



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EBCI

Escuela de
Bibliotecología y Ciencias
de la Información

e-Ciencias de la Información

De lugar para los sin voz a espacio
de difamación digital: Los resquicios
de la información para la solución de
problemáticas sociales en Internet

Alejandro Ramos Chávez

Recibido: 15/10/2020 | Corregido: 22/04/2021 | Aceptado: 28/04/2021

e-Ciencias de la Información, volumen 11, número 2, Ene-Jun 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v11i2.44226>

ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

Ramos, A. (2021). De lugar para los sin voz a espacio de difamación digital: Los resquicios de la información para la solución de problemáticas sociales en Internet, *e-ciencias de la información* 11(2). [doi: 10.15517/eci.v11i2.44226](https://doi.org/10.15517/eci.v11i2.44226)

De lugar para los sin voz a espacio de difamación digital: Los resquicios de la información para la solución de problemáticas sociales en Internet

From a place for the voiceless to a space for digital defamation.
The gaps in information as a solution for social problems on the Internet

Alejandro Ramos Chávez¹ 

RESUMEN

El uso de Internet y las redes sociales digitales han permitido brindar una ventana de expresión que, cada vez más, es utilizada como lugar en donde se dan a conocer injusticias, ilegalidades o violaciones a los derechos de la ciudadanía. Estos ciudadanos difícilmente encontrarían otros espacios con el mismo alcance en cuanto a: la inmediatez de la transmisión de los mensajes; lo viral que pueden llegar a convertirse los contenidos; la amplitud de las audiencias que pueden alcanzar; y la posibilidad de generar impactos sociales y políticos para la resolución de las problemáticas. Sin embargo, también es cada vez más común que con el uso, pero sobre todo con el abuso, en la utilización de estos espacios digitales, se estén convirtiendo en lugares para la difamación, el escarnio y el linchamiento injustificado. Esto demuestra el fuerte impacto que tiene el uso de las tecnologías digitales en la vida de las personas, incluso más allá del ámbito digital. La solución a estas problemáticas tendría que vincularse con un uso ético de estas tecnologías, así como un pensamiento crítico sobre la información que se consulta en ellas.

Palabras Clave: *Internet, Redes sociales digitales, Ciudadanía digital, Difamación digital.*

ABSTRACT

The use of the Internet and digital social networks have offered a window of expression, which is increasingly used as a place where injustices, illegalities or violations of citizens' rights are made known. These citizens would have difficulty finding other spaces with the same reach in terms of the immediate transmission of the message; how viral the content can become; the breadth of audiences that can be reached; and the possibility of generating social and political impact to solve problems. However, it is also increasingly common that with the use, but particularly the abuse of these digital spaces that they are

1 Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, MÉXICO. Correo: aramos@iibi.unam.mx.

becoming places of defamation, ridicule and unjustified lynching. This demonstrates the considerable impact the use of digital technologies can have on people's lives, including beyond the digital realm. The solution to these problems would be through an ethical use of these technologies, as well as critical thinking about the information that is consulted in them.

Keywords: *Internet, Digital social networks, Digital citizenship, Digital defamation.*

1. INTRODUCCIÓN

Internet se ha constituido como una herramienta fundamental tanto para la consulta de información, así como un espacio mediante el cual se pueden alcanzar acuerdos para la movilización social y el tratamiento de los asuntos públicos.

Sin lugar a duda resulta complejo hablar de los límites de la información publicada y compartida en Internet y en específico en las redes sociales digitales. En esta discusión se deberían tomar en cuenta los derechos ciudadanos relacionados con la capacidad de allegarse, enriquecer y compartir información, que impacta la formación de una ciudadanía consiente, crítica e involucrada con un amplio espectro de la problemática social; pero también se debería tener en cuenta la información calumniosa difundida por estos mismos medios que socaba la integridad social, laboral o psicológica de las personas.

La delgada línea que separa al derecho del ultraje en el contenido de la información que es generada y difundida por medio de los canales digitales, es un tema que invita a una reflexión multidisciplinaria en donde estarían involucrados aspectos como el sociológico, el del derecho y por supuesto el del tratamiento de la información. En este contexto, se habla de flujos de información, en donde en la mayoría de las ocasiones las personas pueden informarse y formarse opinión sobre los asuntos que son de interés colectivo, pero desafortunadamente pueden, en algunos casos, ser usados como armas para desprestigiar o generar una determinada visión o posición sobre algo o alguien.

La presión social que pueden llegar a tener los señalamientos y acusaciones por las vías digitales, debido a la rápida propagación de los mensajes y lo viral que pueden llegar a ser los mismos, puede desembocar directamente en problemáticas que impactan el propio desarrollo de la vida de las personas. Tomando en cuenta lo anterior, cabría señalar que el objetivo de este trabajo no es demeritar o poner en cuestionamiento los movimientos surgidos a partir del uso tecnológico. Por el contrario, busca apuntalar la viabilidad de los casos de queja o acción colectiva que surgen con el uso de las herramientas digitales, así como poner en debate algunas de las problemáticas que están surgiendo con ese mismo uso.

En este contexto este trabajo está dividido en tres apartados. En el primero de ellos, se aborda el tema de las modificaciones en cuanto a la apropiación de espacios públicos para la protesta y manifestación social, misma que ha pasado de la ocupación de espacios físicos, como las calles y las plazas públicas, a espacios digitales, como las redes sociales y páginas web. En el

segundo apartado, se toman en consideración las ventajas que ha traído el uso de los canales digitales como espacios de protesta y de presión para el cambio, además se mencionan algunos casos que ilustran y matizan los alcances en la utilización de estas herramientas. En el tercero se analiza el tema de las problemáticas relacionadas con el uso de estas tecnologías con objeto de vulnerar, mediante la difamación, el escarnio y el linchamiento digital, la honorabilidad y los derechos de los individuos.

Finalmente, se ponen a consideración algunos planteamientos generales, así como algunos derroteros de la investigación futura sobre estos temas a manera de conclusiones, mismas que apuntan a señalar que, si bien las herramientas digitales han contribuido a la resolución de problemáticas sociales amplias, también han traído problemáticas emparejadas, como la difamación digital, que podrían encontrar solución en la conformación de una ética digital que modere y conduzca la conducta de los usuarios de estas tecnologías.

La metodología utilizada en esta investigación es de carácter deductivo documental, misma que implicó una revisión crítica de la literatura especializada en la problemática abordada. Los criterios de inclusión/exclusión de las fuentes seleccionadas obedecieron a un análisis documental que principalmente aportara al contexto latinoamericano y de forma específica a México, aunque no se descartó la utilización de bibliografía general que ayudó a construir el andamiaje teórico del trabajo. La extracción de los datos y la información empleada se centraron en dimensionar y comprender una problemática tan vigente, y en construcción, como la propuesta en este trabajo.

2. DE LA PLAZA PÚBLICA AL SITIO WEB

Parecen cada vez más lejanos los movimientos y manifestaciones que en gran parte del mundo tuvieron como epicentro los movimientos estudiantiles del año 1968. México no fue la excepción de estos, existiendo una amplia bibliografía que da fe de la importancia de esas movilizaciones para la apropiación ciudadana de los espacios públicos (Álvarez Enríquez, 2004; 2009; Espinosa, 2004), incluida por primera vez la emblemática manifestación en el Zócalo del centro de la capital del país. Desde una perspectiva simbólica, estas apropiaciones de las plazas céntricas de muchas ciudades del mundo significaron una importante transformación de las movilizaciones sociales, pues en muchas ocasiones estas estaban convocadas u organizadas por los partidos políticos o las autoridades gubernamentales que llamaban a la población a salir a las calles en un modo de acompañamiento a las causas de gobierno.

La diferencia de estos años surge en la idea de analizarlas bajo una perspectiva de organización independiente, donde los manifestantes no acompañaban las causas políticas instauradas para la movilización, sino que expresaban precisamente el rechazo o su inconformidad a las formas en las que el gobierno trataba ciertos asuntos, por lo que la manifestación social se expresaba de forma autónoma. En este punto, no resulta meramente simbólico el control de las plazas céntricas, sino un cambio de paradigma bajo la idea de “el que tiene el centro tiene el control”, propuesto por Borja (1998).

En la actualidad gran parte de las movilizaciones sociales, a la par del uso de los espacios públicos físicos, también tienen aparición y visualización a partir del uso de las tecnologías de la información y comunicación, de forma específica el uso de Internet y las redes sociales digitales. En este sentido, las movilizaciones se están trasladando del plano real u offline de los acontecimientos a un plano virtual u online de los mismos. Lo anterior no se da a costa de la pérdida de importancia o impacto de las movilizaciones, por el contrario, muchas veces generan una presión política y social más amplia debido a los altos índices de mediatización y lo viral que pueden llegar a convertirse las protestas.

En este contexto, la mediatización dejó de ser una problemática asociada a los intereses editoriales de los tradicionales medios de comunicación masiva, como la radio o la televisión. En esa forma de mediatización, la voluntad ciudadana se veía muchas veces sometida a esos intereses editoriales que moldeaban, a última instancia, la opinión pública y guiaban, en gran medida, el discurso público (Winocur, 2003a; 2003b). En la actualidad, la mediatización que se da a partir del uso de las tecnologías es dictada más por los acontecimientos que por esos intereses editoriales. Esto se da gracias a la amplia gama de espacios noticiosos y de contenidos multimedia en Internet.

Otro elemento que podría ubicarse en la mediatización tradicional de la ciudadanía es la trivialización con que son usados los términos participación-democracia-ciudadanía. En este contexto el discurso político y partidista difundido por los propios medios de comunicación masiva hace que estos conceptos, en muchas ocasiones, se banalicen y pierdan en parte de la importancia que conllevan. En este sentido Krotz & Winocur (2007), han mencionado que

es probable que para los ciudadanos estas palabras ya no se refieran o no designen más la dimensión cotidiana de sus prácticas de participación, sino que ya sean reconocidas como parte de la jerga político-gubernamental de los políticos y funcionarios, y como tal hayan perdido todo respeto y credibilidad (p. 206).

En este tenor, la utilización de las herramientas tecnológicas también ha contribuido como bocanada de aire fresco en la resignificación de estos términos, pues con su utilización se “están provocando notorios cambios en la naturaleza de conceptos clásicos como opinión pública, esfera pública o democracia deliberativa” (Resina, 2010, p. 143). Los ciudadanos pueden contrastar en varios sitios web una misma noticia, lo que conllevaría a un rompimiento de una lectura parcializada de los acontecimientos sociales.

De igual forma, los ciudadanos pueden hacer uso de estos espacios desde distintos ámbitos de participación; donde podríamos ubicar aquellos institucionalizados por medio de las páginas directas del gobierno o la administración pública (e-goverment), brindados por las autoridades para acercar sus gestiones a la ciudadanía. Por otro lado, también se puede participar en páginas con activismo político sin la intervención del gobierno, pero con temas acotados de discusión. De igual forma, existen foros o plataformas que permiten los intercambios cívicos no atados a una temática particular, sino al libre intercambio de opiniones y perspectivas de temas amplios.

Otro tipo serían las páginas o aplicaciones “parapolíticas” que, aunque su principal fin no esté destinado a un intercambio de opiniones y posturas políticas, es muy fácil que se den intercambios de esta naturaleza. Finalmente,

están los espacios brindados para la participación por los propios medios de comunicación, desde aquellos tradicionales que brindan también servicios digitales, hasta aquellos originados desde un plano únicamente virtual (Resina, 2010).

Por otro lado, la evolución en el entendimiento del concepto de ciudadanía, entendida de forma clásica como una forma de igualdad heterogénea entre los individuos habitantes de un determinado estado nación (Marshall, 1997), ha ido evolucionando hasta concepciones más amplias de análisis. De esta forma, en la actualidad, ese concepto no hace alusión exclusiva a esa igualdad, que, aunque se persiga de forma idílica, aún está distante de ser alcanzada. En este sentido, muchos trabajos apuntan a entender a la ciudadanía bajo una óptica diferenciada (Fleury, 2003; 2005; Giglia, 2003; Lechner, 2000; Winocur, 2003b) debido a las especificidades propias, así como a las dificultades de ciertos grupos para alcanzar esa plenitud de derechos y obligaciones que se encuentran en la definición general de ciudadanía.

Bajo la óptica de ciudadanía diferenciadas (Lechner, 2000) se han agrupado minorías, no directamente asociadas por su número sino por sus problemáticas específicas para alcanzar la plena ciudadanía, como lo son las mujeres, los jóvenes, los adultos mayores, los grupos indígenas y las colectividades específicas como los colectivos de protección medioambiental o los diversos grupos de preferencia sexual.

Uno de esos grupos específicos de ciudadanía diferenciada puede incluir a aquellos individuos que utilizan de forma más amplia y cotidiana las TIC, así como los elementos específicos que nos brindan estas como el Internet, las redes sociales digitales, los blogs, etc. para comunicarse y llevar a cabo procesos directamente vinculados a la ciudadanía (desde las relacionadas con las obligaciones, como el pago de impuestos o servicios gubernamentales, hasta los derechos, como la formación de opinión pública y acción colectiva) bajo esa misma apropiación de los canales digitales, definida por muchos autores como ciudadanía digital. En el siguiente apartado de este trabajo se abordará ese concepto, así como algunos ejemplos que ilustran esa apropiación digital para llevar a cabo diferentes procesos sociales.

3. INTERNET COMO VENTANA DE EXPRESIÓN, ORGANIZACIÓN Y QUEJA SOCIAL

Parece indudable que Internet ha permitido que ciertos asuntos y temáticas cobren notoriedad, relevancia y visibilidad que en diferentes circunstancias permanecerían aislados de la opinión pública. Lo anterior representa una gran ventaja, ya que el uso de estas tecnologías se perfila como una ventana de oportunidad para que los grupos o ciudadanos que han sufrido o están sufriendo alguna vulneración a sus derechos puedan expresarse, dar a conocer sus problemáticas y formar parte de la agenda pública. Lo anterior se da, en algunas ocasiones, porque sus demandas cobran notoriedad y son atendidas por las autoridades y la administración pública, autoridades que, en el mejor de los casos, no tenían conocimiento previo de dichas problemáticas, pero que con el uso tecnológico cobran interés público. En algunas otras ocasiones lo anterior se da por lo viral y el peso social y político que llegan a alcanzar algunos casos, por lo que las autoridades, aún no queriéndolo, tienen que

tomar cartas en el asunto. Lo anterior no representa una modificación menor, sino todo un cambio de paradigma en la salvaguarda y protección de los derechos de los ciudadanos.

Los impactos de las movilizaciones llevadas a cabo en las plataformas digitales pueden recaer en personas que no necesariamente sean usuarios de ellas, aunque en definitiva los usuarios regulares son los que le pueden sacar mayores ventajas. En este sentido se ha propuesto una clasificación precisa a los ciudadanos que utilizan cotidianamente las tecnologías bajo el concepto de ciudadanía digital² (D'Haenens, Koeman & Saeys, 2007; Mossberger, Tolbert & Mcneal, 2007; Natal, Benítez & Ortiz, 2014; Oxley, 2010; Ribble, Bailey & Ross, 2004; Robles, 2009; Shelley et al., 2004; Sterret, 2012).

Este tipo de ciudadanía estaría caracterizada por los individuos que utilizan frecuentemente las tecnologías en principalmente tres aspectos: 1) para informarse, conocer el desarrollo de los asuntos de interés social y formarse opinión pública; 2) para utilizar esas herramientas para entrar en contacto con otros ciudadanos y llevar a cabo un ejercicio de deliberación e intercambio de información y opiniones; 3) finalmente, para generar acción colectiva (Olson, 1992; Ostrom, 1998, 2014; Ostrom & Ahn, 2003) y la posibilidad de crear capital social (Ellison, Steinfield & Lampe, 2007; Ostrom & Ahn, 2003; Portes & Landolt, 1996; Pruijt, 1997; 2002; Putnam, 1995; Valenzuela, Park & Kee, 2009) tendiente a la resolución de sus problemáticas y manifestación de sus ideas. En algunas ocasiones la materialización de los movimientos se da a través del uso de los canales institucionales correspondientes para el cause de los asuntos, pero en algunas otras ocasiones no se encuentran los canales pertinentes para desahogarlos, por lo que se desarrollan movimientos sociales endógenos de protesta, para intentar solucionarlos.

Otro tema interesante en estos debates es el de los beneficios que conlleva el uso de las tecnologías, mismos que sobrepasan los meramente personales al alcanzar los colectivos. En este sentido, autoras como Mossberger, Tolbert y McNeal (2007) han rescatado las visiones economicistas de las externalidades positivas para aplicarlas en los beneficios del uso tecnológico. Estas autoras mencionan que las tecnologías de la información tienen algunos aspectos que los economistas llamaron externalidades positivas, las cuales son traducidas como beneficios sociales que surgen, en un primer momento, con los beneficios personales del uso de las tecnologías. Se puede partir de la idea de que la disponibilidad de información en línea puede ayudar a los ciudadanos a estar más y mejor informados sobre las políticas, lo que coadyuvaría a su vez a que sean más participativos.

Lo anterior, que parte de un beneficio meramente personal, puede redundar a su vez en que la sociedad en su conjunto se pueda beneficiar por una mayor posibilidad de ser deliberativa y participativa en los procesos democráticos. Si las modernas tecnologías de la información y comunicación ofrecen nuevos canales para entrar en contacto con autoridades, incitar discusiones sociales y promover movilizaciones, entonces se están generando externalidades de la red o beneficios colectivos por reunir a las personas en línea, mismos que sobrepasan las satisfacciones o beneficios ganados individualmente por los participantes (Mossberger et al., 2007).

2 Una definición de este tipo de ciudadanía nos señala que es "...el conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC) como el teléfono celular (Natal, Benítez y Ortiz, 2014: 9).

Son muchos los ejemplos que pueden ilustrar la utilidad del uso de las tecnologías digitales para generar acción colectiva y conformación de capital social. Desde la lejana manifestación anti globalizante de la ciudad de Seattle en el año 1999, mejor conocida como la “batalla de Seattle” (Aelst & Walgrave, 2002; Eagleton-Pierce, 2001; Lathrop & Ruma, 2010; Smith, 2001; Wall, 2002), donde por primera vez se vislumbró una nueva forma de activismo mediado por las tecnologías y el uso masivo de Internet, lo que también dio por primera vez paso al concepto de ciberactivismo (Kahn & Kellner, 2004).

Partiendo de esa primera experiencia podemos encontrar ejemplos en muchas otras latitudes como las manifestaciones en Medio Oriente (que abarcaron movilizaciones del 2010 al 2012) hacia la crítica a sus gobiernos, conocida como la primavera árabe (Howard et al., 2011; Khondker, 2011; Reporteros sin Fronteras, 2011; Stepan & Linz, 2013; Wolfsfeld, Segev & Sheaffer, 2013); las manifestaciones en España en 2011, relacionadas con el cuestionamiento a la calidad democrática de aquel país, conocida como el 15-M o el movimiento de los indignados (Ferrerías, 2011; Romero, 2011); la confrontación ante las formas de ejercer la comunicación, principalmente las noticias, por parte de las cadenas más importantes de comunicación en México, de 2012, conocida como yo soy 132 (Alonso, 2013; Cándón-Mena, 2013); o la presión social del año 2015 a la corrupción en varios países de Centroamérica conocida también como la primavera centroamericana (Pellecer, 2015; Pico, 2015; Ribeiro, 2018); son ejemplos que nos muestran los alcances que pueden llegar a tener las movilizaciones sociales que, partiendo del espacio digital, traspasan ese espacio para hacer o intentar hacer modificaciones a las problemáticas sociales.

Un caso más que sería pertinente destacar de forma particular en este estudio es el del movimiento conocido como *Me Too*³, masificado en el año 2017, que, partiendo de una tendencia viral en las redes sociales por el #MeToo, tenía por objetivo el denunciar casos de acoso y agresión sexual a raíz de diversos señalamientos a un productor de cine estadounidense. Sin embargo, es oportuno mencionar que el movimiento bajo ese nombre inició mucho antes de esa situación viral del año 2017. El movimiento con este nombre surge en el año 2006 por la activista por los derechos civiles estadounidense Tarana Burke, quien fue la que fundó originalmente ese movimiento, para hacer conciencia, en un primer momento en las redes sociales digitales, sobre la persistencia cotidiana del abuso y la agresión sexual hacia las mujeres en la sociedad.

En este sentido autores como Rodino-Colocino (2018) han argumentado que iniciativas como la de Burke en Me Too han contribuido fuertemente a la liberación a través de su cristalización en movimientos como el #MeToo o el *Times up*⁴ que han desafiado los propios sistemas de poder que subyacen al acoso, a la discriminación y a la agresión, mediante la promoción de la empatía surgida “desde cero” entre individuos, así como en los sistemas económicos y políticos.

3 Con la traducción “Yo también” en español.

4 Este movimiento tuvo como portavoz a la actriz estadounidense Tessa Thompson, y buscaba una mayor igualdad de oportunidades en la industria cinematográfica entre hombres y mujeres, principalmente en Hollywood, aunque se extendió posteriormente a cualquier desigualdad imperante en el cine.

El movimiento #MeToo traspasó rápidamente las fronteras de su lugar de surgimiento, para abarcar a muchos países, incluido también a México. En este sentido, surgieron replicas de ese movimiento en diferentes actividades y profesiones en el país. Una de esas primeras réplicas fue el movimiento denominado #Yaestuvo, que en el mismo 2017 reunió a un considerable número de *standuperas*⁵ nacionales que pretendieron dar a conocer los abusos y hostigamientos sexuales a los que se enfrentaban en su profesión.

En marzo del 2018 surgió el movimiento #Metooescritoresmexicanos y la cuenta en Twitter @metooescritores con los slogans “no estás sola” y “yo te creo”, que pretendían sacar a la luz casos de abuso, hostigamiento y acoso sexual en el ámbito de esa profesión. Cabe señalar que este movimiento desplegó un “protocolo de confidencialidad” en el que se establece que el objetivo del movimiento es el de:

Buscar identificar, caracterizar y especificar la agresión. Para ello tomamos tres aspectos: la relación entre agredida y agresor, pues casi siempre la agresión ocurre cuando el agresor tiene una posición de poder superior frente a la agredida. Esta relación de poder por lo general está respaldada por una estructura institucional, de ahí que lo siguiente que nos interesa identificar es el ámbito donde ocurren las agresiones; algunas opciones son el ámbito escolar, el doméstico y el laboral. Nos interesa que quienes respondan el protocolo puedan ver en perspectiva el aspecto temporal de la agresión...⁶

Posterior a esto, han surgido acusaciones específicas y lugares digitales específicos de acusación en muchas otras actividades y profesiones, como es el caso de cineastas (@MeTooCineMx), periodistas (@MeTooPeriodista), creativos (@MeTooCreativos), músicos (@metoomusicamx), fotógrafos (@MeTooFotografos), artistas (@metooartesmx), empresarios (@MeTooEmpresario), abogados (@MeTooAbogadosMx), médicos (@MeTooMedicina), activistas (@MeTooActivista1), tuiteros (@metootuiteros), académicos (@MeTooAcademicos) y políticos (@MeTooPoliticos), entre otros.

El análisis particular de este movimiento, así como su masificación en otros países y en otras tantas actividades como la política, el periodismo, la música o la academia, resulta muy pertinente para los objetivos de este trabajo, pues a la par que sirvieron en un primer momento para desvelar vejaciones, agresiones y abusos contra las mujeres en distintos ámbitos, en algunos casos ha sido utilizada como arma para la difamación, el escarnio y el linchamiento digital que ha puesto en entredicho la honorabilidad de algunas personas que no necesariamente están envueltas en este tipo de acciones vejatorias hacia la mujer. Este tema específico será analizado en el siguiente apartado de este trabajo.

5 El Stand-Up Comedy es un tipo de espectáculo humorístico que consiste en que, por lo general, una persona hace comedia estando de pie ante el público, sin mucho mayor acompañamiento que la utilización de su propia narrativa. El standupero o la standupera es un término coloquial que se les da a las personas que se dedican a la realización de este tipo de espectáculos.

6 Ver <https://twitter.com/metooescritores?lang=es>

4. DIFAMACIÓN, ESCARNIO Y LINCHAMIENTO DIGITAL

Sin lugar a duda, el uso de las redes sociales digitales para dar cuenta, por ejemplo, de comportamientos vejatorios, constituyó una oportunidad muy amplia para dar a conocer los casos de abuso, y generar con ello opinión y concientización pública sobre la problemática, así como sanción en los casos en los que han procedido las acusaciones. Con ello, nos damos cuenta de cómo las redes sociales digitales han servido como lugares de denuncia y como sitios para dar voz a aquellas personas que han sufrido de este tipo de conductas vejatorias, que difícilmente encontrarían otros espacios tan efectivos para dar a conocer sus denuncias. Desafortunadamente, dentro de la lucha de las causas más justas, también pueden aparecer resquicios, que, por lo menos, invitan a reflexionar sobre su existencia. En este sentido, aún y con todas estas ventajas que podemos obtener de la utilización de Internet y las redes sociales digitales, es oportuno cuestionarnos las problemáticas que también están apareciendo en paralelo y asociadas con este uso tecnológico.

En este contexto, algunos autores (Kim, Jeong, Kim & So, 2011) haciendo una analogía de la película dirigida por Sergio Leone “El bueno, el malo y el feo”, sobre el análisis de Internet, mencionan que *lo bueno* sería todo aquello que genera beneficios y proporciona el disfrute de la gente (acceso a información, cultura, entretenimiento, gobernanza, educación, etc.). *Lo malo*, por el contrario, estaría relacionado con las cosas que molestan y dañan tanto a las personas como a las empresas, las instituciones y a los gobiernos (relacionados con comportamientos ilegales, poco éticos y reprobables); en este punto también se podrían inscribir los procesos de difamación y linchamiento digital. Finalmente, *lo feo* se vincularía con las cuestiones que se generan en Internet y que quedan fuera de la ley, por lo que necesitan tiempo y esfuerzo para resolverse (ejemplo de ellos sería el surgimiento de empresas relacionadas con la industria de la música, como *Spotify*, del cine, como *Netflix*, o de la prestación de servicios de taxi, como *Uber*, u Hoteleros, como *Airbnb*), lo anterior se vincula con las empresas y los servicios que surgiendo en el mundo digital, quedan fuera de la regulación de las leyes de los Estados, por lo que generan competencia desleal, malestar y pérdidas económicas a las empresas y servicios regulados.

Estas y otras cuestiones hacen que exista un gran cúmulo de información de calidad dudosa en Internet y en las redes sociales digitales, generando con ello una desinformación que impacta la toma de decisiones, y la forma de opinión de las personas. Sobre esto se ha mencionado que:

En Internet la desinformación está diabólicamente mezclada con la información real, haciendo que sea difícil diferenciar una de otra. La desinformación es promiscua, aparece vinculada a personas de todas las clases sociales y niveles educativos y surge en lugares inesperados. Se propaga de una persona a otra a medida que Twitter, Facebook, Snapchat, Instagram, Tumblr y otros medios sociales la difunden por el planeta; la desinformación puede arraigar y acabar siendo muy conocida y, de repente, grupos enteros de personas creen cosas que no son como piensan (Levitin, 2017, p. 15).

Por otro lado, autoras como Olabuenaga han mencionado, haciendo referencia a los movimientos sociales digitales, que estos no permanecen inofensivos o de forma exclusiva en un ámbito meramente digital, sino que los mundos en línea y reales están unidos indisolublemente. En este sentido,

argumentando sobre el caso específico del movimiento *MeToo*, y los posibles casos de linchamiento digital que se generaron en México a raíz de ese mismo movimiento, menciona que

las acciones de los acosadores en el offline (en el mundo “real”) se denunciaron en el online (digital); la impotencia y el coraje producido en el offline se tradujo en valentía en el online; las denuncias de las mujeres en el online tuvieron repercusiones en el mundo offline de los hombres; los procesos de linchamiento iniciaron en el online, pero el linchado se colgó de un árbol en el offline (Olabuenaga, 2019, p. 25).

Lo anterior se relaciona en una primera instancia con los temas de que el desarrollo tecnológico, Internet y la Web se desarrollaron originalmente en un mundo idílico, bajo el principio de que todos sus usuarios serían honorables, sin embargo, un lado oscuro de su utilización ha surgido y asolado al mundo (Kim et al., 2011). Este lado oscuro lo podemos asociar, entre otras cosas, con el spam, el malware, la piratería, los fraudes cibernéticos, el robo de identidad, la invasión de la privacidad, la violación de los derechos de propiedad digital, así como con los propuestos de forma específica en este trabajo, como lo son la difamación, el linchamiento y el escarnio que se puede dar con el uso de estas tecnologías.

Un elemento que también resulta esencial en este análisis es el relacionado con el marco jurídico que existe en este tipo de discusiones. Conway (2005) ha abordado el estudio del derecho que protege a las personas de las difamaciones en el contexto específico de Estados Unidos de América. En este sentido, este autor hace mención de que en los últimos años ha existido toda una aceleración en los casos de difamación que se pueden hacer con el uso de las herramientas tecnológicas, de forma específica, Internet y las redes sociales digitales, sin embargo, también alerta sobre que el derecho de protección a la difamación no se ha movido en ningún sentido. En otras palabras, mientras que la ley de protección a la difamación no ha cambiado significativamente en aquel país, los mecanismos para generar difamación a partir del uso tecnológico han crecido exponencialmente en la era de la información.

Lo anterior también representa una problemática para los países de la Unión Europea, pues existen fuertes diferencias en temas de la responsabilidad civil en materia específica de vulneración de los derechos de personalidad. En este sentido se ha mencionado que:

La ausencia de una regulación europea común en materia de responsabilidad civil derivada de actos de difamación se vincula con la especial relevancia de la reciente jurisprudencia del Tribunal de Justicia en ese sector. Particular atención recibe la eventual consideración de las legislaciones nacionales en materia de intromisión en los derechos de la personalidad restricciones a la prestación de servicios de la sociedad de la información en el mercado interior, el alcance de las limitaciones de responsabilidad de los prestadores intermediarios, así como la delimitación entre proveedores de alojamiento de datos y proveedores de contenidos. (De Miguel Asensio & De Miguel Asensio, 2014, p. 44)

Un punto que complejiza la resolución legal tanto de las acusaciones, así como de los posibles casos de difamación en medios digitales, es el tema del anonimato con el que muchas veces se hacen este tipo de acusaciones, que, si bien también conllevan un elemento de protección a las personas que

levantan la voz para realizar los señalamientos, también posibilitan que bajo ese anonimato se acuse de forma difamatoria a algún contrincante o a una persona inocente de toda acusación.

Sobre este tema se han propuesto modelos híbridos en los temas de legislación y leyes de Internet, en los que se tome en consideración tanto a los derechos de anonimato, así como a la existencia de la problemática de la difamación cibernética (Eltis, 2018).

Lo anterior también se relaciona con que en el plano digital en muchas ocasiones se hacen virales con mayor fuerza los casos, más que las personas que los sacan a la luz, pues muchas veces esas personas carecen de identidad bajo el anonimato que generan los *nicknames* y avatares. En este punto, se ha llegado a argumentar que “la transparencia de las redes sociales implica la igualación de todo y todos, la pérdida de singularidades en favor de identidades homogéneas carentes de contexto y de rostro” (Garcés-Brito, 2020, p. 46).

Otra problemática asociada es la utilización premeditada de la mentira como arma (Levitin, 2017), bajo la lógica de que “es más fácil decir una mentira que intentar desmentirla”. En este sentido, la utilización de los medios digitales para difamar a una persona o a un contrincante, repercute en la percepción que tienen o tendrán las otras personas sobre el acusado. El mismo Levitin argumenta que “lo que convierte a las mentiras en armas no son los medios de comunicación o Facebook. El peligro reside en la intensidad de la creencia, la confianza incuestionable de que se trata de una verdad” (2017, p. 14). Por lo cual, mientras no se compruebe una acusación, no se tiene el derecho de juzgar a una persona pues “cada uno tiene derecho de formar sus propias opiniones, pero no tenemos derecho a disponer de los hechos” (Levitin, 2017, p. 12).

Tomando en consideración todos estos elementos, en este trabajo se proponen principalmente dos elementos que podrían coadyuvar a la solución de estas problemáticas. En primer lugar, generar un uso ético de las herramientas digitales, intentando utilizarlo de formas adecuadas para no dañar a terceras personas. Este uso ético iría sincronizado con el uso ético de la información que es utilizado en la vida *offline* de las personas, con aspectos como el de contrastar las fuentes, verificar los acontecimientos antes de compartir la información, no generar información falsa para dañar a alguien o el perseguir causas justas con su utilización.

Por otro lado, se propone también la generación de un pensamiento crítico en la utilización y propagación de la información que consultamos en Internet. En este punto se ha argumentado que “el pensamiento crítico nos permite retroceder un paso para evaluar los hechos y establecer conclusiones basadas en las pruebas” (Levitin, 2017, p. 14). Lo anterior es muy importante, pues nos invita a ser cautos y prudentes con el tipo de información que estamos compartiendo y ayudando a hacerse viral, sobre todo aquella información relacionada con la honorabilidad de las personas.

5. CONCLUSIONES

En este trabajo se abordó el análisis de la participación social a través del uso de las herramientas tecnológicas, sobre todo Internet y las redes sociales digitales en la propia red. En este punto se rescató la noción de la ciudadanía digital, la cual es caracterizada como un tipo de ciudadanía que ejerce tanto sus derechos, así como sus obligaciones, bajo la constante utilización de las herramientas tecnológicas. En este sentido, la ciudadanía digital se podría incluir en la definición de ciudadanía diferenciadas, como un grupo específico de ciudadanos que tiene las capacidades y habilidades técnicas, económicas e informativas para poder usar esas tecnologías digitales.

En los últimos años los movimientos sociales han transitado velozmente de su visualización en las calles y plazas públicas hacia el uso de las redes sociales digitales y las plataformas electrónicas. Lo anterior ha traído consigo una muy importante ventana de visualización de temáticas y problemáticas que difícilmente tendrían un impacto similar en su versión fuera del uso tecnológico.

Gracias a ello se ha posibilitado el surgimiento y consolidación de grupos de presión, pero también de personas que encuentran en estos canales la oportunidad de levantar la voz y dar cuenta de las injusticias o vejaciones a las que son o han sido sometidos. Existen muchos ejemplos alrededor del mundo que dan cuenta de la efectividad del uso de las herramientas digitales para generar procesos de acción colectiva y formación de opinión pública, sobre temas que no se encuentran en una agenda ni de los gobiernos ni de los medios de comunicación masiva tradicionales (la prensa, la radio y la televisión). Algunos ejemplos de estos movimientos fueron la batalla de Seattle, la primavera árabe, el movimiento de los indignados de España, el movimiento yo soy 131 en México, la primavera centroamericana y el movimiento *Me Too*, por nombrar solo algunos de ellos.

Si bien son muy amplias las ventajas que la utilización de estas tecnologías ha traído, también existen algunas problemáticas que surgen por el uso, pero sobre todo por el abuso de la utilización de los canales digitales, mismas problemáticas que invitan a reflexionar y dejar de lado una visión idílica de las apropiaciones tecnológicas. Problemáticas como el espionaje digital, el robo de identidad, los virus cibernéticos, la proliferación de las noticias falsas, la profundización de la posverdad y la alienación gubernamental digital son algunos de los temas que se deberían de tener en consideración en los debates futuros de los alcances y peligros del uso de Internet en el desarrollo de las sociedades. De forma particular se pusieron a consideración en este trabajo las problemáticas de la difamación y el linchamiento digital que distorsionan movimientos tan loables como los que dan cuenta de las vejaciones y discriminaciones que han sufrido muchas personas.

En este sentido, se propuso la necesidad de la generación de una ética en el uso de las herramientas digitales, que al tiempo que permita un uso más consiente y responsable de las tecnologías, permita también que las personas evalúen más la información que se está consumiendo y compartiendo para la generación de la opinión pública. De igual forma, resultaría pertinente propiciar un pensamiento crítico en donde se cuestione la calidad y veracidad de la información que se usa y comparte, pues lo que está en juego no son sólo aplicaciones, páginas web o bytes, sino la honorabilidad de gobiernos, empresas y personas.

6. REFERENCIAS

- Aelst, P. V., & Walgrave, S. (2002). New media, new movements? The role of the internet in shaping the 'anti-globalization' movement. *Information, Communication & Society*, 5(4), 465-493. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691180208538801>
- Alonso, J. (2013). Cómo escapar de la cárcel de lo electoral: El Movimiento #YoSoy132. *Desacatos*, (42), 17-40.
- Álvarez Enriquez, L. (2004). *La sociedad civil en la ciudad de México: Actores sociales, oportunidades políticas y esfera pública*. Ciudad de México: CEIICH-UNAM.
- Álvarez Enriquez, L. (2009). Historia de la conformación ciudadana en la Ciudad de México. En A. Treviño & J. De la Rosa (Eds.), *Ciudadanía, espacio público y ciudad* (pp. 225-248). Ciudad de México, México: UACM.
- Borja, J. (1998). Ciudadanía y espacio público. *Revista Ambiente y Desarrollo*, XIV(3), 13-22.
- Candón-Mena, J. I. (2013). Movimientos por la democratización de la comunicación: Los casos del 15M y #YOSOY132. *Razón y palabra*, (82), 21.
- Conway, D. M. (2005). Defamation in the Digital Age: Liability in Chat Rooms, on Electronic Bulletin Boards, and in the Blogosphere. *Business Law Course Materials Journal*, 29(5), 17-48.
- De Miguel Asensio, P. A., & De Miguel Asensio, P. A. (2014). Difamación en Internet y mercado interior. *La Ley Unión Europea*, 2014(20), 44-46.
- D'Haenens, L., Koeman, J., & Saeys, F. (2007). Digital citizenship among ethnic minority youths in the Netherlands and Flanders. *New Media & Society*, 9(2), 278-299. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444807075013>
- Eagleton-Pierce, M. (2001). The Internet and the Seattle WTO Protests. *Peace Review*, 13(3), 331-337. DOI: <https://doi.org/10.1080/13668800120079027>
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>
- Eltis, K. (2018). Is «Truthtelling» Decontextualized Online Still Reasonable? Restoring Context to Defamation *Analysis in the Digital Age*. *McGill Law Journal*, 63(3), 555-583.
- Espinosa, M. (2004). Historia y cultura política de la participación ciudadana en la Ciudad de México: Entre los condicionamientos del sistema y el ensueño cívico. *Andamios*, 1(1), 9-50.

- Ferreras, E. M. (2011). El movimiento 15-M y su evolución en Twitter. *Revista Telos (Cuadernos de Comunicación e Innovación)*, (89), 1-13.
- Fleury, S. (2003). *La expansión de la ciudadanía. VVAA: Inclusión social y nuevas ciudadanías*. Bogotá, Colombia: Pontifica Universidad Javeriana.
- Fleury, S. (2005). Construcción de ciudadanía en entornos de desigualdad. *Instituciones y Desarrollo*, 16(1), 133-170.
- Garcés-Brito, M. (2020). Linchamientos digitales: Distancia y juicio en las redes. Una reflexión a partir de "Hated in the Nation" de Black Mirror. *Lógoi*, 22(37), 41-51.
- Giglia, Á. (2003). Espacio público y espacios cerrados en la ciudad de México. En P. Ramírez (Ed.), *Espacio público y reconstrucción de ciudadanía* (p. 341-364). Ciudad de México, México: Miguel Ángel Porrúa.
- Howard, P. N., Duffy, A., Freelon, D., Hussain, M. M., Mari, W., & Maziad, M. (2011). *Opening Closed Regimes: What Was the Role of Social Media During the Arab Spring?* (SSRN Scholarly Paper N.o ID 2595096). Rochester, NY, Estados Unidos: Social Science Research Network. DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2595096>
- Kahn, R., & Kellner, D. (2004). New Media and Internet Activism: From the 'Battle of Seattle' to Blogging. *New Media & Society*, 6(1), 87-95. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444804039908>
- Khondker, H. H. (2011). Role of the New Media in the Arab Spring. *Globalizations*, 8(5), 675-679. DOI: <https://doi.org/10.1080/14747731.2011.621287>
- Kim, W., Jeong, O.-R., Kim, C., & So, J. (2011). The dark side of the Internet: Attacks, costs and responses. *Information Systems*, 36(3), 675-705. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.is.2010.11.003>
- Krotz, E., & Winocur, R. (2007). Democracia, participación y cultura ciudadana: Discursos normativos homogéneos versus prácticas y representaciones heterogéneas. *Estudios Sociológicos*, 25(73), 187-218.
- Lathrop, D., & Ruma, L. (2010). *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice*. Newton: O'Reilly Media, Inc.
- Lechner, N. (2000). Nuevas Ciudadanías. *Revista de estudios sociales*, (5), 25-31.
- Levitin, D. J. (2017). *Weaponized Lies. How to think critically in the post-truth era*. Nueva York: Penguin Random House. Recuperado de <https://literariness.org/wp-content/uploads/2019/06/Daniel-J.-Levitin-Weaponized-Lies-How-to-Think-Critically-in-the-Post-Truth-Era-Dutton-2017.pdf>
- Marshall, T. H. (1997). Ciudadanía y clase social. *Reis*, (79), 297-344.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Mcneal, R. S. (2007). *Digital Citizenship. The Internet, Society, and Participation*. Cambridge, Estados Unidos: The MIT Press. Recuperado de <https://mitpress.mit.edu/books/digital-citizenship>

- Natal, A., Benítez, M., & Ortiz, G. (2014). *Ciudadanía digital*. Ciudad de México, México: Juan Pablos.
- Olabuenaga, A. M. (2019). *Linchamientos digitales*. Ciudad de México, México: Paidós.
- Olson, M. (1992). *La lógica de la acción colectiva: Bienes públicos y la teoría de grupos*. Ciudad de México, México: Limusa.
- Ostrom, E. (1998). A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action: Presidential Address, American Political Science Association, 1997. *American Political Science Review*, 92(01), 1-22. DOI: <https://doi.org/10.2307/2585925>
- Ostrom, E. (2014). Collective action and the evolution of social norms. *Journal of Natural Resources Policy Research*, 6(4), 235-252. DOI: <https://doi.org/10.1080/19390459.2014.935173>
- Ostrom, E., & Ahn, T. K. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: Capital social y acción colectiva. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(1), 155-233.
- Oxley, C. (2010). *Digital Citizenship: Developing an Ethical and Responsible Online Culture*. Jefferson City: International Association of School Librarianship. Recuperado de <http://eric.ed.gov/?id=ED518512>
- Pellecer, M. R. (2015). Sí, en Guatemala está empezando la primavera. *Política Exterior*, 29(168), 128-136.
- Pico, J. H. (2015). Cara y cruz de la "primavera" guatemalteca. *Envío: publicación mensual del Instituto Histórico Centroamericano*, 34(404), 30-35.
- Portes, A., & Landolt, P. (1996). The Downside of Social Capital. *The American prospect*, (26), 18-21.
- Pruijt, H. (1997). Social Capital, Computerization and the Internet: Implications for Work and Education. En M. J. Jong & A. C. Zijderveld (Eds.), *The Gift of Society. Social Capital and Institutions in a (Post) Modern World*. Nijkerk: Enzo Press.
- Pruijt, H. (2002). Social Capital and the Equalizing Potential of the Internet. *Social Science Computer Review*, 1-13.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78. DOI: <https://doi.org/10.1353/jod.1995.0002>
- Reporteros sin Fronteras. (2011). *Primavera árabe: ¿apogeo de la Web?* Recuperado de <http://www.rsf-es.org/grandes-citas/dia-contra-censura-en-internet/a2011-dia-mundial-contra-la-censura-en-internet/frente-a-la-censura-solidaridad-en-la-red/>
- Resina, J. (2010). Ciberpolítica, redes sociales y nuevas movilizaciones en España: El impacto digital en los procesos de deliberación y participación ciudadana. *Mediaciones Sociales*, 7(2), 143-164.

- Ribble, M. S., Bailey, G. D., & Ross, T. W. (2004). Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behavior. *Learning & Leading with Technology*, 32(1), 6.
- Ribeiro, S. (2018). Honduras: Entre elecciones y oportunidades para activistas en el Siglo XXI. *CariCen*, 8, 5-17.
- Robles, J. M. R. (2009). *Ciudadanía digital: Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Rodino-Colocino, M. (2018). Me too, #MeToo: Countering cruelty with empathy. *Communication and Critical/Cultural Studies*, 15(1), 96-100. DOI: <https://doi.org/10.1080/14791420.2018.1435083>
- Romero, A. (2011). Las redes sociales y el 15-M en España. *Revista Telos (Cuadernos de Comunicación e Innovación)*, (89), 1-6.
- Shelley, M., Thrane, L., Shulman, S., Lang, E., Beisser, S., Larson, T., & Mutiti, J. (2004). Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide. *Social Science Computer Review*, 22(2), 256-269. DOI: <https://doi.org/10.1177/0894439303262580>
- Smith, J. (2001). Globalizing Resistance: The Battle of Seattle and the Future of Social Movements. *Mobilization: An International Quarterly*, 6(1), 1-19. DOI: <https://doi.org/10.17813/maiq.6.1.y63133434t8vq608>
- Stepan, A., & Linz, J. J. (2013). Democratization Theory and the «Arab Spring». *Journal of Democracy*, 24(2), 15-30. DOI: <https://doi.org/10.1353/jod.2013.0032>
- Sterret, D. (2012). El potencial y las limitantes de internet para fomentar la deliberación y la democracia en el mundo. En I. Ramos & E. Campos (Eds.), *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*. Barcelona, España: Edhasa.
- Valenzuela, S., Park, N., & Kee, K. F. (2009). Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation1. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(4), 875-901. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01474.x>
- Wall, M. (2002). The Battle in Seattle: How Non-Governmental Organizations Used Websites in their Challenge to the WTO. En E. Gilboa (Ed.), *Media and Conflict: Framing Issues, Making Policy and Shaping Opinions* (pp. 25-43). Nueva York, Estados Unidos: Transnational Publishers.
- Winocur, R. (2003a). *Ciudadanos en los medios. La construcción de lo público en la radio*. Buenos Aires, Argentina: Gedisa.
- Winocur, R. (2003b). La invención mediática de la ciudadanía. En P. Ramírez (Ed.), *Espacio público y reconstrucción de ciudadanía* (pp. 231-252). Ciudad de México, México: Miguel Ángel Porrúa.
- Wolfsfeld, G., Segev, E., & Sheaffer, T. (2013). Social Media and the Arab Spring: Politics Comes First. *The International Journal of Press/Politics*, 18(2), 115-137. DOI: <https://doi.org/10.1177/1940161212471716>



2011-2013

Creación de e-Ciencias de la Información como una nueva alternativa, que responde a un contexto marcado por una mayor apertura, flexibilidad y rigurosidad en la publicación científica.



2014-2016

Ingresa a bases de datos de prestigio y calidad como Scielo, DOAJ, Redalyc y otros. Amplía sus horizontes usando como gestor editorial el software OJS y publica en PDF, HTML y EPUB.



HOY

Se encuentra en el cuartil A del UCRIIndex y en el Catálogo Latindex con una calificación perfecta, e ingresa al Emerging Source Citation Index de Thomson Reuters.

Revista e-Ciencias de la Información

¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección
revista.ebci@ucr.ac.cr