

Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales

Alternative strategy for conflict resolution in digital social networks

Katia Ninozca FLORES LEDESMA

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9088-5820>, knfledesma@hotmail.com

Directora Académica del Centro Internacional de Investigación y Desarrollo (CIID), Perú

Romel Ramón GOZÁLEZ-DÍAZ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7529-8847>, director@ciid.com.co,

Director del Centro Internacional de Investigación y Desarrollo (CIID), Colombia

Efren Enrique LOBO CONTRERAS

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9610-3287>, efrenlobo84@gmail.com

Docente Investigador del Centro Internacional de Investigación (CIID), Colombia

RESUMEN

Este artículo pretende proponer una estrategia para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales, especialmente las más usadas Facebook e Instagram, dicho documento presenta un análisis teórico de los Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC) aplicados en contextos convencionales y su reestructuración como estrategia alternativa para atenuar los conflictos emergentes en las redes sociales digitales utilizando técnicas coercitivas y sancionatorias para minimizar los frecuentes problemas entre usuarios de dichas plataformas.

Palabras clave: Estrategia alternativas, resolución de conflictos, redes sociales digitales, Facebook e Instagram

ABSTRACT

This article aims to propose a strategy for conflict resolution in digital social networks, especially the most widely used Facebook and Instagram, this document presents a theoretical analysis of the Alternative Means of Conflict Resolution (MASC) applied in conventional contexts and their restructuring as Alternative strategy to mitigate emerging conflicts in digital social networks using coercive and sanctioning techniques to minimize frequent problems among users of these platforms.

Keywords: Alternative strategies, conflict resolution, digital social networks, Facebook and Instagram

Recibido: 01/04/2020 • Aceptado: 17/04/2020



INTRODUCCIÓN

El uso de las redes sociales en tiempos de confinamiento social preventivo como medida para mitigar la propagación del COVID-19, al generado un aumento en la interacción de los usuarios en las redes sociales. Por ende, Facebook e Instagram como principales plataformas han generado de manera forzada, por causa mayor un aumento en las interacciones sociales sin precedentes. (Hernández-Julio et al., 2019; Martínez Anguita, 2020)

En este sentido, se dice que en la medida que existe mayor interacción entre los usuarios de redes sociales, las posibilidades de generar un conflicto crecen. En otras palabras, existe una relación directamente proporcional entre el número de interacción y la generación de conflictos, lo que induce a considerar esta nueva tendencia de problemas como una forma de evolución de la sociedad. En concordancia con los planteamientos de Fuquen (2003) quien reflexiona acerca que los conflictos surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social en las redes sociales.

En Venezuela, país con interminables dificultades y que ha estado sufriendo acoso, xenofobia y un cumulo de resentimiento social alimentado por las divergencias políticas y económicas que han aumentado la brecha entre clases sociales, lo que es un detonante para la prolongación de conflictos en las redes sociales. Por lo tanto, se puede decir que la realidad ha demostrado que la convivencia entre seres humanos es cada vez más compleja (Arboleda & Díaz, 2017).

Los problemas emergentes derivados del intercambio de información en las redes sociales, ha desbordado la capacidad de respuesta de mecanismos tradicionales para la resolución de conflictos. Por lo que es un desafío intelectual y emocional para poder enfrentar y reestructurar el tejido social y llegar a mediar entre las partes para retomar el curso normal de las relaciones. Por consiguiente, el presente estudio pretende generar una estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales, permitiendo que los actores involucrados sean

promotores del cambio positivo(González & Córdoba, 2017; Hernández-Royett & González-Díaz, 2016).

SÍNTESIS COMPARATIVA ENTRE LOS MASC

La praxis espontanea de alternativas para la resolución de conflictos emergió a los llamados “Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC)” lo cual considera la conciliación dentro de su cultura jurídica en cualquier nacional y marco legal, para la atención de casos de diversa naturaleza, así como en distintas instancias siendo fórmula para la solución de conflictos; junto con el arbitraje, dan cuenta anticipada del uso de opciones judiciales, extrajudiciales, procesales y extraprocerales, alternativas al juzgamiento.(Díaz, Gutiérrez, & Araujo, 2019; Díaz & Ramos, 2019; González-Díaz & Hernández-Royett, 2017; Velásquez, 2016)

Tabla 1.- Resumen de las diferencias entre los MASC

MASC	Acuerdos	Quien propone	Vinculación de la Intervención
<p>Conciliación: Este procedimiento consiste en la actividad de un tercero nombrado por las partes cuyo objetivo es ponerlas de acuerdo evitando que acudan a un proceso jurisdiccional o procedimiento arbitral.(Folberg & Taylor, 1996)</p>	<p>Son las partes del conflicto, quienes llegan a un acuerdo.</p>	<p>El conciliador no realiza propuestas</p>	<p>La intervención del conciliador, mediador y negociador nunca es vinculante para las partes.</p>
<p>Mediación: Es la intervención de un tercero en una disputa. Es aceptable, imparcial y neutral, que carece de poder autorizado sobre las partes de decisión para ayudar a las partes en conflicto a alcanzar voluntariamente su propio</p>		<p>EL mediador y negociador pueden realizar propuestas</p>	

Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales

<p>arreglo mutuamente aceptado.(Aran, Berne, & de Horowitz, 2007; Folberg & Taylor, 1996)</p>			
<p>Negociación: Es un proceso en el cual dos o más partes con un problema o un objetivo emplean técnicas diversas de comunicación, con el fin de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones.(Folberg & Taylor, 1996; Schnitman, 2000; Velásquez, 2016)</p>			
<p>Arbitraje: Es un procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Al escoger el arbitraje, las partes optan por un procedimiento privado de solución de controversias en lugar de acudir ante los tribunales.(Burton, 2000; Gozaíni, 1995; Highton de Nolasco & Alvarez, 1995)</p>	<p>Es el árbitro quien dicta la solución del conflicto.</p>	<p>El árbitro tiene poderes decisorios.</p>	<p>La intervención del árbitro es vinculante para las partes</p>

Redes sociales digitales

Las redes sociales digitales según (Baker-Doyle & Yoon, 2020; Dodell-Feder, Shovestul, Woodyatt, Popov, & Germine, 2020; Pomare, Long, Churruca, Ellis, & Braithwaite, 2019; Stockdale & Coyne, 2020) es un espacio en el cual los individuos interactúan con otros mediante el uso de Internet, que se basa en software que permite el intercambio de información a través de mensajes, blogs, chats, entre otras opciones; asimismo, los grupos de personas que conforman una red pueden compartir intereses, opiniones, generar apoyo y ayuda, integrarse temáticamente, generar un sentido de pertenencia o sociabilizar.

Así mismo, otros autores como (González & Rincón, 2017; Jain, Dhar, & Gupta, 2020; Tompson, Kahn, Falk, Vettel, & Bassett, 2020; Yang, Cao, Andrikopoulos, Yang, & Bass, 2020) consideran que es un concepto utilizado para analizar interacciones entre individuos, grupos, organizaciones o hasta sociedades enteras desde el final del siglo XIX.

Para efecto de este estudio, se refiere a redes sociales al espacio digital de interacciones de usuarios, en especial las plataformas de Facebook e Instagram que han sido señaladas por distintos portales de noticias como las principales según datos de Google trends (consulta: 17/04/2020, ver figura 1)

Figura 1.- Resumen comparativo de redes sociales en Venezuela (2020)

● Facebook ● Instagram ● Twitter ● YouTube



Fuente: Google trends (2020)

Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales

En otras palabras, las redes sociales más utilizadas en un 98% el uso de Facebook e Instagram, han generado espacios en los cuales se construyen redes sociales, las cuales son apropiadas y resignificadas por los usuarios dependiendo del uso que den de éstas. No obstante, no todos los usuarios emplean las redes de la misma forma y se ha presentado en los últimos años una serie de confrontaciones entre usuarios, generando conflictos que en ocasiones han sido irremediables.

Estrategia para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales

Una vez descritos los MASC aplicados en contextos convencionales y un marco regulatorio en el Código Penal. Se gestó la Ley contra el Odio, la cual encaminada a darle a la justicia a los medios de comunicación que difundan mensajes "a favor de la guerra o (hagan) apología del odio nacional", serán sancionados con la revocatoria de la concesión a los medios de comunicaciones (Díaz, Baldovino, & Pertúz; González-Díaz, Lara, López, & Hernández-Royett, 2016; Ramón, Díaz, Antonio, Pertuz, & Campos).

Así mismo, dicta ley prohíbe la publicación de mensajes de odio, violencia o que inciten a esto, en redes sociales y otros medios de comunicación digital" (p.45). Así mismo, varias organizaciones como Provea y Foro Penal, están en desacuerdo con dicta medida debido a que no es congruente con la libre expresión (González-Díaz & Perez, 2015; Marquez, Cid, Pertuz, Villavicencio, & Negrón, 2020).

En particular, la ley advierte que en el caso de las redes sociales y medios electrónicos que cometan infracciones deberán retirar los mensajes dentro de las seis horas siguientes a su publicación, en caso de que esto no se cumpla la persona jurídica responsable deberá pagar una multa, y se bloquearán los portales "sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil a que hubiere lugar".

BIBLIOGRAFÍA

Aran, A. P., Berñe, M. A. L., & de Horowitz, S. R. (2007). *Mediación: Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad* (Vol. 4): Graó.

- Arboleda, M. L. O., & Díaz, R. R. G. (2017). El carácter axiológico del proceso educativo en Colombia. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 6(2), 1-17.
- Baker-Doyle, K. J., & Yoon, S. A. (2020). The social side of teacher education: Implications of social network research for the design of professional development. *International Journal of Educational Research*, 101, 101563. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101563>
- Burton, J. (2000). La resolución de conflictos como sistema político. *Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, George Mason University, Fairfax, Virginia*.
- Díaz, R. R. G., Baldovino, F. H. P., & Pertúz, L. D. Niveles experienciales en el desarrollo de competencias lógicas. Una perspectiva de evaluación del aprendizaje y del desempeño en la educación para adultos.
- Díaz, R. R. G., Gutiérrez, P. M. H., & Araujo, E. J. R. S. (2019). *Zonas francas de la región Caribe colombiana, ventaja competitiva y costos logísticos*. Paper presented at the Memorias del III Congreso internacional en administración de negocios internacionales (CIANI): Retos y oportunidades del desarrollo sostenible en los negocios internacionales.
- Díaz, R. R. G., & Ramos, D. E. C. (2019). CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR COOPERATIVO A TRAVÉS DE LA BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 8(1), 127-143.
- Dodell-Feder, D., Shovestul, B., Woodyatt, J., Popov, V., & Germine, L. (2020). Social anhedonia, social networks, and psychotic-like experiences: A test of social deafferentation. *Psychiatry Research*, 284, 112682. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2019.112682>
- Folberg, J., & Taylor, A. (1996). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*: EDITORIAL LIMUSA, SA DE CV/GRUPO NORIEGA EDITORES.
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*(1), 265-278.
- González-Díaz, R. R., & Hernández-Royett, J. (2017). Diseños de investigación cuantitativos aplicados en las ciencias de la administración y gestión. *Globalciencia*, 3(1), 15-27.
- González-Díaz, R. R., Lara, R. J. V., López, R. O., & Hernández-Royett, J. (2016). Tax on advertising and commercial advertising: An analysis from Municipal Tax Management. *Globalciencia*, 2(1), 20-34.

Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales

- González-Díaz, R. R., & Perez, L. A. B. (2015). Análisis financiero empresarial del sector comercio como factor de competitividad través de la lógica difusa. *Estrategia*, 1(1), 1-10.
- González, R., & Córdoba, T. (2017). ANÁLISIS DIFERENCIAL ENTRE EL MANUAL GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL PUBLICADOS EN EL AÑO 2005 Y 2014. UNA PERSPECTIVA GENERAL DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL PANAMEÑO. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 4(1), 1-13.
- González, R., & Rincón, M. (2017). Análisis de la producción escrita de niños con síntomas de dislexia a partir de un enfoque Lingüístico-Cognitivo. *Revista Oratores*(4).
- Gozáini, O. A. (1995). *Formas alternativas para la resolución de conflictos*: Depalma.
- Hernández-Julio, Y. F., Hernández, H. M., Guzmán, J. D. C., Nieto-Bernal, W., Díaz, R. R. G., & Ferraz, P. P. (2019). *Fuzzy knowledge discovery and decision-making through clustering and dynamic tables: Application in medicine*. Paper presented at the International Conference on Information Technology & Systems.
- Hernández-Royett, J., & González-Díaz, R. R. (2016). Enfoques de investigación en la contabilidad. *Estrategia*, 2(1), 87-100.
- Highton de Nolasco, E. I., & Alvarez, G. S. (1995). *Mediación para resolver conflictos*: Ad-Hoc.
- Jain, A., Dhar, J., & Gupta, V. (2020). Rumor model on homogeneous social network incorporating delay in expert intervention and government action. *Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation*, 84, 105189. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2020.105189>
- Marquez, Y. R., Cid, L. E. D., Pertuz, L. D., Villavicencio, M. A. N., & Negrón, M. E. (2020). Políticas públicas para una coeducación con equidad.
- Martínez Anguita, I. (2020). *Herramientas para medir y analizar redes sociales: Twitter Analytics, Facebook Insights, Klout y Social Mention*.
- Pomare, C., Long, J. C., Churruca, K., Ellis, L. A., & Braithwaite, J. (2019). Social network research in health care settings: Design and data collection. *Social Networks*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.socnet.2019.11.004>
- Ramón, R., Díaz, G., Antonio, L., Pertuz, D., & Campos, D. P. F. Capítulo 10 Estrategias para el crecimiento financiero en las entidades del sector

- cooperativo a través de la Bolsa de Valores de Colombia. *en un contexto glocal*, 301.
- Schnitman, D. F. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: Perspectivas y prácticas*: Ediciones Granica SA.
- Stockdale, L. A., & Coyne, S. M. (2020). Bored and online: Reasons for using social media, problematic social networking site use, and behavioral outcomes across the transition from adolescence to emerging adulthood. *Journal of Adolescence*, 79, 173-183. doi:<https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2020.01.010>
- Tompson, S. H., Kahn, A. E., Falk, E. B., Vettel, J. M., & Bassett, D. S. (2020). Functional brain network architecture supporting the learning of social networks in humans. *NeuroImage*, 210, 116498. doi:<https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2019.116498>
- Velásquez, N. R. P. (2016). Pensar los conflictos organizacionales desde la perspectiva del coaching ontológico. *Revista Latinoamericana de Psicología Existencial UN ENFOQUE COMPRENSIVO DEL SER*(13), 30-38.
- Yang, X., Cao, D., Andrikopoulos, P., Yang, Z., & Bass, T. (2020). Online social networks, media supervision and investment efficiency: An empirical examination of Chinese listed firms. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119969. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119969>

BIODATA

KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA, *Doctora en Educación, Directora Académica del Centro Internacional de Investigación y Desarrollo (CIID), Perú: Políticas para garantizar la Calidad en la Educación Superior.*

ROMEL RAMÓN, GONZÁLEZ-DÍAZ, *Con certificado postdoctoral en Gerencia de la Educación Superior, es doctor en Educación, doctor en Gerencia©, Magister Scientiarum en Gerencia Financiera, Especialización en Contraloría y Maestría en Contabilidad con énfasis en Auditoría Forense ©, Administrador Industrial, Investigador Senior y par evaluador reconocido por Minciencias. Dedicado a los estudios de diseños de investigación mixtos para el estudio de fenómenos complejos.*

Katia FLORES LEDESMA
Romel Ramón GONZÁLEZ-DÍAZ
Efren Enrique LOBO CONTRERAS

Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales

EFREN ENRIQUE LOBO CONTRERAS, *Magister en Gestión de La Tecnología Educativa, ingeniero de sistemas, docente en el sector oficial, docente investigador del Centro Internacional de Investigación (CIID) Colombia.*