

# Formas de Representación de la Participación Política Digital

El caso del conflicto por el Sistema de Pensiones Chileno (2016-2017)

## Forms of Representation of Digital Political Participation

The case of the conflict for the Pension System (2016-2017)

**Felipe Matus** | ORCID: [orcid.org/0000-0002-8692-6474](https://orcid.org/0000-0002-8692-6474)

[felipematus@uchile.cl](mailto:felipematus@uchile.cl)

Universidad de Chile

Chile

*Recibido: 2/10/2019*

*Aceptado: 31/1/2020*

### Resumen

El artículo revisa distintas referencias en torno a la participación política digital, fenómeno ampliamente estudiado en las últimas dos décadas y que constituye una dimensión ineludible a la disputa del poder. Se toma como caso el conflicto por el Sistema de Pensiones chileno (AFP), cuyo ciclo de protesta más álgido estuvo dado entre 2016-2017, con una marcada estrategia de disputa (digital) dada por el movimiento NO+AFP.

De manera específica se propone un agrupamiento que da cuenta de la disputa mediática (digital) por el poder, identificando roles en torno a la conflictividad estudiada. Dicho análisis permite evidenciar la trayectoria del conflicto según tipos de repertorios de acción colectiva a los cuales se apela en distintos momentos del ciclo de protesta. Los resultados identifican 3 grandes grupos en disputa: hegemónicos, contrahegemónicos y adherentes.

La discusión propone una contraposición entre los hallazgos del estudio y los alcances de la participación política digital en su modalidad consultiva de *e-participación*, variante que también acontece en el conflicto como expresión “avanzada” de participación política mediada por internet.

**Palabras clave:** Participación Política Digital, Ciberactivismo, Disputa Mediática, AFP, NO+AFP.

### Abstract

The article revises in a conceptual way different references about digital political participation, a phenomenon widely studied in the last two decades and which constitutes an unavoidable dimension to the power dispute. The case analyzed is the conflict over the Chilean Pension System (AFP) whose most intense protest cycle was between 2016-2017, with a strong (digital) dispute strategy given by the NO + AFP movement.

Specifically, the article proposes a grouping that allows to account for the media (digital) dispute over power, identifying roles around the conflict studied. This analysis allows to show the trajectory of the conflict according to types of repertoires of collective action to which appeals at different moments of the protest cycle. The results identify 3 large groups in dispute: hegemonics, counterhegemonics and adherents.

Finally, the discussion proposes a contrast between the findings of the study and the scope of digital political participation in its consultative modality of *e-participation*, a variant that also occurs in the conflict as an “advanced” expression of political participation mediated through the internet.

**Keywords:** Digital Political Participation, Cyberactivism, Media Dispute, AFP, NO+AFP.

## Introducción

Tal como el activismo político, el ciberactivismo no es una categoría cabalmente resuelta. En más viene a extender los márgenes analíticos de la acción colectiva a un nuevo espacio de batalla donde las certidumbres respecto al tiempo y el espacio, así como las definiciones de lo local y lo colectivo, se ven *difuminadas* en su relación material con la realidad, lo que oculta la relación-extensión de la condición hegemónica y contrahegemónica dada en cualquier conflicto social.

La participación política digital y el ciberactivismo ponen en cuestión elementos de la acción colectiva presencial que invitan a la extensión analítica de lo individual y colectivo, así como también la concomitante relación entre lo offline/online como traspaso comunicativo desde lo presencial a lo digital. Estos elementos configuran junto a aspectos estructurales como las brechas generacionales y de acceso el *carácter* en que la participación política y la disputa mediática digital tienen su expresión, ponderando los alcances de una *democracia digital* en modalidades como las representaciones de acción colectiva -foco de este artículo- o bien mediante modalidades participativas (vinculantes o no) como las e-consultas.

El objetivo general del estudio fue poder identificar las características de los tipos de ciberactivismos en torno al conflicto del **Sistema de Pensiones** chileno. Los objetivos específicos son:

- ◇ Caracterizar la disputa mediática dada entre el contenido hegemónico y contrahegemónico.
- ◇ Indagar en los elementos comunes y diferencias del ciberactivismo contrahegemónico en torno uso de formatos y elección de repertorios.
- ◇ Caracterizar las trayectorias de ciberactivismo contrahegemónico en sus dimensiones temporales y niveles de impacto.

Para desarrollar este análisis se ponen en diálogo distintos elementos teóricos en torno al acti-

vismo, ciberactivismo, hegemonía y contrahegemonía, con una categorización de publicaciones en *Facebook* realizadas por el movimiento movimiento social **NO+AFP**, organizaciones adherentes a la causa y las fanpage de las **Administradoras de Pensiones (AFP)**. En lo metodológico se recurrió a la estadística descriptiva más un *Análisis de Correspondencia Múltiple (ACM)*, técnica estadística *ad hoc* para el análisis de variables de tipo nominal u ordinal y cuya expresión gráfica en un mapa perceptual permite dar cuenta de la Disputa Mediática según los tipos de repertorio, alcances en los niveles de audiencia e impacto (*engagement*) entre actores *hegemónicos* (AFP) y *contrahegemónicos* (Movimiento Social y Organizaciones Políticas Adherentes).

Los resultados orientan la discusión sobre las posibilidades reales de impacto que la ciudadanía organizada logra para “hacer eco” de sus demandas y reivindicaciones, en contraposición a las cuentas oficiales de las AFP que cuentan con una mayor dotación técnica y una orientación hacia la monetización del contenido emitido. La evidencia resulta un antecedente a tener en consideración respecto a la representatividad y transversalidad que “supone” otorgaría internet como herramienta de participación política.

En la primera parte del artículo se presenta una revisión respecto a la *Participación Política Digital* en torno a movimientos sociales, hegemonía digital y ciberactivismo, esto último refiriendo a la relación entre las versiones teóricas de la acción colectiva presencial y su adecuación al plano de lo digital. Posteriormente se repasa el conflicto por el Sistema de Pensiones chileno y el surgimiento del movimiento NO+AFP. Luego se aborda la metodología utilizada para dar cuenta de la *Disputa Mediática*, así como los principales resultados del Análisis de Correspondencia. Por último se propone una discusión de los elementos teóricos y empíricos previamente presentados, junto con aspectos proyectivos en la investigación del fenómeno ciberactivista.

## Movimientos sociales y ciberactivismo

La mayor parte de la literatura especializada en materia de acción colectiva tiende a ratificar que el uso de internet ha dado pie al surgimiento de una nueva forma de activismo (Tilly y Wood, 2010; della Porta y Diani, 2011; Tarrow, 2012). Más allá de una cuestión de terminología existe cierto consenso en concluir que la acción colectiva como proceso presencial de participación política busca a través de internet ampliar sus horizontes tanto en aspectos numéricos, buscando dar cuenta de adherencia, o bien de forma mediática tratando de disputar espacios comunicacionales a medios hegemónicos.

El fenómeno de la *Apropiación Tecnológica* por parte de los movimientos sociales u organizaciones políticas populares no es algo nuevo. Tilly y Wood (2010) describen cómo los movimientos sociales a través de la historia han buscado maneras de posicionar comunicacionalmente sus ideas y demandas. La creación de prensa alternativa escrita y el uso de la radio durante el siglo XX hicieron de los medios de comunicación mecanismos importantes para la difusión de ideas contrainformativas<sup>1</sup>. Sin embargo, no es hasta la masificación de internet durante la década de los 90 que los movimientos sociales y organizaciones políticas hallaron una nueva forma masiva de comunicación. De manera ideal Sabada (2012) describe cuatro fases para la adaptación de los movimientos sociales al uso de internet como nuevo espacio para la acción colectiva:

- ◇ Etapa incipiente
- ◇ Etapa de expansión
- ◇ Etapa de uso masivo
- ◇ Fase actual, dominada por el uso de redes digitales<sup>2</sup>

A la fecha son distintos los enfoques y aprehensiones al fenómeno del ciberactivismo. Un interesante recopilación es la desarrollada por Gil-García, Criado y Téllez (2017), diferenciado entre análisis “optimistas” y “pesimistas” sobre

<sup>1</sup> Cabe destacar el rol de la prensa obrera chilena desde finales del siglo XIX e inicios del XX, con carácter descentralizado y de gran masividad, que tuvo dentro de sus propulsores al sindicalista Luis Emilio Recabarren, a quien se le reconoce una vasta cantidad de periódicos fundados (oficiales y clandestinos), artículos, cartas, folletos y conferencias en pos del movimiento obrero de la época, en diversos lugares como Iquique, Antofagasta, Tocopilla, Santiago y Valparaíso (Deves, Cruzat, 2015).

<sup>2</sup> En orden cronológico: *Fotolog* (2002); *MySpace* (2002); *Facebook* (2004); *LinkedIn* (2003); *YouTube* (2005); *Twitter* (2006); *Tumblr* (2007); *Instagram* (2010); *Snapchat* (2011).

el uso de redes digitales como forma de activismo y participación política. Del lado optimista se encuentran las perspectivas de tipo deterministas y acríticas, que según Valderrama (2012) instauran la idea de una consecuencia directa entre desarrollo tecnológico y desarrollo de las sociedades, dada preferentemente en un plano de nivel institucional internacional; del otro lado, existe una versión analítica de carácter crítico, que pone en discusión elementos de control hegemónico (Martín-Barvero, 2010), el carácter sociotecnificante y del control en el uso de tecnologías (Fávaro, 2017), o la Disputa Mediática por el Poder o el espacio público oposicional (Sierra-Caballero, 2018).

A nivel de estudios se constata un variado uso de metodologías y procedimientos de información. Una de las más frecuentes es la de tipo *etnografía virtual* (Hine, 2004), de carácter cualitativo y de análisis sobre distintos modos comunicativos de movimientos y organizaciones sociales que hacen uso de las redes. Algunos estudios actuales en esta línea se han centrado en el análisis de *olas de agitación comunicativa* (Aguilar-Forero, 2017), buscando dar cuenta sobre las formas de viralización y vinculación entre distintas plataformas digitales. Otro tipo de estudios también de tipo cualitativo como el de González, Becerra y Yáñez (2016) y que se suma cantidad importante de investigaciones cuya técnica es la entrevistas en profundidad, exploran motivantes y significados preferentemente en jóvenes para la utilización de herramientas digitales como medio de activismo político. En la misma línea, se registran investigaciones que construyen trayectorias o cartografías digitales para reconstruir una temporalidad en el surgimiento de ciertos conflictos sociales con expresiones en lo digital, como son el estudio del 15M español de Haro y Sampedro (2011), o bien estudios cuantitativos sobre audiencias digitales como el análisis de Rivera (2014) sobre el movimiento mexicano #YoSoy132, o bien investigaciones de carácter más bien híbrido como el estudio aquí presentado sobre el movimiento NO+AFP.

Es posible señalar capas o esferas de análisis del activismo. Tarrow (2012) las divide en tres:

- ◇ La **difusión directa o relacional**, entendida como la interacción presencial en el traspaso de información.
- ◇ La **difusión indirecta**, que se usa principalmente intermediarios de comunicación como Internet.

- ◇ La **difusión mediada**, cuando actores sociales sin conexión hacen contacto vía un intermediario.

Los canales de comunicación toman relevancia para los movimientos sociales en la medida que éstos gozan de capacidad para dirigirse a la opinión pública. De esta manera la protesta debe ser capaz de generar estímulos positivos para las audiencias que buscan impactar, ya que ello constituye una herramienta importante para influir en las esferas de poder, controladas por quienes poseen el acceso y control a los medios de masas (della Porta y Diani, 2011). Es por lo anterior que internet y las plataformas digitales toman cada vez mayor relevancia para activistas y movimientos sociales, ya que más que un espacio a conquistar, el uso de éstas como forma de participación política respondería a una ampliación de las lógicas tradicionales de acción colectiva, buscando incidir en la mayor cantidad de usuarios/as posibles a través de mensajes dispersos y campañas digitales.

Para della Porta y Diani (2011) existen tres lógicas que determinan el tipo de protesta (presencial) que responderían a distintas opciones estratégicas tomadas por los movimientos sociales. La primera es de tipo **numérica**, donde se busca dar cuenta de un respaldo cuantitativo que dote de validez a una demanda, reivindicación o posicionamiento de un movimiento social. Para el caso de internet, el *netstrike* (saturación consensuada de plataformas en internet) o el *mail-bombing* (*spam* a casillas de correos de opositores), son formas pre-redes digitales que apostaban a esta lógica en los años 90 y 2000. Desde la masificación de canales como *Facebook*, *Twitter* o *YouTube*, parámetros como el número de visualizaciones, el alcance o las reproducciones generadas son relevantes al momento de captar la atención mediática.

La segunda lógica dice **relación con el uso de la violencia**, la cual se justifica como práctica simbólica contra la represión del Estado, órgano que posee el monopolio de su uso. Este repertorio se usa para el cumplimiento de objetivos específicos en el marco de ciclos de protesta (por ejemplo autodefensa o recuperación de espacios); o bien como mecanismo para lograr la atención mediática. En el caso del ciberactivismo las campañas o boicots directos contra gobiernos o empresas en la red, así como también quienes realizan *funas*<sup>3</sup>

masivas contra organizaciones o personas en la red cabrían en esta categoría.

La tercera lógica se refiere a los **testimonios**. El objetivo de este tipo de repertorio es dar cuenta de la fidelidad de los adherentes a una demanda, reivindicación o movimiento social, mediante la emisión simbólica de mensajes que buscan poner en evidencia alguna problemática social (della Porta y Diani, 2011). En lo digital esto tendría su representación mediante el posicionamiento de movilizaciones dadas en un espacio de manifestación colectiva (marchas, reuniones o muestras de apoyo al movimiento).

El uso de distintas lógicas responde a opciones estratégicas tomadas por los movimientos sociales y sus activistas, pero también son consecuencia de las experiencias de vida de quienes se movilizan. De esta manera las opciones estratégicas buscan compatibilizar el convencimiento de las autoridades políticas, la legitimación frente a los y las adherentes y resultar atractivos para los medios de comunicación. Surgen así decisiones mediadas por discusiones internas y externas sobre cuáles son las modalidades comunicativas más adecuadas en ciertos momentos de la protesta, en referencia a los ciclos de un conflicto social (della Porta y Diani, 2011).

El sostén motivador respecto al tipo de uso específico de ciertos repertorios respondería al contexto en el cual el conflicto social se desenvuelve. El análisis de algunas experiencias ciberactivistas contrahegemónicas internacionales de apropiación tecnológica da cuenta de ello. Desde la EDSA II del 2000 en Filipinas, al 11M de 2004 en España, cuyas convocatorias a movilización fueron preferentemente vía web 1.0 y SMS, respectivamente, a la *primavera árabe* en 2010-2011 de Túnez y Egipto, pasando por el 15M español de 2011; el movimiento **#YoSoy132** de México en 2012; las movilizaciones estudiantiles de Chile y Colombia en 2011 y 2012 o las revueltas sociales en Brasil desde 2013, y recientemente en la Ola Feminista Latinoamericana, se pone de relieve un uso estratégico de medios digitales en razón de la elección de los tipos de plataformas a disponer, el contexto social imperante y el tipo de repertorio escogido desde los movimientos sociales para hacer uso de estas plataformas, siendo el movimiento NO+AFP uno de los tantos novísimos movimientos sociales que se hacen parte de la Disputa Mediática.

<sup>3</sup> Corresponde a una acción organizada o espontánea (pero colectiva) en donde masivamente usuarios/as de internet acuden a responder, criticar o burlarse de algún mensaje o contenido que desde el punto de vista de los/as activistas resulta ofensivo o inapropiado.

## Hegemonía Digital

Ninguna tecnología resulta ajena a las condiciones políticas e historias de la sociedad donde se crean. Precisamente las tecnologías surgen a través de la historia buscando resolver necesidades que se enmarcan en ciertos contextos y modelos de desarrollo particulares (PNUD, 2006). Internet como herramienta no sería la excepción y se enmarcaría en un concierto más grande de plataformas que teniéndola como base y guía de la conectividad globalizada, apuntan a la concepción de sociedades hiperconectadas, al cumplimiento del ideal cibernético del cual Habermas (1968) renegaba en sus posibilidades de concreción y que hoy parecen cada vez más alcanzables (Tiqqun, 2016), no por condiciones de imposición o control (aunque conllevan ambas), sino por la utilización masiva de redes digitales y la conformación de pautas estéticas asociadas a sus usos, así como a condiciones normativas prefiguradas, lo cual remite entre varias otras posibilidades a la discusión en torno a la cuestión de *hegemonía*. Dicha condición en función de *lo establecido* se sostendría según Valderrama (2012:18) en la Sociedad de la Información, que impulsa la idea de que *el único remedio para superar el atraso, cerrar brechas socioeconómicas y lograr el desarrollo y el progreso (modernos, se sobrentiende) es con la introducción en las sociedades y comunidades de las TIC*. Para el autor la puerta de entrada a esta concepción de lo ineludible del advenimiento de lo digital sería el encuadre global dado en nociones como Sociedad global de la Información (2000) y el anclaje entre desarrollo y tecnología como vínculo garante de mejores condiciones de vida para la humanidad, el mejoramiento económico, la asistencia social, el reforzamiento de la democracia, la cohesión social, la transparencia gubernamental y la promoción de los derechos humanos (Valderrama, 2012).

Se configuraría una relación entre la producción de tecnología asociada a una imposición cultural, con la dependencia de esa misma tecnología y sus usos, los cuales constituyen en su conjunto el ejercicio práctico de la hegemonía tecnológica, que incluye la penetración de lo digital en todas las esferas de la vida cotidiana. La utilización de ciertas tecnologías y sus diferenciaciones no estaría dada por tanto en el azar o libre elección, sino que respondería a una preconfiguración de los marcos de acción propios de la Sociedad de la Información. Dichos marcos de acción estarían normalizados en la existencia de formas de interacción prestablecidas, orientadas por la interfaz propia de cada plataforma digital

que norma de manera latente las formas y conductas de comunicación (Castells, 2009). Para Rosalía Winocur éste sería uno de los efectos de la globalización que

ha naturalizado ciertos códigos estéticos y culturales que hacen posible sobre todo entre los jóvenes, que se encuentren entre los suyos en cualquier ciudad del mundo. Cierta forma de estar, de vestir, de conectar, de moverse en los antros, de manipular el móvil y el I-Pod, los vuelve reconocibles y familiares (Winocur, 2013:253).

Ante la naturalización de códigos estéticos y culturales existiría además una extensión de los márgenes de la otredad, en el entendido que las disidencias y minorías si bien tendrían cabida y visibilidad en el espacio digital, tenderían a reforzar su propia condición subalterna. Winocur (2013) señala a esta situación como una paradoja de los medios digitales, que además incumple la promesa de la globalización e internet por dar cabida a lo diferente, relegando y asumiendo esa diferencia como lo *distinto* y reforzando con ello las tendencias dominantes frente a ello. Este punto es particularmente problemático para este artículo, puesto que en el escenario de la relación hegemónica dada entre tecnología y política, es posible ubicar a los movimientos sociales en el plano de lo contrahegemónico si se considera lo hegemónico como lo oficial (universal) o aquello que es dominante. Como fuerza política, los movimientos sociales y sus acciones colectivas tienden a la búsqueda de incidencia en lo político y lo público, buscando romper las barreras que impiden el cumplimiento de sus intereses. Internet se ha consolidado paulatinamente como un espacio relevante para la acción política y cultural, librando una disputa (política) no necesariamente declarada, latente pero existente entre la comunicación hegemónica y contrahegemónica.

Dada importancia y masividad que han adquirido en las últimas décadas los medios digitales como espacios de expresión y participación, plataformas como *Facebook* o *Twitter* forman un terreno propicio para el posicionamiento mediático de contenidos relacionados a diversos ámbitos de la vida pública, siendo uno de ellos la política. Ya sea como opinión o convocatorias tanto a nombre personal o en representación de una organización, el espacio digital co-creado por personas que establecen redes se constituye como un escenario de múltiples contenidos asociados

a la defensa o promoción de ideales en disputa en el plano de lo tangible-“real” (Castells, 2009). Se

produciría así una *extensión* o digitalización del conflicto social.

## Breve contexto del movimiento NO+AFP

El movimiento social **NO+AFP** comienza a levantarse en 2012 haciendo eco del malestar generalizado respecto al Sistema de Pensiones chileno. El período en el cual surge este movimiento es reconocido ampliamente como un período de politización (PNUD, 2015), cuyos inicios se vinculan al movimiento estudiantil secundario de 2006 que dota de continuidad al movimiento estudiantil universitario de 2011, en paralelo a luchas de movimientos ambientales como **Patagonia sin Represas, No a Hidroaysén o Freirina en 2012**; Al igual que las paralizaciones nacionales de pescadores artesanales contra la Ley de Pesca, el levantamiento ciudadano **Chiloé está Privao** ocurrido en la Isla Grande durante 2016. De igual forma la cantidad de huelgas legales registrada desde 2011 evidencia un aumento significativo en la todavía mermada actividad sindical del país (COES, 2016). Es en este ciclo donde el movimiento **NO+AFP** logra sus movilizaciones más masivas, mientras que en 2017 y 2018 la Ola feminista se convierte en el movimiento de protesta más masivo del período, al poner en la palestra pública las condiciones de desigualdad, violencia y abuso contra las mujeres en Chile y el mundo. Este período se caracteriza por una crisis de legitimidad que para autores como Garretón (2014) se relacionaría con la falta de representatividad que evocan tanto la institucionalidad como los gobiernos o el Congreso, así como la falta de intereses colectivos e idearios de sociedad con capacidad movilizadora.

La **Coordinadora Nacional de Trabajadores NO+AFP** se funda en junio de 2013 con más de 30 Coordinadoras de Trabajadores y Trabajadoras entre 2014 y 2015 (NO+AFP, 2016), pero no fue hasta 2016 que logró visibilidad, posicionando en el debate público la problemática de las bajas pensiones de jubilación en Chile y convocando a miles de personas en dos grandes marchas, la del 24 de julio con más de 750.000 personas<sup>4</sup> y la del 21 de agosto con más de un millón de personas<sup>5</sup>. A fines de ese año el movimiento convoca

a un paro nacional<sup>6</sup> junto el lanzamiento de la *Propuesta Técnica para un Nuevo Sistema de Pensiones en Chile*, basada en un sistema con aporte solidario de carácter tripartito (NP+AFP, 2016b). En 2017 las marchas masivas continuaron (26 de marzo y 3 de septiembre) aunque con menores convocatorias. A fines de ese año el movimiento social llama a un plebiscito nacional<sup>7</sup> de carácter autoconvocado, donde se consignaron más de un millón de votos entre una plataforma online y urnas ciudadanas. Entre otras iniciativas el movimiento ha impulsado Cabildos Ciudadanos para promover una Iniciativa Popular de Ley<sup>8</sup>. Y aun cuando se constatan menores convocatorias en sus movilizaciones, se destaca por parte de **NO+AFP** un uso diverso y creativo de tipos de repertorio dado en parte por su continuidad en el tiempo, pero encontrando desde sus inicios en el ciberactivismo una nueva posibilidad de amplificación de sus actividades y demandas, junto con establecer una nueva modalidad de participación de sus adherentes mediante cadenas y *twittos* haciendo uso coordinado de *hashtags* para lograr ser tendencia en distintas redes.

En cuanto a la caracterización del ciberactivismo, el movimiento contó con alta presencia en *Facebook* y *Twitter* gracias al carácter ciudadano que logró canalizar la indignación generalizada respecto al Sistema de Pensiones. Para el caso de Facebook el movimiento tiene (2018) presencia en base a dos cuentas de carácter nacional y al menos a 49 *fanpage* de las Coordinadoras Territoriales, además de grupos de coordinación de carácter preferentemente privado a los cuales este estudio no acudió. Junto con lo anterior, el movimiento logró consolidar un flujo comunicativo de viralización de contenido en base a organizaciones políticas, sociales y de trabajadores/as que adhirieron a sus demandas.

<sup>4</sup> Referencia marcha 24 de julio de 2016: <https://goo.gl/yEBACD>

<sup>5</sup> Referencia marcha 21 de agosto de 2016: <https://goo.gl/9m2kSM>

<sup>6</sup> Referencia paro nacional de 4 de noviembre de 2016: <https://goo.gl/dnFrDC>

<sup>7</sup> Referencia plebiscito nacional NO+AFP: <https://goo.gl/oU6VdV>

<sup>8</sup> Ver: <http://www.iniciativapopulardeley.cl/>

## Aspectos conceptuales y de operacionalización

Los elementos teóricos y conceptuales utilizados como constructo de la investigación y presentados en este artículo corresponden a los conceptos de *Ciberactivismo* y *Ciberactivismo Contrahegemónico* y *Tipos de Repertorio* del Ciberactivismo Contrahegemónico.

El primer concepto, *Ciberactivismo*, fue entendido como la forma de activismo sobre una causa o reivindicación política-social desarrollada en internet, la cual se desarrollada a nombre personal de un usuario (independiente) o en representación de una agrupación con interés en dicha causa a modo de cibern militancia (Garrido, 2012), que para el caso de este estudio corresponde a las Coordinadoras Territoriales del movimiento **NO+AFP**, así como a organizaciones políticas y de trabajadores que adhieren a la causa del movimiento.

En tanto el *Ciberactivismo Contrahegemónico*, tomando en consideración la concepción de Castells (2009) de *Disputa Mediática del Poder*, se entendió como la acción de emitir contenido en plataformas digitales relacionadas a una reivindicación, demanda o adscripción de algún colectivo o movimiento social, contrario a monopolios comunicacionales y grupos de poder hegemónico. Corresponde así a un nuevo repertorio de acción colectiva que puede tomar distintas formas de representación (Tilly, 2010; Tarrow, 2012; Bennet, 2013; Garrido, 2012; Ayala, 2014; Cárdenas 2014).

Otra categoría de análisis es la elección de una forma de repertorio, que pueden darse distintas según lo planteado la línea teórica de della Porta & Diani (2011), además de las puestas en escena de desafíos colectivos señalada por Tilly y Wood (2010), y que para este estudio se adecuaron a sub distinciones de tipologías que agruparon los repertorios de ciberprotesta:

- ◊ **Repertorio de denuncia**
- ◊ **Repertorio Convocante**
- ◊ **Repertorio Solidario**, a las que se sumaron las lógicas de tipo
- ◊ **Testimonial**
- ◊ **Informativa**<sup>9</sup>

El otro elemento presentado es el impacto o nivel de *Engagement* de una publicación en *Facebook*, entendido como el nivel de interacción

<sup>9</sup> Categoría de carácter emergente en la realización del análisis, dada como repertorio mayormente en fanpage de las AFP.

(suma de Likes+Comments+Shares+Reactions)<sup>10</sup>, cuya definición es el porcentaje de audiencia con la cual la publicación tuvo una reacción. Por último, se consideran como variables de análisis la distinción entre contenido interno (de producción propia) o externo (alusión a información de medios u otras cuentas); y también el tipo de formato utilizado en cada publicación: imagen, link, video o texto (status).

### Hipótesis del estudio

En base a la revisión de literatura sobre acción colectiva y ciberactivismo, se propuso a modo de hipótesis general que los tipos de ciberactivismos surgidos en Facebook en torno al conflicto por el Sistema de Pensiones se asocian con mayor fuerza a la utilización de un repertorio de tipo denuncia y convocante, con preferencia por el uso del afiche político como acción de propaganda, por sobre contenido testimonial y presencial.

A modo de hipótesis específicas se propone:

- ◊ Que la disputa mediática llevada a cabo en la red Facebook se caracteriza en el movimiento social **NO+AFP** por ser preferentemente denunciante, mientras que en el caso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), se caracteriza por ser mayormente informativa no confrontacional e indirecta respecto al conflicto propuesto por el movimiento social.
- ◊ Que tanto movimiento social como organizaciones políticas adherentes mantienen características similares en el uso de repertorios y tipos de acción ciberactivista, así como también en sus niveles de impacto, constituyendo un grupo homogéneo en cuanto a sus objetivos estratégicos de posicionamiento

<sup>10</sup> En análisis de *Social Media* es común referirse al *Engagement*, concepto relacionado principalmente al marketing y que resulta útil para determinar el rendimiento de un contenido según alguna variable de interés, como puede ser una audiencia definida o inversión en publicidad. Para el caso del análisis digital se entiende como el porcentaje de la audiencia con la cual una publicación generó reacciones. En general este parámetro se calcula según el alcance a la cual llegó una publicación, sin embargo la única posibilidad de acceder a esa información es siendo propietario/a de un perfil, por lo cual la mayoría de los análisis comparativos en este campo se realizan considerando un engagement según cantidad de seguidores/as de un perfil: (Suma de Interacciones / Total Fans) \*100.

en internet, además de compartir la demanda de NO+AFP de manera transversal.

- ◊ Que la trayectoria digital de participación política dado en la *Disputa Mediática* está vinculado a los tiempos *presenciales* del conflicto por el sistema de pensiones.

## Aspectos metodológicos

El enfoque del estudio es cuantitativo, y contó con una fase descriptiva de información, más una fase relacional e interpretativa en base a un *Análisis de Correspondencia Múltiple*, técnica de interdependencia y composición que relaciona objetos y un conjunto de características cualitativas atribuidas desde el/la investigador/a, las que se expresan en un mapa perceptual que facilita la interpretación de los datos (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999). Esta técnica resultó útil para satisfacer el objetivo general del estudio, consistente en *identificar las características de los tipos de ciberactivismos en torno al conflicto del Sistema de Pensiones*. Su uso permitió reducir las dimensiones de análisis a partir de la relación entre las categorías de más de dos variables cualitativas (nominales u ordinales), otorgando un panorama interpretativo y gráfico de la Disputa Mediática como apronte o puerta de entrada metodológica y viable a la caracterización de esta modalidad de acción colectiva.

El *Plan de Análisis* contempló cinco fases. La primera correspondió a la confección y categorización de los datos agrupados en la **Matriz de Categorización**<sup>11</sup>. La segunda etapa fue el orde-

<sup>11</sup>Para la extracción de estos datos se utilizó para herramienta *Fanpage Karma* de análisis en *Social Media*, la cual permite ingresar cuentas de usuarios/as de distintas plataformas (*Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y *YouTube*), entregando información sobre el rendimiento de las publicaciones (niveles de interacción y otras métricas), la que fue sistematizada en una *Matriz de Categorización*. La preferencia por esta herramienta por sobre otras como *SocialBakers*, *Zoho* o *Agora*, radicó principalmente en el acceso a una versión gratuita de la plataforma.

namiento de la base de datos y el procesamiento de la información en el Software SPSS versión 24. Para la tercera fase se procedió a ordenar los resultados del análisis en tablas de frecuencia general para todas las variables, además de la producción de tablas y mapas perceptuales del Análisis de Correspondencia. La cuarta fase relacionó los hallazgos con elementos teóricos referidos a los tipos de repertorio de acción colectiva y posiciones hegemónicas y contrahegemónicas, sección que en este artículo se presenta a modo de discusión.

La muestra consideró actores hegemónicos, entendidos como *fanpage* de AFP, y actores contrahegemónicos, que son las *fanpage* del movimiento **NO+AFP** y organizaciones políticas y de trabajadores/as adherentes a las demandas del movimiento. Y aunque la obtención de esta muestra tiene las desventajas propias de diseños no probabilísticos en cuanto a la estimación del error típico y generalización de resultados (Cea, 1996), el procedimiento desarrollado para la obtención de lista de perfiles asociados al movimiento se realizó mediante de un muestreo tipo bola de nieve de orientación cualitativa (Tójar Hurtado, 2006), siguiendo las sugerencias de la propia Red *Facebook*, las que permitieron avanzar a nuevos perfiles, logrando recabar la totalidad de las *fanpage* de las AFP, a la totalidad de Coordinadoras Territoriales (excluyendo del análisis únicamente a Grupos de *Facebook* relacionados a Coordinadoras) y a un número importante (aunque indeterminado en proporción a la totalidad de cuentas) de Organizaciones Políticas y de Trabajadores/as, por lo cual si bien en términos estadísticos la muestra se obtuvo mediante un proceso no probabilístico y por tanto no representativo, para dos de las tres tipos de unidad muestral se considera en el análisis a la totalidad de casos posibles, con lo cual la tipologización realizada sí resultaría adscribirle a la totalidad de los casos involucrados en el conflicto social abordado desde Facebook.



**Tabla 1: Fanpage de la muestra, más fans y número interacciones<sup>12</sup>**

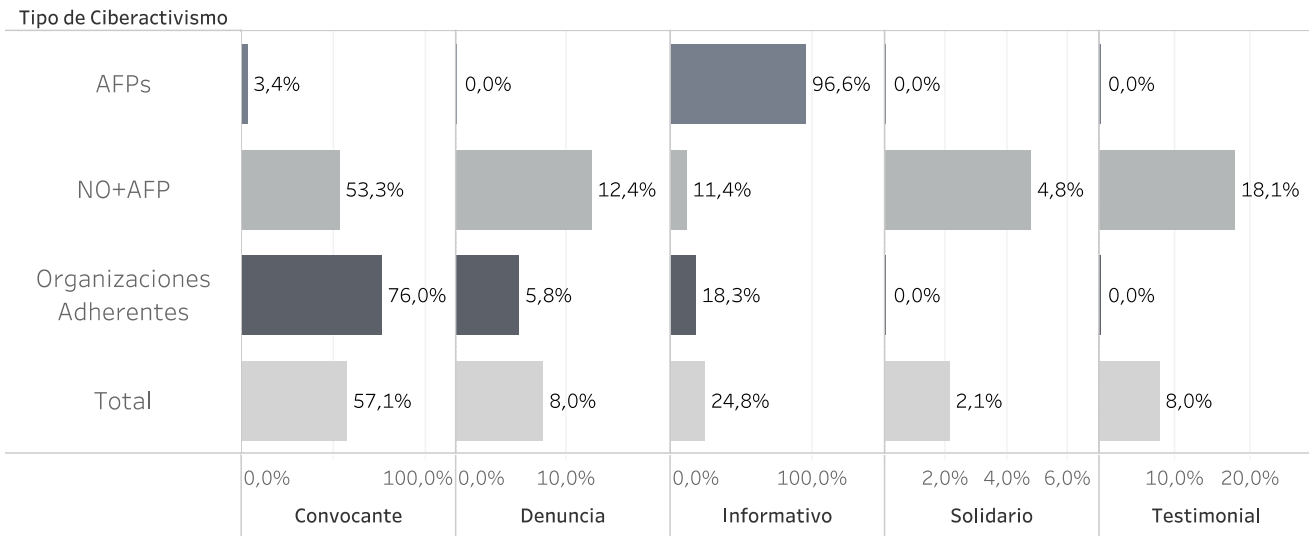
Categoría	Fanpage	Fans	Interacciones
AFPs	Modelo	156,473	407
	Habitat	131,539	8,054
	Provida	97,800	2,371
	Capital	45,107	575
	Cuprum	30,302	479
	Plan Vital	29,295	102
NO+AFP	CNT NO+AFP	41,153	49,698
	No+AFP Nacional	31,553	7,055
	No+AFP San Fernando	6,600	1,350
	No+AFP Antofagasta	2,696	1,324
	No+AFP San Antonio	1,100	2
	No+AFP Talca	1,045	431
	No+AFP Pucón	953	2,744
	No+AFP Villarrica	642	970
	No+AFP Maipú	619	147
	No+AFP Limache	575	285
	La Florida	574	202
	No+AFP V Interior	507	2,964
	No+AFP Melipilla	479	97
	No+AFP Aconcagua	415	161
	No+AFP Ñuñoa	367	36
	No+AFP La Pintana	364	342
	No+AFP BioBio	262	1,460
	No+AFP Padre Las Casas	233	83
	No+AFP Lebu	157	552
	No+AFP Conchalí	144	170
No+AFP Paillaco	110	28	
Organizaciones Adherentes	FECH	124,000	2,344
	UNE	19,573	1,792
	JR	15,619	839
	IA	14,991	781
	Partido Ecologista	14,693	84
	FEUDEC	12,763	171
	Partido Igualdad	9,446	366
	FEL	9,419	162
	Ukamau	9,277	388
	Unión Portuaria	6,355	189
	Caminando	6,065	328
	FER	5,060	41
	Asamblea Territorial de Conchalí	3,768	2,066
	JRP3	2,745	176
	Trabajadores Honorarios Universidad de Chile	2,451	585
	Frente Nelsón Quinchillao	2,364	108
	Lucha Sindical	2,123	328
	Fuerza Universitaria Rebelde	1,928	34
	Dignidad Chile	579	91
	Salud Para Todos	542	43
Movimiento La Dignidad	226	1,897	
Huelga Chile	119	29	

Fuente: elaboración propia en base a delimitación de la muestra en estudio.

<sup>12</sup> Las interacciones “tradicionales” de la plataforma Facebook son el Like, comentar o compartir la publicación. Las Reactions son nuevas formas de interacción que incorporó Facebook en 2016, que son: *Love* (Me Encanta), *Haha* (Me Divierte), *Wow* (Me Asombra), *Sorry* (Me Entristece) y *Anger* (Me Enoja). El objetivo de las *Reactions* es personalizar de manera más específica las formas de interacción en Facebook. Para el caso de este estudio las reactions se sumaron a las interacciones tradicionales (*Likes*, *Comments* y *Shares*), y corresponden a las 5 mejores publicaciones relacionadas al conflicto, en el período de extracción de información, que va desde el 1 de julio de 2016 al 31 de marzo de 2017.

## Principales resultados estadísticos descriptivos

**Tabla 2: Distribución (%) según Tipo de Repertorio de Acción Colectiva**



Fuente: elaboración propia en base resultados de estudio.

El tipo de repertorio con mayor categorización corresponde a los tipos *Convocante* e *Informativo*, lo que plantea una primera distinción en el marco de la *Disputa Mediática*, que es la utilización por parte del ciberactivismo contrahegemónico de contenido principalmente *Convocante*<sup>13</sup> (marchas, reuniones, cacelrazos), en tanto que para las AFP se priorizó la utilización del repertorio *Informativo* (tips sobre AFP, consejos para mejorar pensiones e Informaciones de rentabilidad), siendo el tipo de post más recurrente en estos perfiles<sup>14</sup>. Por otro lado los repertorios de tipo *Denuncia* y *Testimonial* comparten la misma distribución (8%). Las publicaciones de tipo denuncia son en su totalidad contrahegemónicas, referidas a denuncias sobre manipulación de los medios<sup>15</sup>,

agresiones o represión sufridas por activistas del movimiento. El repertorio *Testimonial* es utilizado principalmente por perfiles **NO+AFP**, quienes apelan a publicaciones sobre acciones del movimiento como son la participación en alguna protesta<sup>16</sup>, actividades de propaganda<sup>17</sup> o marchas<sup>18</sup>. Por su parte el repertorio *Solidario* es el menos utilizado y se asocia a contenido de apoyo por activistas con problemas de salud<sup>19</sup>, o bien a muestras de apoyo por causas sociales<sup>20</sup>.

<sup>13</sup> Afiche de convocatoria a marcha de NO+AFP Talca: <https://goo.gl/KLjQEJ>.

<sup>14</sup> GIF de AFP ProVida enseñando cómo mejorar pensiones: <https://goo.gl/wdXmWE>.

<sup>15</sup> Denuncia sobre manipulación de información en los medios: <https://goo.gl/nGc5tM>.

<sup>16</sup> Participación de NO+AFP Pucón en Cacerolazo nocturno: <https://goo.gl/PVmyWx>.

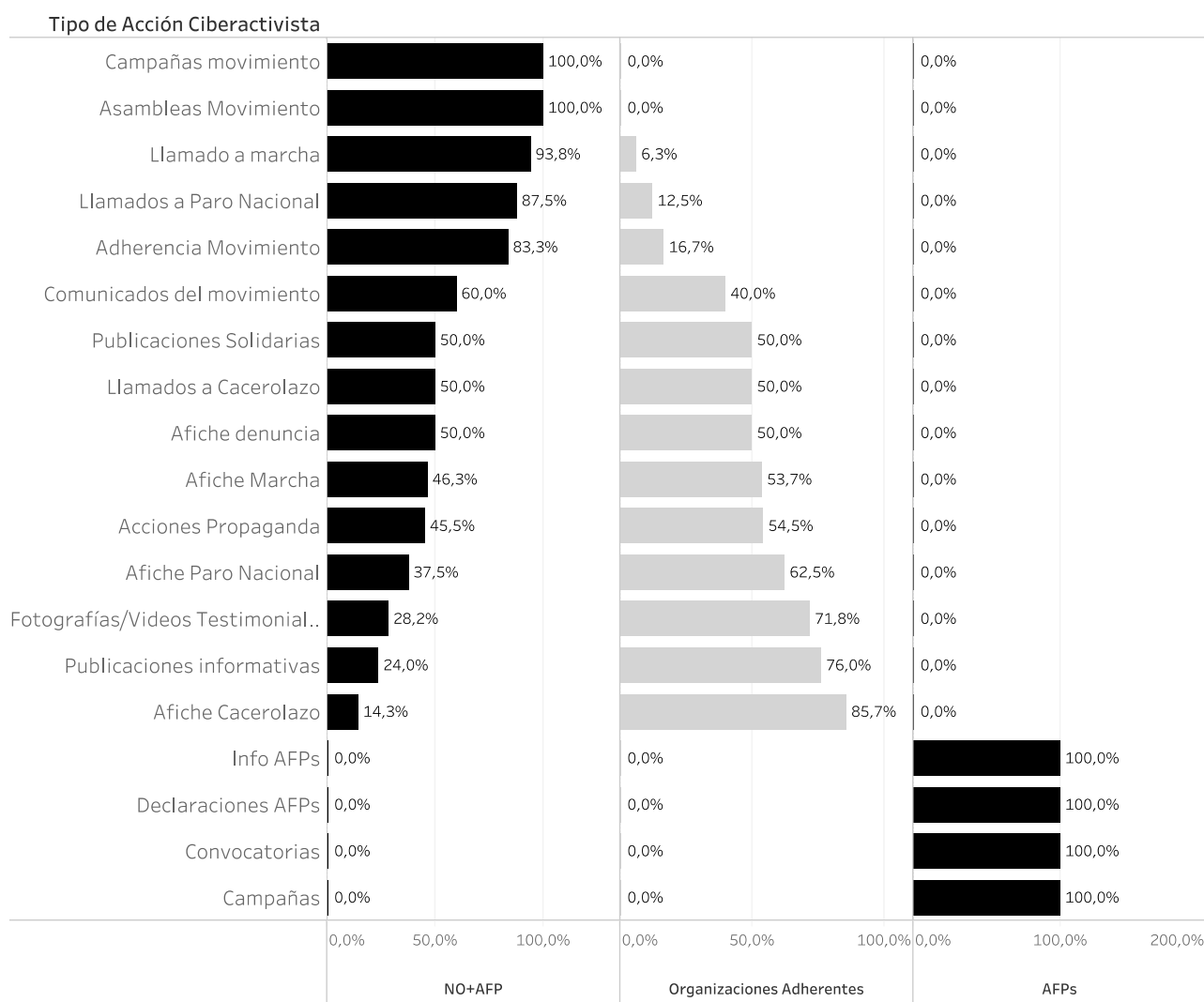
<sup>17</sup> Jornada de difusión previo a marcha de NO+AFP Maipú: <https://goo.gl/WJ8jT>.

<sup>18</sup> Video de participación NO+AFP Villarrica en marcha: <https://goo.gl/6S2nbT>.

<sup>19</sup> Llamado pro fondos participante del movimiento con problemas de salud: <https://goo.gl/WSCh7>.

<sup>20</sup> Muestra a solidaridad con caso de Guido del Valle: <https://goo.gl/G8WCL7>.

**Tabla 3: Distribución (%) según Acción Específica de Ciberactivismo**



Fuente: elaboración propia en base resultados de estudio.

Respecto a las acciones específicas de cada publicación se observa que el ciberactivismo de NO+AFP tiende con mayor frecuencia a realizar llamados a movilización de carácter nacional o local<sup>21</sup>, o bien a subir fotografías o videos en marchas<sup>22</sup>, realizar convocatorias a asambleas<sup>23</sup> u otras actividades de la Coordinadora. En el caso de las Organizaciones Adherentes las publicaciones más frecuentes son afiches convocando a movilizaciones<sup>24</sup>, así como el contenido testimonial de trabajadores/as o gremios participando de actividades del movimiento<sup>25</sup>, junto con publicaciones informativas de noticias y declaraciones de activistas del **NO+AFP**<sup>26</sup>. Este grupo apelan tam-

bién a contenido informativo sobre actividades del movimiento<sup>27</sup> y en menor medida a sucesos coyunturales como denuncias sobre agresiones a voceros de la Coordinadora. En tanto las AFP registran una mayor homogeneidad en el contenido publicado, relacionado mayormente a informaciones sobre rentabilidades y dudas de usuarios/as<sup>28</sup>, o contenido educativo sobre multifondos<sup>29</sup> y otros aspectos del Sistema. Una AFP en particular basa su principal comunicación en contenido interactivo de tipo lúdico, tales como concursos y trivias<sup>30</sup>.

<sup>21</sup> Llamado a marchas a nivel nacional: <https://goo.gl/W27vn5>.

<sup>22</sup> Marcha bajo la lluvia NO+AFP San Fernando: <https://goo.gl/niQEgC>.

<sup>23</sup> Llamado a asamblea NO+AFP La Florida: <https://goo.gl/U7i2V3>

<sup>24</sup> Afiche sobre marcha del 16 de octubre: <https://goo.gl/bMqMhK>.

<sup>25</sup> Jornada de protesta en Conchalí: <https://goo.gl/nDUrXt>.

<sup>26</sup> Entrevista a vocero del movimiento: <https://goo.gl/cjsaee>.

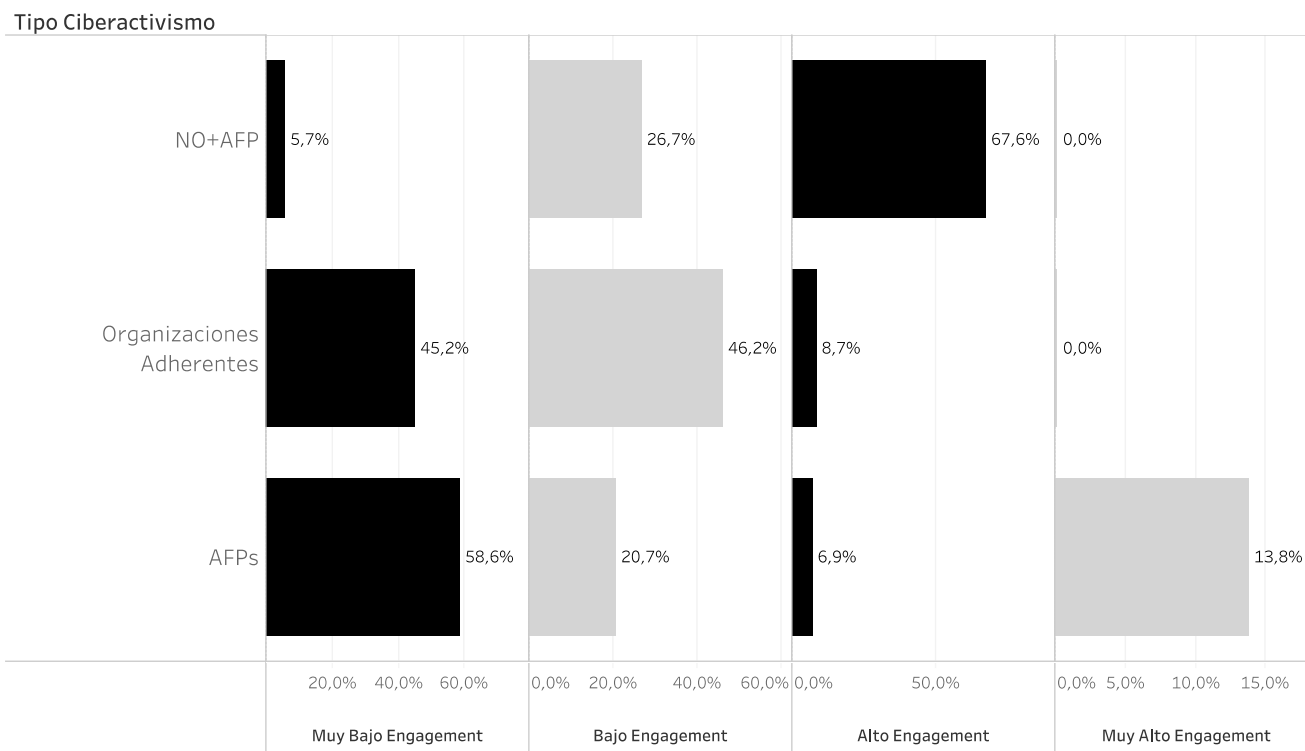
<sup>27</sup> Noticia sobre toma de Asociación Gremial de AFP: <https://goo.gl/aHxVny>.

<sup>28</sup> Aclaración sobre pérdidas de AFP: <https://goo.gl/oySqJN>.

<sup>29</sup> Contenido educativo sobre multifondos: <https://goo.gl/EV4sif>.

<sup>30</sup> Publicación AFP Modelo busca el personaje incógnito: <https://goo.gl/zkohCx>.

**Tabla 4: Distribución Engagement (por post) según Origen del Ciberactivismo**

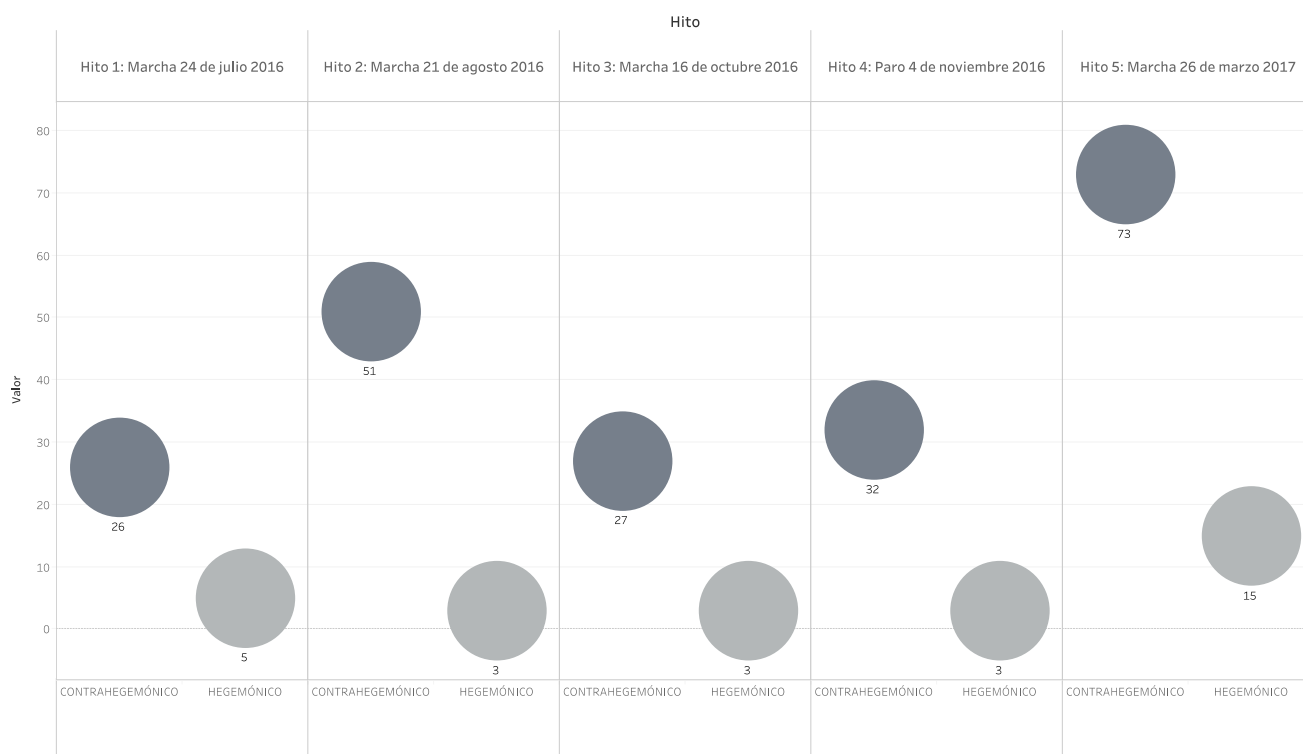


Fuente: elaboración propia en base resultados de estudio.

La medición del *Engagement* como parámetro de rendimiento del contenido publicado tiende a concentrarse en niveles bajos o muy bajos para la mayoría de los perfiles analizados. Sin embargo en el caso de los perfiles **NO+AFP** se observa que más del 67% de los post publicados tiene alto *Engagement*. En el caso de las organizaciones adherentes el impacto de las publicaciones asociadas a la causa del movimiento social se concentra en impactos bajos o muy bajos, lo que tendría respuesta en que este tipo de perfiles mantiene una gama más variada de publicaciones, relacionadas a distintos aspectos del ámbito políti-

co, laboral y gremial y no exclusivamente sobre el conflicto por el Sistema de Pensiones, lo que podría justificar el bajo rendimiento en sus publicaciones. Por otro lado, en el caso de las AFP los niveles de *Engagement* son en su mayoría bajos, aunque son los únicos perfiles de la muestra que obtienen publicaciones de muy alto *Engagement*, donde se concentran la mayor cantidad de interacciones con sus comunidades, lo que no obstante debe ser ponderado en relación al número total de fans que tienen estos perfiles, que son ampliamente superiores a los de tipo contrahegemónico.

### Gráfico N° 1: Trayectoria de la Disputa Mediática



Fuente: elaboración propia en base resultados de estudio.

Por último, este gráfico muestra la distribución de las publicaciones según el tipo de contenido hegemónico o contrahegemónico para el rango de fechas estudiando (junio 2016-mayo 2017). Como se observa, mientras el contenido hegemónico no presenta un *peak* de publicaciones a lo largo de conflicto, el contenido de tipo contrahegemónico tiende a concentrarse en los rangos de fecha cercanos a hitos del movimiento, marchas y la paralización nacional del 4 de noviembre de 2016. Como segundo elemento a destacar, durante los períodos de mayor actividad dados entre la primera marcha del 24 de julio y la tercera marcha del 16 de octubre de 2016 (las más masiva de todas), las AFP no produjeron publicaciones de relevancia, lo que infiere una posición pasiva respecto al conflicto.

### ACM

En consideración de las variables del análisis, la tabla N°4 de medidas discriminantes muestra que las dos dimensiones del mapa perceptual arrojaron un porcentaje de varianza explicada aceptable, llegando al 47,698% para la dimensión 1 (Eje X) y al 35,864% para la dimensión 2 (Eje Y),

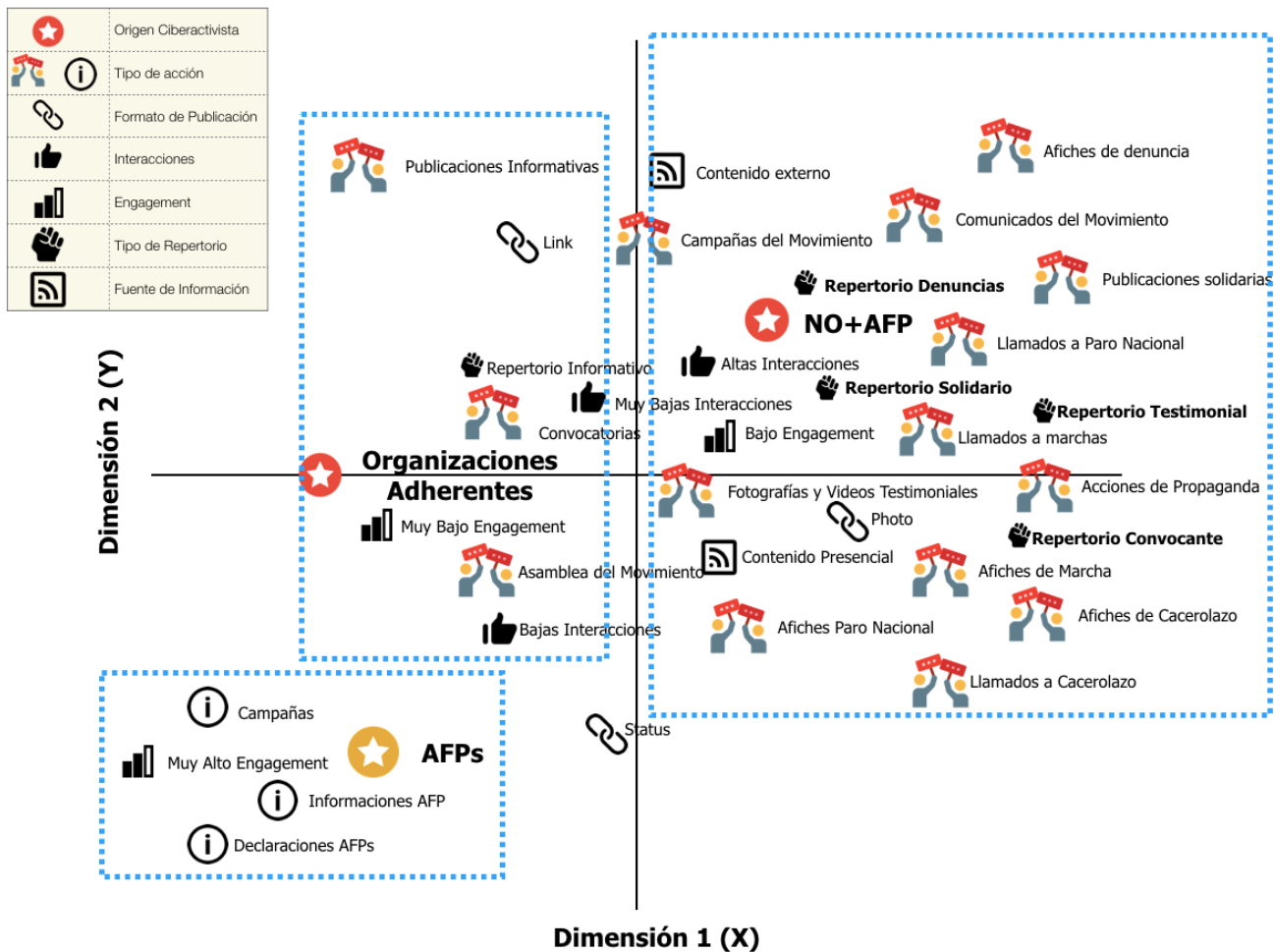
con un promedio del 41,781%. Las variables de otorgan mayor peso explicativo son, para la dimensión 1, Acción ciberactivista, cuya relevancia es transversal para ambas dimensiones (0,892 y 0,796, respectivamente), Tipo de Repertorio (0,730) y Origen Ciberactivista (0,689), mientras que para la dimensión 2 son Fuente de Información (0,653) Formato de Publicación (0,478).

Tabla 4: Medidas discriminantes

Variable	Dimensión		Promedio
	1	2	
Tipo de Repertorio	0,730	0,315	0,522
Fuente de Información	0,185	0,653	0,419
Formato de publicación	0,253	0,478	0,366
Acción ciberactivista	0,892	0,796	0,844
Rendimiento de publicación	0,364	0,042	0,203
Interacciones	0,225	0,125	0,175
Origen de Ciberactivismo	0,689	0,101	0,395
% de varianza	47,698	35,864	41,781

Fuente: Medidas discriminantes desde procesamiento estadístico en SPSS (V.24)

## Ilustración N° 1: Análisis de Correspondencia del conjunto de Puntos de Categoría<sup>31</sup>



Fuente: Ilustración referencial de mapa perceptual obtenido desde SPSS (V.24).

El Gráfico de Conjunto permite apreciar de manera agrupada los tres grandes nodos de caracteri-

<sup>31</sup> El gráfico presentado corresponde a mapa perceptual original de conjunto de categorías, arrojado por SPSS (v.24).

zación y que adquieren mayor sentido interpretativo al presentarse juntos. Partiendo por la dimensión N° 1, que es aquella con mayor fuerza en la agrupación de variables, se observa que son las cuentas de AFP las que logran agruparse de manera más correlacionada con las variables de caracterización. En efecto, este grupo definido teóricamente como hegemónico puede definirse preferentemente como informativo, lo cual se expresa en publicaciones educativas sobre los beneficios del sistema previsional, o bien mediante el uso de plataformas virtuales para la realización de trámites. En menor medida, este grupo se vincula también con la realización de campañas específicas para promocionar los beneficios de las distintas AFP. Por último respecto al conflicto presentado desde el movimiento y en el marco de la disputa mediática, estos perfiles pueden considerarse más bien pasivos.

Un segundo agrupamiento vinculado a la dimensión N° 1 se compone principalmente de

perfiles **NO+AFP** (Coordinadoras Territoriales NO+AFP). Este grupo acude a contenido de tipo convocante, expresado casi en su totalidad en llamados a movilización y en menor medida al repertorio de tipo testimonial a través fotografías en marchas y actividades, poniendo en evidencia la adherencia al movimiento de propaganda (murales y lienzos en la calle)<sup>32</sup>, lo que ratifica el uso de la fotografía y el video presencial de manera recurrente. De esta forma la caracterización de este grupo puede resumirse como activa en cuanto a la difusión de las actividades del movimiento y poner en evidencia el conflicto.

En tercer grupo se compone preferentemente por organizaciones adherentes al movimiento, pudiendo señalar como su primera característica distintiva el uso preferente de publicaciones de tipo Informativas, como son noticias sobre

<sup>32</sup> Mural en Jornada de Agitación comunal Maipú: <https://goo.gl/5Kz4Bx>

fondos de pensiones o estudios sobre la rentabilidad del sistema<sup>33</sup>, pero también de denuncia buscando poner en evidencia las bajas pensiones de trabajadores/as. En menor medida este grupo

<sup>33</sup> Publicación de noticia: *10 razones para sumarse a la marcha NO+AFP*: <https://goo.gl/UmYbNW>.

## Conclusiones

Como primer elemento es posible conferir una distinción en tres grupos relacionados a sus posiciones en la *Disputa Mediática*, cuestión que reafirma la categorización inicial propuesta en este estudio. De un lado el contenido hegemónico resulta el más compacto en cuanto a su agrupación, mientras que a la inversa existen dos grupos en el marco del contenido contrahegemónico que entran directamente a la disputa mediática al buscar difundir y plantear las contradicciones del sistema de AFP. Ambos grupos apelan a repertorios de denuncia y convocatoria con mayor énfasis que el contenido testimonial, con lo cual se satisface el planteamiento de la hipótesis general como caracterización general del ciberactivismo dado en este conflicto. Además, la hipótesis específica N° 1 adquiere validez en cuanto a la condición activa/pasiva de ambos sectores en la Disputa Mediática.

Remitiendo a la definición de movimiento social como desafío colectivos de personas que comparten objetivos comunes manteniendo una interacción con las élites, sus oponentes y las autoridades (Tarrow, 2012), así como la definición de oponentes y de su disputa, la que toma sentido cuando la acción colectiva adquiere objetivos comunes (Porta y Diani, 2011) habría que indicar según lo visto en conceptualización de la Disputa Mediática que si bien no es posible hablar de una disputa declarada, sí es posible caracterizar a los grupos contrahegemónicos como ciberactivistas debido a la orientación y utilización de repertorios convocantes y de denuncias contra el Sistema de Pensiones, mientras que las fanpages de las AFP mantienen una posición neutra, obviando el conflicto existente y promoviendo mayoritariamente contenido informativo sobre el Sistema, lo que podría indicarse como el ejercicio del rol hegemónico y de su diferenciación respecto a la otredad (Winocur, 2013) emergente que sería el movimiento **NO+AFP**.

Según lo señalado por Tarrow (2012) sobre la puesta en escena de desafíos mediante identidades colectivas, lo que para este estudio se interpreta a nivel de la variable Tipo de Repertorio en su dimensión Testimonial que representa lo que

hace uso del repertorio de apelación testimonial, mostrando adherencia y haciéndose parte de las campañas del movimiento, compartiendo sus comunicados.

para Tilly y Wood (2010) constituye el **WUNC**, mediante demostraciones de valor, unidad, número y compromiso, es posible indicar su importancia desde el punto de vista digital y del proceso de acción colectiva ciberactivista, ya que constituye la expresión de presencia física tangible, y por tanto, otorga sustento y validación a la acción digital misma al cumplir con el objetivo de posicionarse en una plataforma dotando de un sentido de *presencialidad* al movimiento en la red. En base a los resultados de este estudio se marca un matiz respecto al contenido publicaciones por **NO+AFP** y adherentes, que apelan de manera disímil a este repertorio. Con ello la hipótesis específica N° 2 que sugiere más bien homogeneidad en ambos grupos resulta refutable en su aseveración al no atender dicha diferenciación, lo cual invita a revisar con mayor especificidad los sentidos y objetivos estratégicos con los cuales los movimientos sociales y organizaciones adherentes hacen uso de medios digitales.

De la misma forma, si para Porta y Diani (2011) las redes adquieren el carácter de informal (de tipo presencial) cuando son autónomas respecto a procesos formales de traspaso de información, habría que indicar llevándolo a lo digital, que si bien en el caso de las Coordinadoras Territoriales la presencia en *Facebook* constituye un mecanismo descentrado de información y participación, dicha modalidad no escapa de las condiciones normativas y los alcances que permite la propia plataforma. De manera que si bien existe una red del movimiento social con contenido compartido y asociado a contingencias de la misma organización (llamados a movilización u otras actividades), ésta se encuentra supeditada en su carácter orgánico<sup>34</sup> a un limitado alcance<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> Es decir nativo, que no cuenta con patrocinio para llegar a más audiencia.

<sup>35</sup> Lo anterior respondería al nivel de adaptación de cuestiones prefigurativas propias de la red digital *Facebook*, y que se relacionan con la monetización del contenido y el conocimiento específico en el manejo de estas redes, a fin de establecer alcances y audiencias según la cantidad de dinero invertido para ello.

Lo anterior se evidencia al momento de comparar los niveles de audiencia y suma de interacciones. Como se distingue en la tabla N<sup>o</sup> 2 la superioridad numérica en la cantidad de seguidores con que cuentan las AFP constituye barrera elemental al momento de posicionar contenidos. Por lo demás, las Coordinadoras Territoriales concentran la mayor cantidad de seguidores e interacciones en sus dos cuentas de carácter nacional, relegando a un plano marginal los casos de éxito en espacios locales de difusión. Y aunque esta situación es nivelada por las organizaciones adherentes aun así no resulta posible igualar la audiencia, aunque sí el total de interacciones, que de todas maneras resulta bajo en consideración del número de fanpage contrahegemónicas (22), versus las 7 cuentas de AFPs.

En términos de Tilly y Wood (2010) sería posible señalar la ampliación del circuito político gracias al uso de internet por parte del movimiento. El movimiento **NO+AFP** busca ser participe activo de la red, sumándose de manera innovadora a la cotidianeidad de la plataforma más allá de que sus resultados no logren rebasar al contenido hegemónico. Para el caso de este estudio y en el marco de la Sociedad Red (Serrano y Cabello, 2015; Castells, 2009) es posible identificar al movimiento **NO+AFP** como un actor clave en el planteamiento de la disputa mediática llevada a cabo en torno al conflicto, lo cual se expresa en la alta presencia de su Coordinadora Nacional y espacios territoriales en *Facebook*.

Un elemento de tener en consideración es la trayectoria de la *Disputa Mediática*, la cual en el

período estudiado muestra un correlato entre el ciclo de protesta del conflicto social y los peaks de publicaciones asociadas principalmente a convocatorias por parte de **NO+AFP** y organizaciones adherentes. De forma antitética, las fanpages de las AFP mantienen una constancia en sus publicaciones notoriamente menos frecuentes que las realizadas por el ciberactivismo. Esto ratifica la distinción activa/pasiva de *Disputa Mediática*, a la vez que acota el cumplimiento de la hipótesis específica N<sup>o</sup> 3 sólo a perfiles de tipo contrahegemónico, los que hacen eco de la contingencia social en contraparte a la “omisión” que desempeñan en el período aquellos perfiles de condición hegemónica.

Por último podría indicarse que con excepción de las fanpage nacionales (**NO+AFP** y **CNT NO+AFP**), la estrategia de utilizar *Facebook* casi mayoritariamente como formas de convocatoria o testimonio no le ha permitido al movimiento agudizar la disputa mediática ni igualar el posicionamiento en la red con las AFP. En este sentido la utilización de *Facebook* como forma de viralización de contenido tiene para el movimiento **NO+AFP** rendimientos bastante bajos en el contexto de penetración de internet, lo que invita a pensar en nuevas modalidades de comunicación, o bien, revertir la problemática identificada por Castells (2009), como la poca capacidad de autonomía por parte de los movimientos sociales para canalizar y crear nuevas formas nodos de interacción, ajenas a la prefiguración establecida por las redes digitales y la monetización del contenido como limitante en el impacto de una publicación.

## Discusión: E-participación Tensiones entre ciberactivismo y participación política digital

Aunque fuera de los alcances temporales de este estudio, a finales de 2017 y principios de 2018 ambos bloques, hegemónicos y contrahegemónicos, dieron un salto en la disputa mediática al impulsar formas consultivas de participación política. En primera instancia el movimiento **NO+AFP** realizó un Plebiscito Ciudadano con modalidad online y presencial, consiguiendo más de un millón de votos mayoritariamente en favor de modificar el actual Sistema de Pensiones. De igual forma y siguiendo la línea del movimiento, las AFP **Habitat** y **Cuprum** realizaron consultas a sus afiliados/as sobre cómo mejorar el Sistema actual. Con ello se abrió un nuevo flanco de disputa de carácter consultivo pero de

respaldo numérico sobre elementos que resultan críticos en el marco del conflicto social. Y si bien las experiencias de *e-consultas* no son algo nuevo en Chile, son todavía materia de discusión por sus alcances de representatividad y capacidad para ampliar los márgenes de la democracia (Gil-García *et al.*, 2017).

Las iniciativas que apuntan en la línea de las *e-consultas* provienen de distintos objetivos estratégicos pudiendo darse en distintas modalidades y contextos. Sorj y Fausto (2016) compila distintas experiencias de ciberactivismo en Latinoamérica. Dentro de las *e-consultas*, existen las de tipo *clickactivismo* como **Change.org**, web con presencia en varios países de Latinoamérica



que se ha posicionado como una herramienta para promover causas de distinta índole social, siendo una referencia para la toma de decisiones políticas y legislativas, como es el caso de plataformas que promueve la ONG **Ciudadano Inteligente**.

En el caso del conflicto por el Sistema de Pensiones chileno cabría considerar que este avance en la *Disputa Mediática* a instancias consultivas da paso a un nivel donde internet se establece como una herramienta relevante en la disputa política total. La necesidad por demostrar adhesión a ciertas ideas, nociones o iniciativas se torna fundamental para validar la posición hegemónica. Las redes digitales y formas de convergencia mediática entre plataformas aparece como respuesta y conexión a un tejido social todavía mayoritariamente desarticulado y que encuentra en redes digitales como *Facebook* un espacio más donde aún posible disputar la atención pública.

La evidencia apunta a que las luchas sociales vienen consolidando un uso estratégico de las TIC como complemento a reivindicaciones de diversas índoles, en un tránsito de lo tangible a lo digital, o entre la calle y la pantalla (Ayala, 2014). Las proyecciones de este fenómeno traen consigo nuevos desafíos, como la falta de control sobre campañas políticas y el uso de la *big data*, como demostró el caso **Cambridge Analytica** con *Facebook* (House of Commons, 2018), o la disímil condición de entrada en términos de visibilidad e interacciones, como demuestran algunos de los hallazgos aquí puestos en discusión y que las posiciones hegemónicas pueden sostener vía monetización de mensajes y segmentación de audiencias. La evidencia sugiere que más que extender los márgenes de la democracia, el uso de internet como forma de participación política corre el riesgo de terminar por reproducir los actuales márgenes de participación para toma de decisiones.

Surge así la complejidad de poder abarcar los usos de una amplia red de conexiones y elementos que configuran la acción colectiva digital, con variadas y disímiles tendencias en la usabilidad y los objetivos estratégicos en la preferencia por determinadas plataformas, así como su vínculo con lo *offline-presencial*. A ello se suman los flujos de información política de carácter no visibles,

como es la mensajería social en *Whatsapp* o *Telegram*<sup>36</sup> y que cumple un rol importante en el traspaso de informaciones y noticias junto con *Facebook* (Newman, Fletcher, Kalogeropoulos, Levy y Nielse, 2018). Y si bien el *big data* y acceso a APIs otorgan cada vez mayores posibilidades de análisis, los esfuerzos por compendiar tendencias en el uso de internet en el marco de la acción colectiva requieren de especial atención a las especificidades constitutivas de cada *Disputa Mediática*; el origen de las motivantes del conflicto social, su cotejamiento con las trayectorias digitales y su enmarcación estructurante en acceso, brechas y usos.

Con todo lo anterior es posible señalar que el ejercicio político-digital de la ciudadanía abre campo en un nuevo espacio a disputa, transformando la práctica individual del ejercicio digital en una incidencia colectiva con impacto en el propio espacio presencial. Ello no configura necesariamente una nueva relación con el Estado, sino más bien amplía la representación de la movilización social hacia un espacio de incidencia ya ineludible para los distintos niveles del propio Estado y las elites, las que se ven expuestas a nuevos flancos de disputa mediados por la tecnología digital y la búsqueda de incidencia a través de estrategias como la segmentación y monetización de contenido dirigido a determinadas audiencias. Visto así la digitalización de la política puede mermar la calidad democrática en la medida que no resuelve el problema de la representación, resultando más bien en una extensión del escenario político presencial.

En lo que respecta a las proyecciones de este campo de estudio, avanzar en problematizar y congeniar las dimensiones de carácter presencial con aquellas de tipo *online* que caracterizan las disputas político-mediáticas, hacen posible profundizar en trayectorias desde y entre los distintos espacios, considerando redes de organización y canales de comunicación y convergencia mediática entre distintas plataformas, lo cual constituye un desafío teórico y metodológico donde las ciencias sociales y de las comunicaciones deben explorar maneras de aprehender el fenómeno.

<sup>36</sup> Un caso relevador constituye la última elección presidencial de Brasil, el fenómeno del Fake News y la *posverdad*.

## Bibliografía

- Aguilar-Forero, N. (2017). "Ciberactivismo y olas de agitación comunicativa. Consideraciones etnográficas". *Íconos, Revista de Ciencias Sociales*, N° 59, pp. 123-148.
- Ayala, P. (2014). Redes Sociales, poder y participación ciudadana, en *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 26, pp. 23-48.
- Bennet, W. (2003). "Communicating Global Activism: Some Strengths and Vulnerabilities of Networked Politics". En Van de Donk, W., Loader, B., Nixon, G. y Rutch, D., *Cyberprotests: new media, Citizens and social movements*. Londres: Routledge.
- Cárdenas, C. (2014). "Representación de la acción política de los estudiantes chilenos. Movilización de significados en redes sociales". *Revista Última Década*, N° 40, pp. 57-84.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza: Madrid.
- Cea, M. (1996). *Metodología Cuantitativa, Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. España: Síntesis.
- Comisión Asesora Presidencial para el Sistema de Pensiones (2015). *Encuesta de Opinión y Percepción del Sistema de Pensiones en Chile*. Recuperado de <http://www.comision-pensiones.cl/Documentos/Getinforme>.
- Coordinadora Nacional de Trabajadores NO+AFP. (2016a). *Historia NO+AFP*. Recuperado de <http://coordinadoranomasafp.cl/wp/2016/12/03/el-surgimiento-de-la-coordinadora-nacional-de-trabajadores-noafp/>.
- Coordinadora Nacional de Trabajadores NO+AFP. (2016b). *Propuesta Técnica para un Nuevo Sistema de Pensiones en Chile*. Recuperado de <http://www.nomasafp.cl/inicio/wp-content/uploads/2013/01/PROPUESTA-PREVISIONAL.pdf>.
- Crocchi, F., Mede, R., Perez, D. y Velázquez, D. (2016). *Informes de Huelgas Laborales 2016. Del Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social, COES*. Recuperado de [https://www.coes.cl/wp-content/uploads/2017/07/N6\\_Informe-Observatorio-Huelgas-Laborales.pdf](https://www.coes.cl/wp-content/uploads/2017/07/N6_Informe-Observatorio-Huelgas-Laborales.pdf).
- Della Porta, D. y Diani, M. (2011). *Los Movimientos Sociales*. España: Editorial Complutense.
- Deves, E. y Cruzat, X. (2015). *Luis Emilio Recabarren Escritos de prensa*. Chile: Ariadna Ediciones.
- Favaro, L. (2017). "Los Estudios Críticos de Internet: conceptos, debates y retos". *Revista TeknoKultura*, N° 8, pp. 151-167.
- Garretón, M. (2014). *Las ciencias sociales en la trama de Chile y América Latina. Estudios sobre transformaciones políticas y movimientos sociales*. Santiago: LOM.
- Garrido, N. (2012). *Cibermilitancia 2.0. La juventud kirchnerista en la Argentina de hoy*. Recuperado de <http://www.sye.uchile.cl/index.php/RSE/article/view/20942>.
- Gil-García, J., Criado y J., Téllez, J. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la Administración Pública conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*. México: INFOTEC.
- González, M., Becerra, M. y Yanez, M. (2016). "Ciberactivismo: nueva forma de participación para estudiantes universitarios". *Revista Comunicar*, N° 46, pp. 47-54.
- Habermas, J. (1968). *Ciencia y Técnica como Ideología*. Madrid: Tecnos.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis multivariante*. España: Prentice Hall Iberia.
- Haro, C. y Sampedro, V. (2011). "Activismo Político en Red: del Movimiento por la Vivienda Digna al 15 M". *Revista TeknoKultura*, N° 15, pp. 167-185.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: UOC.
- House of Commons Digital, Culture, Media and Sport Committee (2018). *Disinformation and "fake news": Interim Report*. Recuperado de <https://www.parliament.uk/business/committees/committees-a-z/commons-select/digital-culture-media-and-sport-committee>.
- Martín-Barvero, J. (2010). *De los Medios a las Mediaciones. Comunicación, Cultura y Hegemonía*. México: Antropos.
- Newman, N., Fletcher, R., Kalogeropoulos, A., Levy, D. y Nielse, K. (2018). *Reuters Institute Digital News Report 2018*. Recuperado de <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/digital-news-report-2018.pdf>.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2015). *Los Tiempos de la politización*. Recuperado de [http://desarrollohumano.cl/idh/download/Informe\\_2015.pdf](http://desarrollohumano.cl/idh/download/Informe_2015.pdf).
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Chile, PNUD (2006). *Las nuevas tecnologías: ¿Un salto al futuro?* Recuperado de <http://www.desarrollohumano.cl/informe-2006/informe-2006-COMPLETO.pdf>.
- Sabada, I. (2012). "Acción Colectiva y Movimientos Sociales en las Redes Digitales, Aspectos históricos y metodológicos". *Revista Arbor Ciencia, Pensamiento y Cultura*, N° 188, pp. 781-794.
- Serrano, E. y Cabello, F. (2015). "Crisis y cibermundo: mutaciones históricas entre cibercapitalismo y postcapitalismo". *Revista TeknoKultura*, N° 12, pp. 337-363.

- Sierra-Caballero, F. (2018). "Ciberactivismo y movimientos sociales. El espacio público oposicional en la tecnopolítica contemporánea". *Revista Latina de Comunicación Social*, N° 73, pp. 980-990.
- Sorj, B. y Fausto, F. (2016). *Activismo Político en Tiempos de Internet*. Brasil: Plataforma Democrática.
- Tarrow, S. (2012). *El Poder en Movimiento. Los Movimientos Sociales, la Acción Colectiva y la Política*. España: Alianza.
- Tiqqun (2016). *La Hipótesis Cibernética*. Francia: Desligamiento.
- Tilly, C. y Wood, L. (2010). *Los Movimientos Sociales, 1768-2008. Desde sus orígenes a Facebook*. España: Crítica.
- Tójar Hurtado, J. (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.
- Valderrama, C. (2012). "Sociedad de la Información: Hegemonía, Reduccionismo Tecnológico y Resistencias". *Revista Nómada*, n/d, pp. 13-25.
- Rivera, R. (2014). "De la Red a las calles: #YoSoy132 y la búsqueda de un imaginario político alternativo". *Revista Argumentos*, Año 27, N° 75, pp. 59-76.
- Winocur, R. (2013). *Los diversos digitales y mediáticos que nos habitan cotidianamente*. Buenos Aires: CLACSO. Recuperado de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20130722110743/Rosalia\\_Winocur.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20130722110743/Rosalia_Winocur.pdf).