



Nº 8 | Junio - Noviembre 2012 – La incertidumbre Social

pp. 151-186 || Sección Temática

Recibido: 20/3/2012 – Aceptado: 4/6/2012

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA ONLINE Y MULTITUDES INTELIGENTES

¿Nuevas incertidumbres  
sobre el cambio político?

**ONLINE CIVIC  
PARTICIPATION AND  
SMART MOBS**

Any new uncertainties  
about political change?

**María Cristina  
Menéndez\***

Consejo Nacional de  
Investigaciones  
Científicas y Técnicas,  
Argentina

\*Con la colaboración del  
Magister Evaristo Carriego  
en el análisis de datos  
correspondientes al caso  
argentino de participación  
ciudadana 2.0 en  
situaciones de consenso



## RESUMEN

El artículo analiza los efectos de la convergencia entre Internet y la telefonía móvil sobre la visión vertical de la política a partir del surgimiento de multitudes inteligentes conectadas en el ciberespacio a través de comunidades virtuales y redes sociales.

Como antecedentes presenta casos internacionales de participación ciudadana online en situaciones de conflicto, y desarrolla el estudio de casos argentinos en contextos críticos y de cooperación.

Se trata de una investigación cualitativa basada en el estudio de casos argentinos.

Como conclusión valida la conexión entre participación online y la aparición de nuevos canales para la presentación de demandas en situaciones políticas críticas pero no se observa una directa vinculación entre participación ciudadana online y política en situaciones de cooperación.

## ABSTRACT

The article analyzes the effects of convergence between Internet and mobile phones vis à vis the vertical view of politics from the emergence of smart mobs connected in the cyberspace through virtual communities and social networks.

As background, it presents international cases of online citizen participation in conflict situations, and develops Argentine case studies in critical and cooperation context.

This is a qualitative research based on case studies from Argentina.

In conclusion the study validates the connection between online citizen participation and the appearance of new channels for submitting claims in critical political situations. But a direct link between online citizen participation and policy in situations of consensus is not observed.

### Palabras clave

*participación ciudadana online; política; democracia; casos.*

### Key words

*online citizen participation; policy; democracy; cases.*

## 1. Introducción

Considerar las Tecnologías de la Información y Comunicación TICs y el surgimiento de multitudes inteligentes conectadas en el ciberespacio a través de comunidades virtuales y redes sociales nos lleva a plantear la conexión entre tecnología, sociedad y cultura.

Una de sus manifestaciones es el efecto político que producen, observable en la aparición de nuevas prácticas de participación ciudadana online. Es que como ya lo ha definido Howard Rheingold

Las multitudes inteligentes son grupos de personas que emprenden movilizaciones – colectivas, políticas, sociales, económicas - gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita otros modos de organización, a una escala novedosa, entre personas que hasta entonces no podían coordinar tales movimientos (Rheingold, 2004, p. 13)

La clásica cuestión política acerca del binomio cooperación – conflicto y sus categorías de análisis aliado, adversario y enemigo junto a sus correspondientes estrategias planteada por la teoría política se está re - significando con una nueva dinámica político - social adoptada por estas multitudes inteligentes conectadas en el espacio de los flujos y en un tiempo atemporal. Como consecuencia se ha comenzado a considerar su impacto sobre la apatía ciudadana o la baja participación política fuera de los períodos electorales.

## **2. Objetivo general**

Analizar la relación entre la participación ciudadana online y el sistema político democrático.

## **3. Objetivos específicos**

Describir la participación ciudadana online como ciberactivismo y táctica de acción social colectiva en situaciones críticas políticas en la República Argentina

Observar la participación ciudadana online en situaciones de consenso como acción social de cooperación en la República Argentina.

## **4. Metodología**

Investigación cualitativa basada en estudio de casos

Según diseño investigación: investigación descriptiva - explicativa

Según fuentes de recolección de datos: bibliográfica y entrevistas.

### **TÉCNICA CUALITATIVA DE INVESTIGACIÓN:**

Observación externa o no participante sustentada en entrevistas y cuestionarios para el caso de la participación ciudadana 2.0 en situaciones de consenso.

Análisis de sitios Web y fuentes periodísticas sobre el ciberactivismo para casos de situaciones críticas políticas en la República Argentina.

## ALCANCES Y LÍMITES

Al respecto, la validación empírica de la investigación descriptiva sobre participación 2.0 en situaciones críticas de conflicto tuvo como unidad de análisis el conflicto entre el campo y el gobierno entre marzo y julio de 2008. Se realizó en base a la recopilación y análisis de información brindada por los diarios *Clarín*, *La Nación*, *La Razón* y *Perfil*. Todos de Buenos Aires, Argentina. Sumados a otras informaciones recogidas del diario *La Capital* de Rosario, Argentina. A esto se sumó el análisis de dos páginas de Internet. La primera *Viva el campo*, creada el 25 de marzo de 2008, pocos días después de que comenzara el conflicto. La segunda *Arriba campo* creada el 12 de mayo de 2008.

Estos Sitios Web [www.arribacampo.com](http://www.arribacampo.com) y [www.vivaelcampo.com](http://www.vivaelcampo.com) luego fueron desactivados pero aún quedan rastros de su existencia en diferentes blogs y fotologs de la Web.

La observación externa o no participante de la participación ciudadana 2.0 en situaciones de consenso tuvo como unidad de análisis las Organizaciones No Gubernamentales. Se sustentó en entrevistas personales y cuestionarios (que se agregan como anexo) y se configuró como investigación exploratoria basada en un rastrillaje realizado entre los años 2010 - 2011 acerca del uso de las TICs por parte de las Organizaciones No Gubernamentales y su efecto sobre la construcción de los valores del capital social, veracidad, reciprocidad, sentido de pertenencia e identidad.

La recolección de datos se hizo a partir de primeras entrevistas no estructuradas en el contexto de diversos encuentros de Organizaciones No Gubernamentales. La 3era. Feria de ONG'S y empresas: Alianzas para el Cambio Social organizadas por Cámara de Comercio de EEUU en Argentina y la Embajada de EEUU realizada el 11 de abril de 2011 en Buenos Aires. La VIII Jornada de Comunicación para Organizaciones sociales "Comunicar es Transformar" Del impacto Individual a la transformación colectiva- organizadas por la Asociación civil Comunia, Fundación La Nación, Consejo Publicitario Argentino, Fundación FOC, Idealistas, Publicitarios sin Fronteras y Universidad Católica Argentina realizada el 11 de noviembre de 2010 en Buenos Aires. La Jornada sobre "Redes Sociales para el cambio social. Los adolescentes en el centro de la escena" organizadas por la Universidad de Palermo y UNICEF realizada el 17 de noviembre de 2010 en Buenos Aires donde se expusieron los casos de GREENPEACE, la Fundación Huésped y UNICEF, fueron todos encuentros que permitieron un primer acercamiento con los responsables de dichas organizaciones. Posteriormente se les enviaron cuestionarios sobre los temas tratados y esta base de datos se completó con el envío de entrevistas semiestructuradas a otros 81 participantes de la XV Jornada Argentina 2009 del Sector Social." Sociedad Civil 2.0: De las Agendas Paralelas a la Acción Colectiva" organizada por la Fundación Compromiso en la Universidad Argentina de la Empresa UADE Buenos Aires.

La sumatoria de estos rastrillajes configuró un universo de entrevistados de 106 Organizaciones No Gubernamentales. En la segunda etapa de registro y análisis de las respuestas de los cuestionarios enviados se obtuvo una respuesta efectiva de un 15% del total. Motivo por lo cual sus resultados se presentan como una primera aproximación al tema en cuestión, característica de los estudios de casos cualitativos

cuyos resultados luego contribuyen a la elaboración de hipótesis para investigaciones cuantitativas (Perez Serrano, 2003).

## **5. La convergencia entre Internet, la telefonía móvil y la idea horizontal de la política.**

Como señala Castells la interacción con el contexto global produce cuatro crisis a nivel nacional en las instituciones de la gobernanza. Estas son "crisis de eficiencia, de legitimidad, de identidad y de equidad" (Gilbert, 2002). La respuesta a estas crisis es la organización civil de la sociedad. (Castells, 2008, p.82)

Esta interacción estatal - mundial se ha profundizado con la aparición de las Tecnologías de la Información y Comunicación, desde ahora TICs, que expresan los valores e intereses de la sociedad. No obstante su manifestación pública produce divisiones entre mayorías y minorías, y situaciones de conflicto en la política doméstica.

En honor a la brevedad sólo plantearemos que la visión de la política como conflicto responde a pensamientos que desarrolla su sentido desde Hobbes, Marx, Schmitt hasta Laclau y Mouffe entre otros autores.

Se contrapone a quienes indagan la forma de construir consensos. Entre otros Locke, Rousseau y Kant, Rawls, Habermas y los neocontractualistas. La búsqueda argumentativa de acuerdos tiene como antecedente a la *eclessia* o asamblea popular en el mundo griego. En aquel mundo la política no hacía distinciones entre lo político y lo social, y la calidad humana la otorgaba precisamente la actuación política, por lo

cual la presencia activa de la sociedad civil era un elemento clave en la discusión de los asuntos públicos. Como señala Sartori "En el vivir político y en lo político el griego no veía una parte, o un aspecto, de la vida: veía el todo y la esencia" (1992, p.205).

Sin embargo al aumentar el tamaño de las poblaciones fue creciendo su heterogeneidad y se produjo el paso de la democracia directa a la democracia representativa con un sistema de partidos que expresaba los diferentes intereses pero también alejaba a los ciudadanos comunes de la discusión de los asuntos públicos.

Nuestra proposición es que a través de las Tics aquella cultura política participativa ha comenzado a revivir a través de las comunidades virtuales y las redes sociales online.

En otros términos, las TICs, especialmente la convergencia entre Internet y la telefonía móvil, son canales alternativos de información y participación ciudadana. Además, esta convergencia ha tenido un efecto multiplicador permitiendo el acceso a otros sectores de la población relegados por la brecha digital.

En este contexto la categoría de análisis ciudadanía se ha vuelto más compleja. Es que las TICs permiten acceder a gran variedad de conocimientos y actividades, incluso emociones, sensaciones, experiencias y discurso, que configuran un estado de información y compromiso del ciudadano dentro de comunidades ampliadas. Todo lo cual reformula la proposición científica acerca de la apatía y escepticismo ciudadano con respecto a las instituciones democráticas. En otros términos, comienza a observarse que Internet forma capacidades ciudadanas y coadyuva al cumplimiento de objetivos políticos, produce encuentros y debates políticos con opositores, entrena en la capacidad de argumentar, y construye comunidades virtuales entre quienes

comparten convicciones acerca de sus capacidades, aunque difieran en sus puntos de vista. (Hermes, 2006, p. 304)

En este sentido, autores como Piscitelli y Rheingold señalan que existe una lógica entre la convergencia mediática, la cultura participativa, y la inteligencia colectiva (Piscitelli, 2009, Rheingold 2004).

Esto aunque la presencia de una brecha digital entre quienes están conectados y quienes no lo están profundice los efectos sociales, políticos y económicos de exclusión y agudice las crisis estatales de legitimidad, eficiencia, equidad e identidad.

Como conclusión, la política como consenso y la visión horizontal de la política se están actualizando con la comunicación online par a par entre usuarios, como anverso de la visión vertical representada tecnológicamente por la brecha digital.

Por ello, la participación ciudadana online par a par ofrece nuevos canales para la actualización de una visión horizontal de la política, y representa una alternativa a las clásicas teorizaciones *hobbesianas* (Hobbes, 2001) sobre la política, a la teoría económica de la acción política (Downs, 1992), a la elección racional centrada en el cálculo individualista y al dilema del prisionero aplicado a la política (Axelrod, 2003).

## **6. La visión tecnológica de la confianza y participación ciudadana**

La cuestión de la confianza ciudadana como soporte de la democracia ha pasado a ser más importante que la baja participación en las democracias avanzadas (Norris Pippa, 1999, Pahrr y Putnam 2000).

Ante esta cuestión el tema es si las TICs que facilitan la comunicación par a par online en el espacio de los flujos no se han convertido en la prolongación tecnológica social de la participación y confianza ciudadanas. De hecho, Internet y cada vez más la telefonía móvil, posibilitan la formación de comunidades virtuales y redes sociales. Además diferentes autores consideran que Internet permite nuevas prácticas ciudadanas y la construcción de redes sociales asentadas sobre los valores de reciprocidad, confianza, veracidad y sentido de pertenencia, todos indicadores de la existencia de capital social. (Rheingold 1996; Castells, 1999, 2007; Hermes 2006)

El antecedente de la relación entre el capital social y la democracia se encuentra en A. de Tocqueville y Almond y Verba. El primero que en el Siglo XIX destacó la importancia de las asociaciones civiles en los pueblos democráticos porque ocupaban el lugar de los anteriores particulares poderosos logrando mantener la civilización cuando la igualdad de condiciones y la independencia individual debilitaban a los ciudadanos aislados. (de Tocqueville, A., 1992).

Luego esta idea fue retomada en el modelo de cultura cívica de Almond y Verba cuyos puntos básicos son la participación ciudadana y el respeto a las instituciones que permiten a los ciudadanos comunes comprometerse en acciones políticas o influenciar en el sistema político. Las asociaciones voluntarias pequeñas permiten comprender cómo funcionan las organizaciones formales, socializan en normas y valores democráticos, y capacitan en las habilidades cívicas necesarias para participar en arenas políticas mayores. (Almond y Verba 1992, Knoke 2009)

La introducción del concepto de Internet en la relación participación ciudadana, capital social y democracia se sustenta en una de sus características: *participación*

activa, utilizada en lugar de interacción para lograr una mayor precisión expositiva (Scolari, 2008, p. 78)

Es que esta participación activa o participación 2.0 produce la aparición de multitudes inteligentes e impacta sobre la política. Genera un nuevo tipo de comunicación con los representantes políticos, promueve macro organizaciones para lograr la visibilidad de las demandas ciudadanas y facilita su ingreso en el sistema democrático representativo.

A través de esta participación activa se conforma el capital social virtual en el ciberespacio o espacio de los flujos como ha señalado Marc Smith, distinguiendo entre capital de red social, capital de conocimiento y comunión como valores agregados propios de las comunidades virtuales. (Rheingold, H., 2004, p. 58).

El concepto de capital social fue definido por Robert Putnam como "las características de las organizaciones sociales, tales como redes, normas y confianza que facilitan la acción y cooperación con mutuos beneficios", distinguiendo entre el *capital social puente* que forja conexiones entre diversos grupos y promueve identidades civiles más inclusivas y una adhesión mayor a la reciprocidad normativa, y el *capital social construido sobre vínculos afectivos* que refuerza las identidades homogéneas. (Knoke, 2009, p. 1692)

La mayor eficacia política, la cooperación y participación en los asuntos públicos son el producto de una generalizada reciprocidad y veracidad entre los ciudadanos, ambos componentes clave del capital social. Todo lo cual genera un círculo virtuoso que incrementa aún más el número de los que participan en el capital social.

La actualización tecnológica de este capital supone incluir el efecto del uso de las TICs, y analizar la relación entre éstas el capital social, la eficacia política y el compromiso. Porque el surgimiento de la comunicación mediada por computadoras (CMC), la red de redes y la divulgación del uso masivo de Internet ya ha sido señalado por autores como Howard Rheingold quienes consideran que las organizaciones no lucrativas en los niveles del vecindario, la ciudad y las regiones y las organizaciones no gubernamentales (ONG) a nivel global, se están convirtiendo en las manifestaciones modernas de lo que los filósofos iluministas de la democracia habrían llamado la *sociedad civil*, y que en el presente la sociedad civil ha llegado a configurarse como *sociedad civil global* (Rheingold, 1996, p.328).

Esta relación entre capital social e Internet actualiza la clásica relación entre asociaciones civiles y democracia en el espacio de los flujos. En otros términos, las TICs, especialmente la convergencia entre Internet y la telefonía móvil, permiten una interacción horizontal, o par a par entre los ciudadanos, afirman la visión horizontal de la política y representan un desafío a la idea vertical centrada en el sistema democrático representativo.

En otros términos, el capital social virtual se manifiesta en la Web como construcción de redes sociales y comunidades virtuales, promoviendo el compromiso cívico, la confianza, la reciprocidad, el sentido de pertenencia y la identidad social, todos valores propios de las sociedades democráticas. Aunque estos aspectos sólo son válidos para quienes usan las TICs y continúan vedados para quienes padecen la brecha digital.

Además estos aspectos reciben una nueva lectura a la luz del estudio de casos argentinos que muestran diferencias con los aportes anglosajones y analogías con los

estudios estadísticos de la Organización Latinobarómetro. Tema sobre el que volveremos en el apartado siguiente.

Como conclusión, por el momento retendremos que en el caso de la democracia americana aunque Putnam hubiera señalado la baja participación ciudadana, otros autores como Wellman consideraron que sólo había observado viejas formas de comunidad y participación, pero no había tomado en consideración la configuración de nuevos canales de comunicación y organización online. Por ello señalaron que aunque la gente ya no estuviera en los cafés argumentando y debatiendo, en alusión a la tesis de H. Habermas y su modelo de publicidad burguesa (Habermas, 1994, p.65), se estaba comunicando vía online. (Wellman et al. 2001, p. 437)

Ante esto concluyeron "Internet suplementa el capital social cuando se agrega a interacciones interpersonales fuera de línea, no afecta la participación organizacional e incrementa la responsabilidad hacia la comunidad" (Wellman et al. 2001, p. 441).

## 7. El estudio de casos

La incidencia de las TICs en la emergencia de multitudes inteligentes y la participación ciudadana online se valida a través del estudio de casos de uso de Internet y la telefonía móvil en situaciones de conflicto político y escenarios de cooperación.

En el caso del **conflicto** el uso de Internet y la telefonía móvil por parte de sectores opositores produce una mayor capacidad de macro organización, discusión en foros

online de temas claves entre personas distantes físicamente y la producción de pruebas visuales sobre cuestiones que luego se suben y debaten en la Web.

En estos casos la telefonía móvil favorece la participación debido a sus características de instantaneidad y credibilidad, y su mayor penetración social reconstruyendo una aldea virtual de contactos directos, un ágora con efectos políticos.

Como antecedentes internacionales del efecto político de la convergencia entre Internet y la telefonía móvil existen diferentes casos que sólo mencionaremos en honor a la brevedad. Como ha sido el caso de Filipinas y la destitución del presidente José Estrada acusado de corrupción; el caso Nosamo de Corea del Sur y la promoción de la elección del Presidente Roth Moo Hyun en el año 2002 y el caso español de información alternativa ante el atentado de Atocha de abril de 2004 frente a los intentos de manipulación informativa por parte del gobierno del Partido Popular que produjeron su pérdida de credibilidad y las elecciones (Castells et al, 2007).

Sin embargo hubo otros casos en los que no se observó el impacto de la convergencia entre telefonía móvil e Internet: la Convención Nacional Republicana en Nueva York en 2004, la crisis de la SARS en China en 2003 o la comunicación inalámbrica en Japón. (Castells et al, 2007)

Por su parte, la creencia en el emisor del mensaje online o credibilidad se reveló como un factor de peso se observó en el caso italiano de las elecciones regionales del 2004 dado el fracaso de la campaña electoral de Berlusconi porque los usuarios trataron a los mensajes colectivos enviados por desconocidos como correo no deseado.

Por su parte el uso de las TICs puede cambiar. Como sucedió cuando se activaron las redes sociales en ocasión del terremoto y tsunami de 2011 y los usuarios comenzaron a actuar como productores y consumidores de noticias, entrevistaron a los damnificados, filmaron el acontecimiento y subieron a la red videos registrados con sus celulares o cámaras caseras.

Con respecto a la continuidad de los efectos políticos de esta convergencia en el año 2011 se agregaron nuevos casos como el de "Los indignados de España" y la caída de Mubarak en Egipto luego de 30 años de poder precedido por la proliferación de bloggers y redes sociales.

En otros términos estos usos de las TICs están generando cambios en la visión vertical de la política a raíz del mayor grado de participación ciudadana online en situaciones de conflicto con la configuración de un espacio político híbrido donde se encuentran el espacio físico de los encuentros cara a cara y el espacio virtual de las comunicaciones online.

Con estos antecedentes, los estudios de casos argentinos también agregan validación empírica al efecto político de las TICs, el surgimiento de multitudes inteligentes y la idea de una mutación de la visión vertical de la política.

El caso argentino con respecto a la operación de las TICs sobre el conflicto con la participación ciudadana online como macro organización se produjo por primera vez con motivo del rechazo civil a la retención de ahorros en ocasión de la crisis del 2001

y la convocatoria online a la realización de asambleas de vecinos a lo largo y ancho del país bajo el lema *que se vayan todos*, referido a los políticos.<sup>1</sup>

Unos años después la convergencia entre Internet y la telefonía móvil y su efecto político pudo estudiarse en otro caso cuyas partes sustantivas ya han sido desarrolladas<sup>2</sup>. Tal: la crisis que se desató entre el campo y el gobierno en marzo de 2008 cuando el gobierno anunció un esquema de retenciones móviles a las exportaciones de soja, girasol, trigo y maíz.

En esta oportunidad se pudo observar cómo la macro organización de los alineados con el campo operó a través de la construcción de redes sociales, sitios Web y la comunicación a través de celulares además de los tradicionales contactos cara a cara.

En este contexto se construyeron redes sociales online y Sitios Web,<sup>3</sup> para informar tanto como para subir filmaciones, videos, fotos y testimonios de los apoyos logrados, así como para persuadir, discutir en foros y programar protestas y cortes de rutas durante los 129 días que duró el conflicto.

Otro aspecto a resaltar como resultado de las entrevistas realizadas a informantes clave en este caso fue que la telefonía móvil había sido insustituible en el desarrollo del conflicto, permitiendo un modelo de comunicación par a par caracterizado por su

---

<sup>1</sup> Este caso fue desarrollado por la autora en 2003 bajo el título Política y Opinión Pública. Las funciones latentes de los medios. En Emmerich Norberto et al. *La democracia y sus laberintos*. Buenos Aires: Tierra Firme.

<sup>2</sup> Ver una descripción más detallada de este caso en Menéndez, María Cristina. (2009) La función de integración mediática y las nuevas tecnologías de la información y comunicación. En *Centros y periferias: equilibrios y asimetrías en las relaciones de poder*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Análisis Político SAAP. Universidad Nacional del Litoral. Universidad Católica de Santa Fe.

<sup>3</sup> Los Sitios Web [www.arribacampo.com](http://www.arribacampo.com) y [www.vivaelcampo.com](http://www.vivaelcampo.com) han sido desactivados pero aún quedan rastros de su existencia en diferentes blogs y fotologs de la Web.

horizontalidad, la confianza entre los usuarios y una mayor extensión democratizadora.

Estas macro organizaciones virtuales se tradujeron en la práctica en la coordinación y realización de cacerolazos y cortes de ruta. En este sentido, el estudio de caso con el rastreaje del contenido de los mensajes de correo electrónico y de los intercambios o *post* realizados en diversos foros y *blogs* registró el anuncio de sitios de encuentro o la discusión de los objetivos a lograr. (Sitio Web [www.vivaelcampo.com](http://www.vivaelcampo.com))

Por otra parte, también pudo observarse cómo la visibilidad del conflicto a través de la participación de los usuarios opositores en su doble calidad de productores y receptores de noticias se amplificó dado que los usuarios filmaron videos, tomaron fotos con sus celulares y enviaron sus producciones caseras a los medios de comunicación *online* como [www.Clarín.com](http://www.Clarin.com). Todo lo cual los transformó en periodistas amateurs cuyas fotos y videos fueron subidos a los sitios Web *Arriba Campo*, *Viva el Campo* y *YouTube*.

Como conclusión este estudio de caso validó la convergencia entre Internet y la telefonía móvil como una nueva táctica de acción social colectiva, un medio de información y comunicación alternativo frente a los medios gráficos o televisivos, y una prueba al sistema democrático representativo donde la relación entre gobierno y oposición se expresa por definición a través del sistema de partidos y sus líderes políticos.

También se constató que esta forma de e-participación combina los contactos cara a cara y las movilizaciones con las redes sociales online y las comunidades virtuales, representando una actualización tecnológica de anteriores tácticas de acción colectiva

como las barricadas utilizadas como táctica de agrupamiento y encuentro cara a cara por parte de los opositores políticos entre los siglos XVIII y XX.

Asimismo el estudio de caso denotó las debilidades y fortalezas de esta nueva táctica política online. La posibilidad de coordinación que la convergencia entre la red y la telefonía móvil brinda a los opositores, la e-resistencia realizada a través de cadenas de mensajes de texto, la información alternativa presentada en Sitios Web y blogs, el debate en torno a las posibilidades y objetivos perseguidos en foros online en un espacio de flujos que conecta a quienes no se conocen ni están en el mismo espacio físico son las fortalezas de esta nueva táctica de acción colectiva.

En cuanto a sus debilidades se destaca su débil capacidad de control de los Sitios Web y blogs abiertos online, resultado de la característica distintiva de la red. Lo cual también abre la posibilidad de *hackeos* o interferencias por parte de quienes están en contra de su lucha.

En este caso del conflicto entre el campo y el gobierno usuarios anónimos agregaron interferencia y ruido en la comunicación, subiendo mensajes contradictorios o insultando a los miembros de los foros en función de dicha apertura. Todo lo cual obligó a levantar el sitio Web [www.vivaelcampo.com](http://www.vivaelcampo.com) que fue substituido por [www.arribacampo.com.ar](http://www.arribacampo.com.ar) aunque más tarde ambos desaparecieron de la red.

A partir de este último hecho se observa que la efectividad de la convergencia entre la telefonía móvil e Internet sólo dura el tiempo de desarrollo de las situaciones críticas.

En otros términos, la e - participación o participación ciudadana online corresponde a acciones espontáneas, instantáneas y esporádicas coyunturales que no

logran institucionalizarse en organizaciones políticas. Por oposición el sistema de partidos políticos de la democracia representativa constituye su nivel estructural, un canal institucionalizado para la presentación de *inputs* al sistema político democrático.

Sin embargo pese a las debilidades señaladas, el estudio de casos valida su incorporación como táctica eficaz de acción social colectiva y permanece en la memoria ciudadana en estado de latencia hasta que otras situaciones promuevan nuevamente su utilización.

Como reverso a la participación ciudadana online en escenarios de conflicto se han estudiado casos de participación ciudadana virtual en contextos cooperativos. Para lo cual se seleccionaron como unidad de análisis las Organizaciones No Gubernamentales ONGs.

El objetivo de esta investigación fue analizar el efecto de las TICs en el cumplimiento de sus objetivos, la respuesta del sistema político a su presentación de demandas, la construcción de redes sociales virtuales, la consolidación de los valores propios del capital social afines con la construcción de una sociedad democrática, el impacto del uso de las TICs sobre su visibilidad, los efectos que provoca sobre su integración con otras ONGs, su efectividad organizacional y su impacto sobre políticas públicas y actores políticos. Todo lo cual las configura como casos de participación ciudadana online.

Del universo de entrevistados se obtuvo datos de un 15% por lo cual los resultados obtenidos se presentan como una primera aproximación a la cuestión bajo estudio.

Para comenzar los mismos objetivos perseguidos por estas ONGs se convierten en un indicador del uso de las TICs, ya que según los registros obtenidos se denotó que aquellas ONGs que persiguen objetivos alimentación y vivienda fueron las que menos contestaron los cuestionarios. Una posible explicación es que tienen más dificultades para dedicar su tiempo a las comunicaciones virtuales, enfrentan problemas urgentes asistenciales, y no pretenden ni pueden ni tienen los recursos económicos ni humanos para avanzar sobre otras cuestiones. Aunque este aporte es especulativo los resultados obtenidos denotan una tendencia que no soslayamos. Y en este sentido constituye un indicador acerca de cuáles sectores sociales usan esta herramienta para intentar cambios en la política y cuáles permanecen en situación de aislamiento.

Por oposición la importancia de la comunicación ligada a las TICs, y la potencialidad de la convergencia entre Internet con la telefonía móvil en términos de visibilidad, eficacia organizacional e impacto en el sistema político es captada por organizaciones cuyos objetivos han superado los dos primeros niveles básicos de la pirámide de Maslow. Ésta jerarquiza una serie de necesidades estableciendo el siguiente orden creciente: necesidades fisiológicas de subsistencia, necesidades de seguridad, necesidades sociales de pertenencia a un grupo, necesidades de estima y reconocimiento, necesidades de autorrealización. Esto sin desconocer los argumentos de Harvey Pierre quien considera que "este orden puede variar según las circunstancias". (Silvio, 1999)

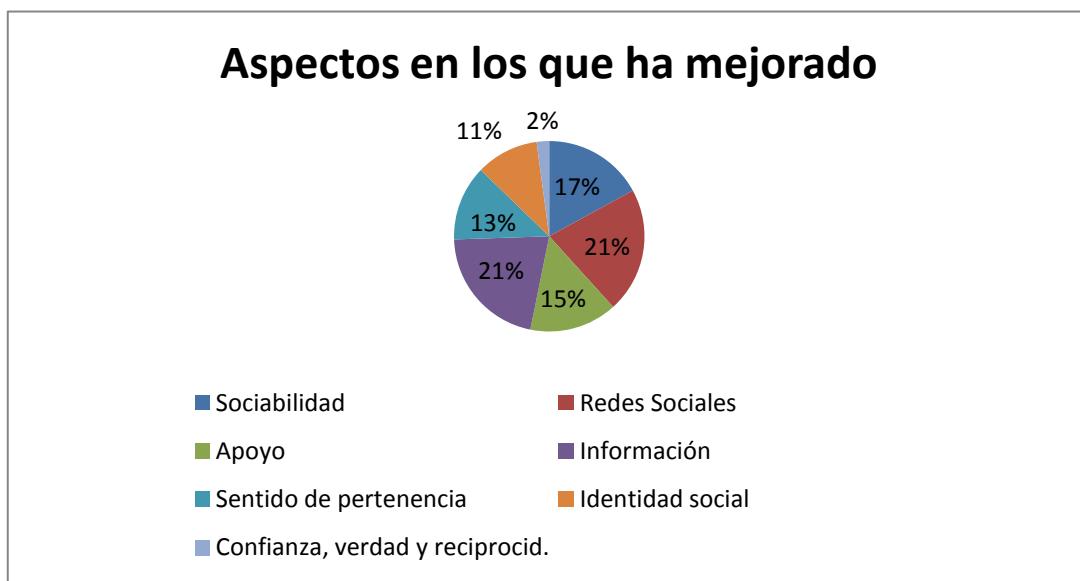
Por otro lado, aunque autores como Rheingold, Castells, o Hermes hayan señalado que Internet posibilita la expresión de nuevas prácticas ciudadanas y la construcción de capital social con sus valores de reciprocidad, confianza, veracidad y sentido de pertenencia, el estudio de casos argentinos no es concluyente. Por una parte, surge

como primera aproximación que la comunicación online organizacional favorece el sentido de pertenencia, la identidad social, la sociabilidad y la construcción de redes sociales y comunidades virtuales. Pero, salvo cuatro casos sobre el total de los entrevistados, no se registró el reconocimiento de otros valores propios del capital social como son la veracidad, confianza y reciprocidad que también sustentan la democracia.

Sin embargo, estos resultados son coherentes con los sondeos la Organización Latinobarómetro para el 2011 que registra en el caso argentino un 28% de confianza en las relaciones interpersonales mientras que en Europa esa misma percepción alcanza el 70%. (Latinobarómetro, 2011, p. 48)

Como ilustración de lo expuesto se presenta el siguiente gráfico:

**Figura I**



**Cuadro de elaboración propia**

**Fuente de datos: entrevistas**

Uno de los aspectos más significativos del objeto de estudio es que las respuestas obtenidas tampoco permitieron sostener la idea del impacto de la visibilidad online de las ONGs sobre el sistema político. Ni en términos de políticas públicas ni en términos de atención de los actores políticos. Por lo cual este resultado se aleja de la teoría emanada de las democracias avanzadas sobre el impacto positivo de la participación ciudadana online en el sistema político democrático.

Lo expuesto se ilustra con los gráficos sobre la repercusión de la comunicación online de la organización y la efectividad en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, la adquisición de información, la gestión de la solución de problemas o el logro de la atención de los actores políticos:

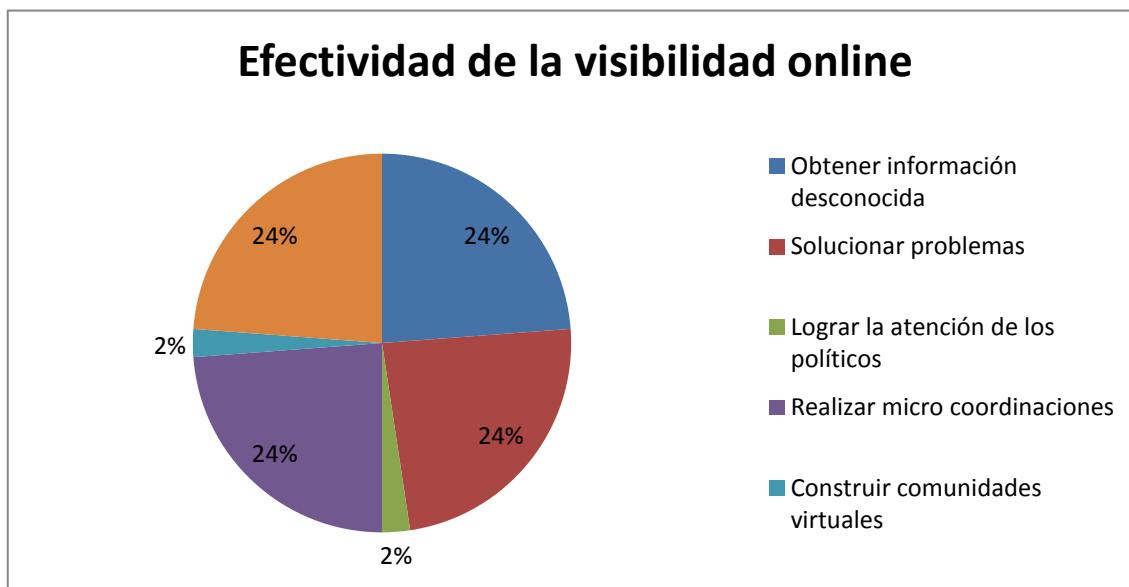
**Figura II**



***Cuadro de elaboración propia***

***Fuentes de datos: entrevistas***

**Figura III**



**Cuadro de elaboración propia**

**Fuentes de datos: Entrevistas**

Por oposición, retomando la idea de la política como conflicto ya desarrollada, el estudio de las ONGs enfocadas a la preservación del medio ambiente que suelen confrontar con el poder público y denunciar actos de contaminación ambiental o pérdida de recursos naturales han informado acerca de un intenso uso de las TICs y su efecto político como participación ciudadana online y ciberactivismo.

Al respecto el estudio de caso en profundidad de la ONG Greenpeace Argentina,<sup>4</sup> líder en el uso de estas nuevas herramientas es paradigmático. Su Sitio Web presenta como sus principales etiquetas "participar", "campañas", "noticias", "fotos y

<sup>4</sup> Entrevista al Lic. Hernán Nadal, responsable del área comunicación de Greenpeace Argentina, Buenos Aires, junio 2011

"videos" y "donaciones". Así el sitio brinda información sobre las campañas que tienen en curso, tanto como acerca de las que ya han concluido; ofrece opciones para participar como socio, ciberactivista, voluntario, seguidores de sus redes sociales o móvilactivistas. También brinda informaciones; sube videos y fotos; y recibe donaciones.

Para cubrir toda esta actividad online la ONG cuenta con recursos humanos capacitados aunque también tienen la colaboración de más de 1000 voluntarios y registra como apoyo organizacional 1.230.000 ciberactivistas.

La participación ciudadana online como ciberactivismo a través de las redes sociales Facebook, Twitter y Sónico y el móvilactivismo a través de los teléfonos celulares fue utilizado por Greenpeace Argentina en diferentes campañas. Entre otras, la promulgación y reglamentación de la Ley de Bosques y la aceptación de la responsabilidad empresarial en el reciclado de pilas contaminantes.<sup>5</sup>

En el caso del móvilactivismo más de 500.000 voluntarios participaron en sus campañas a través de sus teléfonos celulares, comportándose como periodistas amateurs y ciudadanos alertas online para documentarlas.

Así es como esta nueva táctica de acción colectiva online agregada a otras acciones tradicionales o encuentros cara a cara logró resultados en términos de políticas públicas o cambios de comportamiento por parte de los actores comprometidos.

---

<sup>5</sup> Sobre el tema ver Menéndez, M. C. (2011). Internet, capital social y la construcción de una sociedad democrática. En *Democracia, Integración y crisis en el nuevo orden global: Tensiones y desafíos para el análisis político*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Análisis Político SAAP. Universidad Católica de Córdoba

La efectividad de Greenpeace en sus campañas se apoya en la construcción de redes sociales que difunden masivamente información pertinente y logran colaboración nacional e internacional para cumplir sus objetivos. Todo lo cual es una validación empírica de la relación entre las TICs, la participación ciudadana online y su impacto sobre el sistema político, con su comunicación online, la participación en foros virtuales, la recolección de firmas para demandar cambios en determinadas políticas públicas, y la construcción de una comunidad axiológica en torno a los valores propios del capital social, confianza, reciprocidad, veracidad y sentido de pertenencia.

Por ello, en función de este estudio de casos argentinos se concluye que las asociaciones civiles orientadas a objetivos ecológicos, ambientalistas e informáticos realizan una frecuente comunicación online y móvil vía mensajes de texto, entre organizaciones de similares objetivos, que representan la actualización cibernética de una relación positiva entre asociación y democracia. Aunque, también se registre una brecha digital, explicada por la falta de conectividad, la escasa e-educación, la falta de recursos humanos u otras urgencias asistenciales, lo cual deja fuera de la relación participación 2.0 y política a una parte del tercer sector y sus grupos de referencia.

Pese a estas diferencias las TICs están produciendo un cambio con efectos políticos y sociales que superan las clásicas limitaciones del tiempo y el espacio a través de la emergencia de un tiempo atemporal. Los mails, los mensajes de texto y los foros online pueden aguardar respuestas, el monitoreo de los desempeños políticos y la construcción de otros canales participativos representan nuevas prácticas ciudadanas, el comportamiento de jóvenes generaciones de nativos digitales, e-generación o generación txt y el resto de los ciudadanos se diferencia según sus capacidades en el

uso de las TICs, los espacios híbridos se construyen a partir de la confluencia de espacios físicos y de flujos, todos datos entre otros que anuncian este cambio.

Como reverso, sin embargo, persiste una visión vertical de la política manifiesta en el sistema democrático representativo propio de las sociedades de masas donde prima la lucha entre el poder hegemónico y las respuestas contra hegemónicas. La distinción entre los aspectos estructurales y coyunturales políticos permite señalar la incertidumbre con respecto a eventuales cambios en la democracia representativa como resultado de la comunicación online y su llana suplantación por la idea horizontal de la política, la emergencia de multitudes inteligentes y la participación ciudadana online.

Aunque exista como tendencia la construcción de una nueva relación entre la participación ciudadana online y política sobre todo en situaciones de conflicto.

## 8. Conclusiones

- La visión vertical de la política está registrando cambios como efecto de la e - participación orientada hacia una democracia más participativa y deliberativa, una idea horizontal de la política.
- La convergencia entre Internet y la telefonía celular permite presentar demandas al sistema democrático representativo por fuera de sus canales institucionalizados, donde la relación entre gobierno y oposición se expresa por definición a través del sistema de partidos y sus líderes políticos.
- El estudio de casos en escenarios críticos validó el uso de la convergencia entre Internet y la telefonía móvil como nueva táctica de acción social

colectiva, y un medio de información y comunicación alternativo frente a los medios gráficos o televisivos.

- Su incorporación como táctica política permanece en la memoria colectiva ciudadana en estado de latencia hasta que otras situaciones sociales críticas promuevan su utilización.
- Esta nueva forma de e-participación permite combinar los contactos cara a cara y las movilizaciones con las redes sociales online y las comunidades virtuales dando lugar al ciberactivismo y la e - resistencia.
- Existe una débil capacidad de control de los Sitios Web y blogs abiertos online lo cual abre la posibilidad de *hackeos* o interferencias forzadas por parte de sus opositores.
- La participación 2.0 se aplica especialmente a los nativos digitales, e-generación o generación de los mensajes de texto, txt. Mientras tanto en otros sectores sociales persiste la brecha digital y sus efectos de exclusión.
- Esta e - participación no logra institucionalizarse bajo la forma de una organización política.
- El estudio de casos en contextos de cooperación y consenso muestra la conformación de redes sociales para el cumplimiento de objetivos organizacionales.
- Pero no se ha observado que la visibilidad online en situaciones de consenso tenga un impacto significativo en términos de políticas públicas o atención de los actores políticos, salvo casos excepcionales.
- No obstante existe una comunicación mediada por computadoras (CMC) que establecen lazos o vínculos entre diferentes asociaciones civiles y permiten cumplir objetivos organizacionales,

- La brecha digital aumenta a medida que se reducen los recursos humanos y tecnológicos organizacionales.
- El estudio de casos argentinos en situaciones de consenso muestra que la comunicación online fortalece el sentido de pertenencia, la identidad social, la sociabilidad y la construcción de redes sociales y comunidades virtuales.
- No obstante no se ha observado su impacto sobre la formación de otros valores propios del capital social como son la confianza y reciprocidad que también inciden en la configuración de una sociedad democrática.

## 9. Bibliografía

Almond y Verba. (1992). La cultura política. En Almond y otros, *Diez textos básicos de Ciencia Política*. Barcelona: Ariel.

Axelrod, R. (2003). *La complejidad de la cooperación, Modelos de cooperación y colaboración basados en los agentes*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Castells, M. (2008).The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks and Global Governance. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 2008, 616, pp 78 - 93.

Castells, M., Fernández-Ardèvol M., Linchuan Q. J. y Sey Araba. (2007). *Comunicación móvil y sociedad, una perspectiva global*. Barcelona: Ariel – Fundación Telefónica.

Castells, M. (1999). *La era de la información, Economía, Sociedad y Cultura. El poder de la Identidad*. México: Siglo XXI.

Coleman J.S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology* 94, pp.95-121.

De Tocqueville, A. (1992). *La democracia en América*. México: Fondo de Cultura Económica.

Downs, A. (1992). Teoría económica de la acción política en una democracia. En Almond y otros *Diez textos básicos de Ciencia Política*. Barcelona: Ariel.

Glanville J. L. - Bienenstock E. J., (2009) A Typology for Understanding the Connections Among Different Forms of Social Capital. *American Behavioral Scientist*, 2009, Volume 52, Number 11, July

Habermas, J. (1994). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: G.Gili.

Hermes J. (2006). Citizenship in the Age of the Internet. *European Journal of Communication* 2006, Vol. 21 (3): 295-309

Hobbes, Th. (2001). *Leviatán*. Madrid:Alianza.

Knoke, D. (2009). Playing Well Together: Creating Corporate Social Capital in Strategic Alliance Networks. *American Behavioral Scientist*, 2009, Volume 52, Number 12: 1690 – 1708

Latinobarómetro Organización, *Informe 2011*, Banco de Datos en línea [www.latinobarometro.org](http://www.latinobarometro.org) (fecha de captura: 1 de marzo 2012)

Martínez S.I., Marotias A., Marotias L. Movia G. (2006). *Internet y lucha política. Los movimientos sociales en la red*, Colección Claves para todos dirigida por José Nun. Buenos Aires: Capital Intelectual.

Menéndez, M. C. (2003). Política y Opinión Pública. Las funciones latentes de los medios. En Emmerich N. et al. *La democracia y sus laberintos*. Buenos Aires: Tierra Firme.

Menéndez, M. C. (2009). *La función de integración mediática y las nuevas tecnologías de la información y comunicación*. En *Centros y periferias: equilibrios y asimetrías en las relaciones de poder*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Análisis Político SAAP. Universidad Nacional del Litoral. Universidad Católica de Santa Fe.

Menéndez, M. C. (2011). Internet, capital social y la construcción de una sociedad democrática. En *Democracia, Integración y crisis en el nuevo orden global: Tensiones y desafíos para el análisis político*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Análisis Político SAAP. Universidad Católica de Córdoba

Norris Pippa (ed)(1999).*Critical Citizen.Global Support for Democratic Government*. Oxford: Oxford University Press.

Offe, C. (1992). *Partidos políticos y nuevos movimientos sociales*. Madrid: Sistema.

Pérez Serrano, G. 2003. *Investigación Cualitativa, Métodos y Técnicas*. Buenos Aires: Docencia

Pharr S. and Putnam R. (eds) (2000) *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton: University Press Princeton.

Piscitelli A. (2009). *Nativos digitales, Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación*. Buenos Aires: Santillana.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.

Quan-Hase, A., Wellman, B., Witte, J., y Hampton, K. (2002). Capitalizing on the net: Social contact, civic engagement, and sense of community. En E. Wellman and C. Haythornthwaite (Eds.) *The internet in every life*. Oxford. UK: Blackwell.

Hobbes, T. (1999). *Leviatan, la materia, forma y poder de un Estado eclesiástico y civil*. Madrid: Alianza.

Rheingold, H. (1996). *La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.

Rheingold, H. (2004). *Multitudes Inteligentes. La próxima revolución social. Smart Mobs*. Cibercultura. Barcelona: Gedisa.

Sartori, G. (1992). *Elementos de teoría política*. Buenos Aires: Alianza.

Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona: Gedisa.

Silvio J. (1999). *Las comunidades virtuales como conductoras del aprendizaje permanente*. Venezuela. Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESAL)

## ANEXO: MODELO ENTREVISTA

### TEMA DE INVESTIGACIÓN: Internet, capital social y democracia.

#### Resumen de la investigación

Esta investigación parte de la proposición de que el capital social posee una estrecha relación positiva con la democracia.

Consideramos que la relación entre capital social y democracia se amplifica con la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación que brindan la posibilidad de interacción par a par entre los ciudadanos.

Hemos seleccionado el análisis del uso de Internet que realizan las organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro para validar esta proposición y agradecemos desde ya a quienes colaboren con sus respuestas.

Aclaración: Muchas preguntas permiten su contestación con sólo marcar con negrita la/las opción/opciones elegidas.

**Nombre y Apellido del entrevistado:** .....

(Aclarar si no desea que se utilice su nombre)

**Institución en la que colabora.....**

**Objetivo que persigue la ONG:**

- Alimentación
- Salud
- Vivienda
- Seguridad
- Integración y desarrollo de personas con capacidades diferentes
- Integración y desarrollo de pueblos originarios
- Integración y desarrollo de comunidades rurales
- Educación
- Transferencia de conocimientos informáticos
- Transferencia de conocimientos en comunicación organizacional
- Desarrollo Potencialidades Humanas
- Protección del Medio Ambiente
- Otros

**Función que desempeña .....**

### PREGUNTAS

1. ¿Cuando se incorporó su institución a la red online?
2. Si no utiliza habitualmente la conexión a través de Internet simplemente califique de 1 a 10 sus motivos y finalice. Desde ya muchas gracias por su colaboración.

Falta de computadoras conectadas a Internet

Falta de recursos técnicos para utilizar la red

Falta de conocimientos digitales

Falta de recursos económicos para utilizar la red

Falta de recursos humanos para desarrollar estas funciones

Falta de conectividad en la zona de trabajo de la ONG

Para las otras ONGs que utilizan la comunicación a través de Internet:

3. Indique cómo se comportan cada uno de los siguientes ítems desde la presencia de su organización en Internet.

a. Mails que recibe solicitando respuestas institucionales  
Muchos

Pocos

Equiparable a otros canales como teléfono, cartas, encuentros personales.

b. Colaboraciones o donaciones  
Muchas más a partir de la visibilidad online  
Iguales

c. Reconocimiento de su página institucional  
Internacional  
Regional  
Nacional

d. Vínculos que estableció con organizaciones que persiguen similares objetivos  
Muchos más

Igual que antes de la visibilidad online

e. Comunicación de su ONG con otras a través redes sociales virtuales (Facebook, Twitter, etc) o *chat* entre sus miembros  
Intensa  
Poco habitual

- f. Respuestas gubernamentales o de políticas públicas  
Muchas más que a partir de la visibilidad online  
Igual
4. La Página web y la comunidad virtual constituida a partir de ésta/éste es un complemento de los contactos cara a cara  
Importante  
Medio  
Insignificante
5. Desde la incorporación de su organización a Internet sus objetivos institucionales han tenido:  
a. Repercusión en políticas públicas  
Si                  No                  No sabe/No contesta
- b. Repercusión en respuestas privadas institucionales  
Si                  No                  No sabe/No contesta
- c. Repercusión en respuestas personales  
Si                  No                  No sabe/No contesta
- d. Atención del sistema político  
Si                  No                  No sabe/No contesta
6. Califique de 1 a 10 la utilidad de la conexión online de su ONG con otras ONGs:
- Para colaborar en la resolución de problemas  
Para obtener donaciones  
Para obtener firmas para lograr determinadas políticas públicas  
Para recibir información sobre su objetivo institucional  
Para lograr mayor capacidad de poder ante el sistema político
7. Desde su incorporación a la Web ¿Se ha formado una comunidad virtual entre su ONG y otras ONG's y/o sus miembros?  
Si                  No                  No sabe/No contesta
8. ¿Considera que Internet facilita la comunicación de sus colaboradores con otros usuarios para otorgar y recibir apoyos e información?  
Si                  No                  Igual que antes                  No sabe/No contesta

9. Califique de 1 a 10 el uso de diferentes redes sociales para el cumplimiento de los objetivos de su organización

Facebook

Twitter

Sonico

Plixo

Otros

10. Califique de 1 a 10 la efectividad de la visibilidad organizacional online para

Transmitir o recibir información desconocida

Gestionar la solución de nuevos problemas

Lograr atención del sistema político

Realizar micro - coordinaciones en pos de objetivos

Construir comunidades virtuales

11. La articulación Internet y telefonía móvil ha mejorado la capacidad de comunicación y el cumplimiento de objetivos de su ONG

Mucho

Más o menos

Poco

12. Califique de 1 a 10 los aspectos que ha favorecido la comunicación online de su ONG

Sociabilidad entre ONGs y sus miembros

Construcción de Redes sociales entre ONGs

Información entre ONGs

Sentido de pertenencia al sector social

Apoyos recíprocos entre ONGs y sus miembros

Confianza entre ONGs y sus miembros

Credibilidad entre ONGs y sus miembros

Identidad social de sus miembros

#### **OTRAS OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS**

