noticias falsas y la desinformación en las redes sociales digitales dentro de una cultura cívica, en el marco de los valores y promesas de la democracia liberal que tiene como eje central al ciudadano, sus relaciones con la autoridad y el poder, así como al periodismo, a los periodistas y a los medios de comunicación; todo ello debido a que están ocurriendo unos importantes transformaciones políticas, sociales y económicas en las sociedades a nivel global, derivados de estos fenómenos.

Quisiéramos empezar poniendo un ejemplo que nos puede ilustrar de manera gráfica esta situación. El cianuro no es ni bueno ni malo, las cosas por sí mismas no son ni buenas ni malas, todo depende de la forma en que las usamos. Así sucede con las redes sociales digitales, no son ni buenas ni malas, todo depende de su uso. Uno de los pilares fundamentales de la democracia liberal fue y sigue siendo la *libertad de expresión*, un concepto que se ha desarrollado y fortalecido a lo largo de la historia, y un mecanismo que los ciudadanos descubrieron para hacerse visibles, ser escuchados y sentirse parte activa de sus comunidades. Ha sido de tal importancia el desarrollo de este concepto en las sociedades y en los sistemas democráticos, que hoy por hoy la *libertad de expresión* es un derecho humano fundamental que goza de especial protección por los Estados.

A esta *libertad de expresión* le ha correspondido enfrentarse con situaciones propias de los cambios y la transformación de las sociedades que se dan en cada momento de la historia. Con el advenimiento de nuevas tecnologías y, en especial, de las redes sociales digitales, los cambios sociales, los intereses y las expectativas de los ciudadanos, los juicios

y prejuicios, la forma de vivir, entre otros, se ha marcado el rumbo de nuevas formas de conocimiento, de acceso y circulación de la información, del entendimiento de las relaciones entre los ciudadanos, y de estos con las autoridades y el poder. Esto está determinando un camino que está recorriendo no solo la humanidad en general sino también, los sistemas democráticos en particular.

Si a partir de la invención de la imprenta, la información y el conocimiento cambiaron sus dimensiones, se multiplicaron y se masificaron; si siempre ha habido tecnologías que han cambiado la vida en sociedad; si la mentira ha sido una constante; si el ciudadano no ha dejado de buscar espacios de visibilidad para que su voz sea escuchada; si todo esto ha sido así, nos preguntamos entonces ¿qué es lo que ha cambiado? Este trabajo de investigación ha tratado estas inquietudes y ha indagado múltiples facetas sobre la forma como se configura y reconfigura la información en las sociedades, cómo se origina, cómo circula, qué efectos produce, pues, como lo dice el profesor Bonilla (2014): “lo que está en juego hoy es la transformación de los modos de producir, acceder, circular, recibir y usar la información (p. 13). Si esto es así, como en efecto creemos que lo es, desarrollamos nuestra investigación en esa búsqueda para encontrar respuestas o por lo menos tratar de buscar líneas de respuestas y de propuestas a los problemas que pudimos observar cuando la desinformación circula por los canales de comunicación de una sociedad y esta situación produce determinados efectos y consecuencias.

Con este antecedente proponemos algunas conclusiones y reflexiones que hemos identificado, y que esperamos que puedan contribuir a un mejor entendimiento de los problemas planteados y encontrar posibles soluciones para gestionar de la mejor manera

posible la incidencia de las redes sociales digitales, en una sociedad que cada vez transita más por el universo inmenso de las comunicaciones.

**Ciudadanos y ciudadanía.** Un ciudadano no es sólo aquel que tiene una relación con el poder o que lleva a cabo su participación cívica ejerciendo solo su derecho al voto. El ciudadano ha cambiado a lo largo del tiempo, esa voz que aún se siente excluida, es hoy omnipresente, multifacética, activa, debate con vehemencia, cuestiona, es multifuncional, continúa abriendo sus propios espacios de participación. Hablamos de un ciudadano, como lo decía Cortina (1998), que se desenvuelve en lo político, social, económico, cívico, intercultural. Un ciudadano digital que se mueve en diferentes esferas de la sociedad.

En una época en que cada vez se transforma más el concepto de ciudadano y ciudadanía, hay que tener en cuenta para cualquier análisis los elementos que hacen parte de su evolución, de sus expectativas y de la forma en que interactúa. Es así como tenemos que hablar y reconocer un nuevo mundo, el de la ciudadanía electrónica, de la ciberciudadanía, la ciberdemocracia, de la e-ciudadanía, de la ciudadanía digital. Al fin y al cabo, es el ciudadano el que desarrolla un comportamiento, una participación activa o inactiva en una cultura cívica. La inserción del ciudadano a nuevas formas de conocer, de acceder a múltiples saberes y prácticas culturales y de relaciones sociales cotidianas, implican la preparación de diferentes competencias digitales. Esta hiperactividad digital, y la información o desinformación que ella produce y por allí circula, está y estará cambiando las relaciones entre los ciudadanos y los centros de poder que podrán ser públicos como el Estado, o privados como las plataformas tecnológicas.

Esta señal de alerta, que nuevamente reiteramos, es la que Adell (Adell, 2008) denomina “la informatización de la especie”, un llamado a evaluar y tomar acciones correctas que nos permitan entender que:

No nos es posible referirnos al mundo de hoy, hablar de la sociedad en su totalidad, sin tener en cuenta la mediación que las nuevas tecnologías llevan a cabo en nuestra vida cotidiana. Para decirlo más claramente, no es posible, y por lo tanto no es sensato, intentar comprender lo que el hombre significa hoy en día, y entender su desarrollo cultural, sin tener en cuenta que la especie vive un irrefrenable proceso de informatización (p. 385).

Estamos ante un nuevo ejercicio de ciudadanía por un ciudadano que lo hace de una manera diferente, decidida y que está reclamando nuevos espacios de participación en una dimensión digital que lo motiva y en la que espera que sus expectativas sean cumplidas.

**Las plataformas tecnológicas y sus dueños.** Ahora, como siempre, la pregunta seguirá siendo la misma, ¿Quién puede hablar y de qué? Decíamos que antes eran el monarca, la iglesia o la autoridad quienes lo permitían o lo prohibían; luego fueron los medios de comunicación y, especialmente los dueños de los medios, quienes tenían dicho control; ahora, en medio del debate, es que parece ser que quienes permiten o prohíben, no solo hablar sino de qué se puede hablar, son los dueños de las plataformas tecnológicas. Como lo hemos indicado, hemos pasado de los dueños de los medios de comunicación a los dueños de las plataformas de tecnología, que a la vez son los dueños de los datos (Google, Facebook, Twitter, Page, Brin, Zuckerberg, Dorsey, unos pocos, entre otros); hemos pasado de la escasez de información al exceso de información y de desinformación, que es a lo que se llama *infodemia*. Aquí habrá un gran espacio para los sistemas democráticos, con sus pesos y contrapesos para ir definiendo qué es lo que quieren y qué no. Al fin y al cabo, no se trata de un tema de prohibiciones sino de adaptaciones, donde el derecho a la libre expresión

deberá ser conciliado con otros derechos para hacerlos compatibles. Enguix-Oliver, lo describe de la siguiente manera a partir de la posverdad como desinformación: “La posverdad como estrategia de comunicación política plantea graves problemas: no es el menor de ellos la responsabilidad de los nuevos mediadores digitales en la conformación de un campo de juego limpio para la información política fiable” (Rodríguez-Ferrándiz, 2019). Si los dueños de las plataformas tecnológicas pueden decidir y prohibir quién habla y quién no, sea rey, presidente o el Papa, realmente ¿quién detenta el poder? ¿quién es el poderoso?

**Las redes sociales digitales y sus límites.** ¿Cómo enfrentar la situación en el futuro? Las redes sociales digitales no van a desaparecer, la desinformación no va a desaparecer, la manipulación, para lograr ciertos objetivos, no va a desaparecer. Los límites a las redes sociales digitales hacen parte de una construcción inacabada, permanente y dinámica. Lo que va a pasar es que se profundizará su uso y luego, con otra tecnología, mutará. Este trabajo le dedicó un espacio importante a los mecanismos que las sociedades tienen para permitir o prohibir la producción, circulación y acceso de la información, los cuales se mueven entre la censura, la regulación y la autorregulación. Los sistemas democráticos, los Estados y sus instituciones tendrán un gran reto para definir los límites para la libertad de expresión, la información y el funcionamiento de las redes sociales digitales. Será una constante la creación de reglas, de intervención y de observación. Algún control tendrán que tener porque lo que está en juego no es nada diferente a la supervivencia de la democracia y de las sociedades que han escogido este sistema como marco normativo para su convivencia y progreso. Oppenheimer (2021), en una reciente columna de prensa, cometa una conversación suya con Tristan Harris, ex ejecutivo de Google y fundador del Centro para una Tecnología Humana, sobre la regulación en las redes sociales, donde éste le señala que “la única forma

en que vamos a resolver estos problemas es definitivamente mediante algún tipo de regulación gubernamental, pero no sobre lo qué se puede decir o no en internet, sino sobre el modelo de negocios de estas empresas” (las plataformas tecnológicas). En el centro estará el debate por la responsabilidad y las consecuencias de las acciones y las omisiones ¿Quién responde y por qué responde? No parecería que cualquiera pudiera decir cualquier cosa y, además, que su accionar fuera impune y le exonerara de responsabilidad, máxime cuando la actividad de desinformar, en sus múltiples formas, es considerada como nociva bajo los valores que cada sociedad defina como objeto de su protección.

### **Los algoritmos, la inteligencia artificial, los bots, las bases de datos, los big data.**

Los algoritmos, la inteligencia artificial, los bots, las bases de datos, los big data, a manera de ejemplo, están reconfigurando nuestra forma de ser y de actuar en el mundo. Este trabajo nos ha ayudado a entender muchos aspectos positivos de su uso que diversos autores y analistas destacan como el pluralismo intelectual que surge de los medios electrónicos, que permiten una vida social más activa y participativa, que aportan a la búsqueda de la verdad y al desarrollo de una cultura y una conducta cívica más activa. Pero es claro también que han surgido múltiples preocupaciones, que hay demasiados desafíos, que debemos estar atentos a su desarrollo para procurar el máximo desarrollo y aprovechamiento, de tal manera que al final el resultado sea positivo y beneficioso y se logren evitar desviaciones que atenten contra el futuro de la humanidad. Coincidimos plenamente con el profesor Innerarity (2018b) sobre este mundo que se nos abre, reiterando algo sobre lo cual ya habíamos llamado la atención en este trabajo, cuando afirma que:

No sabemos todavía con exactitud qué repercusión van a tener las nuevas tecnologías en nuestra forma de vida política, si mejorarán la democracia, si la modificarán o la harán imposible. Su amenaza para la vida democrática no tiene que ver con los precios sino con la concentración de poder, la disposición sobre

los datos y el control del espacio público. En poco tiempo hemos pasado del ciberentusiasmo a la tecnopreocupación; en vez de entender las nuevas tecnologías como fuentes de capacitación, cada vez las consideramos más como artefactos para el desempoderamiento. Cuanto más grandes son los big data, más pequeños parecen los ámbitos en los que mantenemos nuestra capacidad autónoma de decisión.

En este sentido, Thompson (1998) también nos advierte hacia donde considera que se dirigen las redes sociales digitales cuando

Observamos cómo la interacción y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, las redes sociales, las bases de datos, la inteligencia artificial, han alcanzado una magnitud y unas consecuencias para la comunicación e interrelación humana que nos resultan imprevisibles y que no hemos aún descifrado o sopesado. El uso de los medios de comunicación implica la creación de nuevas formas de acción e interacción en la sociedad, nuevos tipos de relaciones sociales y nuevas maneras de relacionarse con los otros y con uno mismo (p. 17).

**Los datos nos están cambiando.** Los datos nos están cambiando y, por lo tanto, están cambiando el mundo positiva y negativamente. Si antes los dueños de los medios de comunicación eran el “quinto poder”, tal vez podríamos afirmar que hoy los dueños de las bases de datos son el primer poder. Saber algo de alguien se ha convertido en una decisión. Así nos lo han demostrado, entre muchos otros, los documentales de Netflix que han generado tanto impacto y a los cuales tuvimos oportunidad de referirnos en este trabajo titulados en español como *Nada es Privado* y *el Dilema de las Redes Sociales*. Ambos documentales, como lo dice la BBC, describen la adicción y los impactos negativos de las redes sociales en personas y comunidades, como resultado de las estrategias diseñadas para manipular emociones y comportamientos y mantener conectados a los usuarios. Es tal la magnitud del problema que este mismo documental afirma, de manera dramática, que el objetivo de las redes sociales es el de crear “un sistema que privilegia la información falsa

(...) porque la información falsa rinde más dinero a las empresas que la verdad [...] la verdad es aburrida (Senra, 2020).

Dijimos que los entornos de las redes sociales digitales deberían ser analizados bajo diferentes aristas teniendo en cuenta diversos escenarios por su impacto en la participación y en las decisiones de las personas especialmente en los sistemas democráticos. Por ello, el Capítulo III de este trabajo analizó algunos de estos aspectos para llamar la atención sobre la incidencia de los sesgos, las emociones, el nuevo rol de los ciudadanos y el impacto del ritmo y los estilos de vida de las personas. Estas consideraciones las presentamos porque éramos conscientes de las consecuencias en las decisiones de las personas en los sistemas democráticos y en los valores que los mantienen vigentes. Una situación que no podemos dejar pasar desapercibida, que recoge fielmente nuestro objetivo de levantar alertas frente a los fenómenos descritos, es esta cita que de Laura Corredoira, hace Romero (como se citó en Romero, Pablo, 2019), y que deseamos que por sí misma genere una profunda reflexión:

Desde la perspectiva del impacto de las nuevas tecnologías, la desinformación, los sesgos, la manipulación y el abuso de robots (bots) afectan la forma de entender el derecho a la información en la red, y puede afectar –al menos, ya vemos que produce alteración– a la libertad y equidad en la contienda política, las nuevas formas de participación y el discurso político.

Por otra parte, Pomerantsev (2019), como ya también lo anticipamos, nos pone en otro ángulo del análisis que deseamos presentar como una de las conclusiones de nuestro trabajo, una vía de análisis en relación con el acopio y uso de la información como táctica para la desinformación y el control de las personas, las decisiones y las situaciones, lo que nos lleva a preguntar por qué estamos tan desinformados en la era de la información. Y es por ello por lo que nos invita a una reflexión donde

Habrá que analizar y profundizar las emociones, los sentimientos, los intereses, los juicios y prejuicios, los medios masivos de influencia, la psicología social, las ciencias del comportamiento, preguntarse por qué la gente odia o confía, qué desean, quien influencia a quién, por qué me comporto o decido de una manera u otra (p.181)

**Periodismo, periodistas y medios de comunicación.** El periodismo y los periodistas como actores históricos y relevantes de la sociedad, tendrán unos retos que desafían su propia existencia y supervivencia. Los valores democráticos seguirán siendo objeto de cuidado, de activismo y de protección. Su independencia frente al poder, viniere de donde viniere y la calidad de su labor, serán los pilares que los mantendrán vigentes. Las redes sociales ocuparan sus espacios y los periodistas y los medios de comunicación los suyos también. ¿Cuál será ese espacio? El futuro, su compromiso y su capacidad de renovación e innovación, lo dirán. A esto es a lo que se refiere Díaz Nosty (2016) cuando señala que:

La crisis del periodismo se inserta dentro de una crisis sistémica que afecta al conjunto de las instituciones de la democracia. Por ello, es difícil concebir un rescate de sus valores esenciales en una democracia empobrecida, pero sí cabe entender que cualquier solución futura, sea en el soporte que sea, deberá pasar por una disociación entre la información de interés público y el espectáculo (Scheuer, 2012) [...] Cabe asignar a todas las instancias que promueven y favorecen la transparencia, entre las que están los medios, un estatuto democrático, de forma que se distingan las relacionadas con el marco de las libertades públicas, sujetas a estándares de calidad y códigos éticos, de aquellas que recrean espectáculo u otras que están guiadas por objetivos tóxicos, de desinformación, propaganda o simple inducción comercial.

**Efectos en democracia.** Finalmente, dentro de estas conclusiones y reflexiones, queremos destacar una perspectiva muy importante que, parafraseando a Dahlgren (2018), se refiere a los procesos de conocimiento del ciudadano y por ende de gestión de la información en la democracia. Este autor manifiesta su preocupación “por el declive de la democracia, las narrativas, los populismos, el decaimiento del periodismo tradicional, los

sesgos y las cámaras de eco donde la respuesta emocional prevalece sobre la evidencia fáctica y el análisis racional”. Para él, asistimos a

cambios históricos en los procesos de producción de conocimiento, caracterizados por una alta velocidad y un exceso vertiginoso, así como el desarrollo de nuevas formas de conocimiento derivado digitalmente. Además, nos enfrentamos a una política emergente, a una cultura de la desconfianza que socava los supuestos compartidos sobre la realidad social y los caminos al conocimiento legítimo. Esta crisis epistémica requiere de una profunda reflexión e intervención en muchos frentes, existen muchos aspectos y trayectorias posibles a seguir que pueden requerir cooperación con filósofos, historiadores, informáticos y otros. En la atmósfera discursiva de la posverdad, la crítica racional ha perdido algo de su fuerza, a medida que la “autenticidad” de lo emocional gana terreno. Necesitamos aprender nuevas formas de práctica política para hacer frente a estas contingencias discursivas.

Las redes sociales digitales están transformando la vida de la sociedad y por supuesto, la manera de hacer política y de participar en ella, un asunto al que se refiere Alonso (2015) cuando afirma que:

Las potencialidades inherentes de las tecnologías digitales han transformado el ejercicio del activismo político, propiciando una clara redefinición de las relaciones de poder y generando una especie de contrapoder ciudadano. Sin embargo, pese a las múltiples oportunidades que presentan, las redes sociales también suscitan dudas. [...] sobre si las redes sociales contribuyen a solucionar los problemas democráticos que padecen las sociedades actuales o si, por el contrario, los agravan (p. 558).

Los problemas que hemos descrito podrán ser solucionados con las fórmulas, las herramientas y los medios que anunciamos y describimos en el Capítulo IV, los cuales pasan por la educación, el uso del lenguaje, las plataformas de verificación, las iniciativas de contrapesos de la sociedad civil, la inteligencia colectiva, los marcos regulatorios y autorregulatorios, el pensamiento crítico, la recuperación de la ética y la confianza, el entendimiento de los entornos, las expectativas y los intereses de los ciudadanos en sus sociedades, y por último, el fortalecimiento institucional.

Las redes sociales, la información y los medios de comunicación nos están cambiando la vida a nivel individual y colectivo en todos los sentidos. Lo que hagamos o dejemos de hacer nos va a afectar como sociedad. El reto se centrará en ser conscientes de esos impactos para redefinir y actuar configurando la sociedad que queremos. No será fácil, pero sí entendemos mejor qué pasa y hacia dónde vamos, seguramente encontraremos más aspectos positivos que negativos en el camino de seguir avanzando como humanidad.

## Referencias

- Abello, Botero, Waisbord. (2020). *¿Cómo puede contribuir internet al fortalecimiento de la democracia?* <https://premioggm.org/festival-gabo/edicion/2020/programacion/como-puede-contribuir-internet-al-fortalecimiento-de-la-democracia/>
- Adell, F. (2008). La informatización de la especie: Un problema filosófico. ¿Es posible completar la revolución? *Estudios de Ontología*, 8, 385-391.
- Alonso Muñoz, Laura. (2015). Redes sociales y democracia. Una aproximación al debate sobre una relación compleja. *Fòrum de recerca*, 20, 557-569. <https://doi.org/DOI:10.6035/ForumRecerca.2015.20.37>
- Amnistía Internacional. (2020). *Turquía: La ley draconiana sobre redes sociales es una grave amenaza a la libertad de expresión.* <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2020/07/turkey-draconian-social-media-law-poses-grave-threat-to-freedom-of-expression/>
- Asociación de Medios de Información-AMI. (2020). AMI.info
- Ávila, C., & Cabrera, G. (2017). El efecto del rumor en el cambio del voto: La ira, el miedo y la incertidumbre generados por el rumor en procesos electorales y sus contribuciones en las decisiones del votante. *Signo y Pensamiento*, 35(69), 100. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp35-69.ercv>
- Barrera, R. (2008). Globalización de la información: ¿un reto para Latinoamérica? *Acimed*. [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol17\\_3\\_08/aci01308.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol17_3_08/aci01308.htm)
- Bettetini, M. (2002). *Breve Historia de la Mentira. De Ulises a Pinocho*. Colección Teorema.

- Bonilla, J. (2014). *Lo público en los medios. Reflexiones sobre comunicación política y ciudadanía*. Universidad Tecnológica de Pereira/Universidad de Manizales.
- Bonilla, J. (2020). *Los Medios, los hechos y la realidad*.
- Cardús, S. (2013). *El ciudadano bien informado*. Nabarralde.
- Casajuana, Carles. (2016). La Erosión de la Verdad. *elpais.com*.  
<https://www.google.com/search?q=laerosi%C3%B3n+de+la+verdad+casajuana&oeq=laerosi%C3%B3n+de+la+verdad+casajuana&aqs=chrome..69i57.5646j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Catalán, M. (2012). *Dos Reseñas de Dewey sobre Lippmann*.
- Cavaller, V. (2019). ¿Que es el periodismo de calidad? *COMeIN*, 86.
- Corner, J. (2017). Fake news, post-truth and media–political change. *Media, Culture & Society*, 39(7), 1100-1107. <https://doi.org/10.1177/0163443717726743>
- Corte Constitucional Colombia. (2020). *Lineamientos para delimitar las libertades de expresión, de opinión, de información y de prensa*.  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/T-370-20.htm>
- Cortina, A. (1998). *Ciudadanos del Mundo. Hacia una teoría de la Ciudadanía*. (2a ed.). Alianza Editorial.
- Cortina, A. (2019). No sabemos si la democracia sobrevivirá a internet. *Semana*.  
<https://www.semana.com/nacion/articulo/entrevista-con-adela-cortina-creadora-del-termino-aporofobia/634072/>
- Cortina, A. (2020). Rescatar la palabra. *elpais.com*.  
[https://elpais.com/elpais/2020/01/16/opinion/1579173312\\_185692.html](https://elpais.com/elpais/2020/01/16/opinion/1579173312_185692.html)

- Dahlgren, P. (2011). Los medios en la Red y la cultura cívica. *Telos Revista Fundación Telefónica*, 89. <https://telos.fundaciontelefonica.com/archivo/numero089/los-medios-en-la-red-y-la-cultura-civica/>
- Dahlgren, P. (2018). Media, Knowledge and Trust: The Deepening Epistemic Crisis of Democracy. *Javnost - The Public*, 25(1-2), 20-27.  
<https://doi.org/10.1080/13183222.2018.1418819>
- Derechos Digitales. (2020). Proyecto de ley de desinformación brasileño amenaza la libertad de expresión y la privacidad en línea. *Derechos Digitales*.  
<https://www.derechosdigitales.org/14617/proyecto-de-ley-de-desinformacion-brasileno-amenaza-la-libertad-de-expresion-y-la-privacidad-en-linea/>
- Díaz Nosty, B. (2016). La Banalización del Periodismo. *Cuadernos de Periodistas*, 31, 9.
- Durán, A. (2019). *La Información como Mercancía*.  
<https://www.alfdurancorner.com/articulos/la-informacion-como-mercancia.html>
- Fernández Esteban, M. L. F. (1999). La regulación de la libertad de expresión en internet en Estados Unidos y en la Unión Europea. *Revista de Estudio Políticos*, 103, 22.
- First Draft News*. (2020). <https://firstdraftnews.org/>
- Fullfact.org*. (2020). <https://fullfact.org/>
- Fundación Konrad Adenauer. (s. f.). *Clausulas de Libertad de Expresión Brasil*.  
[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=b7c33d0f-e042-85c0-d470-2231c0394017&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=b7c33d0f-e042-85c0-d470-2231c0394017&groupId=252038)
- Galeano, M. E. (2018). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*.  
Medellín: Fondo Editorial FCSH.

- Garvan, Sinead. (2019). *Cambridge Analytica: Cómo Netflix retrata el mayor escándalo de privacidad en las redes sociales en «Nada es privado»*.
- <https://www.netflix.com/title/80117542?s=i&trkid=13747225&t=wha>
- Gaviria, Alejandro. (2019). *Siquiera Tenemos las Palabras* (Editorial Planeta).
- Gitlin, T. (2001). *Enfermos de Información. De cómo el torrente mediático esta saturando nuestras vidas*. (2004.<sup>a</sup> ed.). Paidós Ibérica.
- Gómez, Adolfo León. (2002). *Breve Tratado sobre la Mentira*. Editorial Universidad del Valle.
- Gómez de Agreda, Angel. (2019). *Mundo Orwell*. Editorial Planeta.
- Graghani, J. (2018). Guía básica para identificar noticias falsas. *BBC News Brasil*.
- <https://www.bbc.com/mundo/noticias-45561204>
- Harari, Y. N. (2014). *De animales a dioses*. Penguin Random House.
- Harari, Yuval Noah. (2019). *21 lecciones para el siglo XXI* (Penguin Random House).
- Hermoso, Borja. Entrevista a Guilles Lipovetsky. (2020). *elpais.com*.
- Herrera, M. (2017). *La vigencia de Lippmann para el estudio de la opinión pública*.
- [www.unir.net/ciencias-sociales/revista](http://www.unir.net/ciencias-sociales/revista)
- Herrera, M. (2020). A qué juegan las fake news? *Kienyke.com*.
- Infobae. (2020). *Rusia endurece sus leyes contra la libertad de expresión: Censura de redes sociales y cárcel por opinar online*.
- Innerarity, D. (2018a). La democracia amenazada. *elpais.es*.
- Innerarity, D. (2018b). La Democracia como interpretación. *elpais.es*.
- Innerarity, Daniel. (2018a). Instrucciones para sobrevivir a la perplejidad política. *elpais.es*.
- Innerarity, Daniel. (2018b). La Decisión de Siri. *elpais.es*.

- Joao Batista Libanio. (2006). La formación de la conciencia crítica hoy. *serviciokoinonia.org*.
- Kahneman, Daniel. (2012a). La gente vota sobre cosas de las que no tiene ni idea. *ABC.es*.
- Kahneman, Daniel. (2012b). *Pensar Rápido, Pensar Despacio*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Kapuscinski, R. (2013). La Información como Mercancía. *Prodavinci*.  
<https://historico.prodavinci.com/2013/01/27/actualidad/la-informacion-como-mercancia-por-ryszard-kapuscinski/>
- Keane, J. (2011). La Democracia y los Medios de Comunicación. *Leviatán*, 51-52, 23-45.
- Lakoff, G. (2007). *No pienses en un elefante*. Editorial Complutense.
- Lanza, E. (2018). *INFORME ESPECIAL SOBRE LA SITUACIÓN DE LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN EN CUBA*. 120.
- Lasalle, José María. (2020). Ciberfascismo. *elpais.com*.
- Laybats, C., & Tredinnick, L. (2016). Post truth, information, and emotion. *Business Information Review*, 33(4), 204-206. <https://doi.org/10.1177/0266382116680741>
- Levanta la Cabeza. (2020). *Herramientas para detectar 'fake news'*.  
[https://compromiso.atresmedia.com/levanta-la-cabeza/buenas-practicas/herramientas-detectar-fake-news\\_202001245e2a8b020cf20ef4411cffec.html](https://compromiso.atresmedia.com/levanta-la-cabeza/buenas-practicas/herramientas-detectar-fake-news_202001245e2a8b020cf20ef4411cffec.html)
- Levitsky, Steven & Ziblatt, Daniel. (2018). *¿Cómo mueren las democracias?* Editorial Planeta. <https://www.netflix.com/title/80117542?s=i&trkid=13747225&t=wha>
- Libanio. Joao Batista. La Formación de la Conciencia Crítica Hoy. *Serviciokoinonia.org*.

- Maldita.es*. (2020). <https://maldita.es/metodologia-de-maldito-bulo>
- Martinez Lopez, J. S. M. (2011). *SOCIEDAD DEL ENTRETENIMIENTO* (2): 6, 11.
- McCombs, M., & Poindexter, P. (1983). The Duty to Keep Informed: News Exposure and Civic Obligation. *Journal of Communication*, 33(2), 88-96.  
<https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1983.tb02391.x>
- McQuail, D. (1998). *La Acción de los Medios. Los medios de comunicación y el interés público* (Primera Edición). Amorrortu Editores.
- McQuail, D. (2000). *Introducción a la teoría de comunicación de masas* (3a ed.). Paidós Ibérica.
- Medina, Weimer. (2014). Apelaciones a la emoción en la argumentación. *Folios de Humanidades y Pedagogía*. <file:///C:/Users/Carlos%20Raul/Downloads/3292-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9693-1-10-20151008.pdf>
- OEA. (2019). *Guía para garantizar la libertad de expresión frente a la desinformación deliberada en contextos electorales*.  
[file:///C:/Users/yepes/Documentos/Carlos%20R%20-%202020/Trabajo%20Final%20Maestr%C3%ADa%20EAFIT/Guia\\_Desinformacion%20OEA.pdf](file:///C:/Users/yepes/Documentos/Carlos%20R%20-%202020/Trabajo%20Final%20Maestr%C3%ADa%20EAFIT/Guia_Desinformacion%20OEA.pdf)
- OED Oxford English Dictionary. (2016). *Posverdad (post-truth) Definición*. *OED - Oxford English Dictionary*. “Word of the Year 2016 is...”  
<https://en.oxforddictionaries.com/word-of-the-year/word-of-the-year-2016>
- Oppenheimer, A. (2021). ¿Regulará Biden Las Redes Sociales? *El Colombiano*, 16.
- Ortega, F., & Humanes, M. L. (2000). *Algo Más que Periodistas, sociología de una profesión* (1a.). Ariel Sociología.
- Orwell, George. (2016). *1984*. Penguin Random House.

- Oxford Languages*. (2021). <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>
- Pérez Zafrilla, P. J. (2018). Marcos mentales: ¿marcos morales? Deliberación pública y democracia en la neuropolítica. *Recerca. Revista de pensament i anàlisi*, 22, 91-110. <https://doi.org/10.6035/Recerca.2018.22.6>
- Pinker, Steven. (2018). *En Defensa de la Ilustración*. Paidós.
- Pomerantsev, Peter. (2019). *This is not Propaganda. Adventures in the war against reality 2019*. Hachette Book Group.
- Poynter Institute. (2020). *Red Internacional de Verificación de datos*. <https://www.poynter.org/ifcn/>
- RAE. (2017). *Posverdad. Definición RAE. Diccionario de la lengua española*. <http://dle.rae.es/?id=TqpLe0m>
- Ramos Torres, R. (1999). Red global, información e identidad. *Revista de Libros Universidad Complutense*, 27, 1-7.
- Reporteros Sin Fronteras RSF. (2020). *Brasil: Una censura con mil caras*. <https://rsf.org/es/noticias/brasil-una-censura-con-mil-caras>
- Ribble, M., Bailey, G., & Tweed, R. (2004). Digital Citizenship, addressing appropriate technology behavior. *Learning & Leading with Technology*, 32(1-2).
- Rodrigo-Alsina, & et al. (2019). Periodismo, ética y posverdad. *Cuadernos.info*, 44, 225-239. <https://doi.org/10.7764/cdi.44.1418>
- Rodríguez, A. (2020). En nuevo golpe a la libertad de expresión en Turquía? *Atalayar.com*.
- Rodríguez, P. (2020). Verificar información de internet en tiempos de las ‘fake news’: Un problema que ni Facebook ni Google van a resolver. *Xataka*. <https://www.xataka.com/legislacion-y-derechos/verificar-informacion-internet-tiempos-fakes-news-problema-que-facebook-google-van-a-resolver>

- Rodríguez-Ferrándiz, R. (2019). Posverdad y fake news en comunicación política: Breve genealogía. *El Profesional de la Información*, 28(3).  
<https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.14>
- Romero, Pablo. (2019). Desinformación, mentiras y redes sociales. *Cuadernos de Periodistas*, 38, 41-48.
- Rosa, Hartmut. (2016). *Alienación y Aceleración. Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*. Katz Editores.
- Rosanvallon, P. (2006). Democracia y Desconfianza. *Revista de Estudios Políticos*, 19.
- Sáenz, M. J. (2017). La reconsideración de la ira como emoción política. Sobre *Anger and Forgiveness* de Martha Nussbaum. *DIÁNOIA. Revista de Filosofía*, 62(79), 217.  
<https://doi.org/10.22201/iifs.18704913e.2017.79.1515>
- Salomón, J. (2016). *Seis datos sobre la censura en Cuba*. Amnistía Internacional.  
<https://www.amnesty.org/es/latest/campaigns/2016/03/six-facts-about-censorship-in-cuba/>
- Senra, R. (2020). El dilema de las redes sociales de Netflix: 5 secretos de los dueños de las redes para engancharnos y manipularnos, según el documental Ricardo Senra BBC News Brasil 3 octubre 2020. *BBC News Brasil*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-54385775>
- Soengas, X. (2018). Los medios de comunicación en la sociedad actual: Crisis, negocio y politización. *Ambitos Revista Internacional de Comunicación*, 40.  
<https://institucionales.us.es/ambitos/los-medios-de-comunicacion-en-la-sociedad-actual-crisis-negocio-y-politizacion/>

- Tandoc, E. C., Lim, Z. W., & Ling, R. (2018). Defining “Fake News”: A typology of scholarly definitions. *Digital Journalism*, 6(2), 137-153.  
<https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143>
- Tecnológica de Bolívar-La FM. (2020). *Crisis de la verdad en las redes sociales*.  
[https://www.youtube.com/watch?v=f1\\_1usuVdfM](https://www.youtube.com/watch?v=f1_1usuVdfM)
- Teruel, G. (2020). *Censura, redes sociales y pluralismo*.  
<http://agendapublica.elpais.com/censura-redes-sociales-y-pluralismo/>
- Thompson, J. B. (1998). *Los Media y la Modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*. (1a.). Paidós.
- Thompson, J. B. (2011). Los Límites Cambiantes de la vida pública y la privada. *Nueva Epoca Universidad de Guadalajara*, 15, 11-42.
- Toledano, S. (2009). *El periodista utópico: Comunicación alternativa en la prensa convencional*. 13.
- Torres, R. (2005). *Sociedad de la Información/Sociedad del Conocimiento*. 9.
- Universidad Externado de Colombia. (2017). *Periodismo y Postverdad: De la Perplejidad al Escepticismo*.  
[https://www.youtube.com/watch?v=TFuNJ\\_TPKrY&list=PLfp9qiXRmNMrhqu1hLl7aL7WP2Cg5vb49&index=4&t=0s](https://www.youtube.com/watch?v=TFuNJ_TPKrY&list=PLfp9qiXRmNMrhqu1hLl7aL7WP2Cg5vb49&index=4&t=0s)
- Uribe, S. (2020). *En Cuba se incrementó la represión y censura contra medios de comunicación: SIP*. <https://www.elsoldemexico.com.mx/mundo/en-cuba-se-incremento-la-represion-y-censura-contra-medios-de-comunicacion-sip-5915937.html>
- Valentino, N. A., Brader, T., Groenendyk, E. W., Gregorowicz, K., & Hutchings, V. L. (2011). Election Night’s Alright for Fighting: The Role of Emotions in Political

Participation. *The Journal of Politics*, 73(1), 156-170.

<https://doi.org/10.1017/S0022381610000939>

VERA. (2020). <https://www.bluradio.com/sociedad/vera-la-union-de-medios-para-combatir-las-noticias-falsas>

Von Bergen, F. (2017). Los discursos de Maduro: Marcos, Relato y Juegos del Lenguaje. *Revista Marco*, 33-56.

Wasserman, Moisés. (2018). Por qué no nos dejamos convencer. *eltiempo.com*.

Wasserman, Moisés. (2019). La psicología caótica de las redes. *eltiempo.com*.

Zagrebelsky, G. (2010). *Contra la ética de la verdad*. Trotta.