



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Doctorado en Comunicación Estratégica y Social



Conflictos de comunicación en el uso de las redes sociales

-Tesis Doctoral-

Lesbia Maritza Alonzo Villeda

Guatemala, octubre de 2019

Conflictos de comunicación en el uso de las redes sociales

Tesis Doctoral

Lesbia Maritza Alonzo Villeda

Guatemala, octubre de 2019



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 06 de noviembre de 2019
ECC 1191-19

Maestra
Lesbia Maritza Alonzo Villeda
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

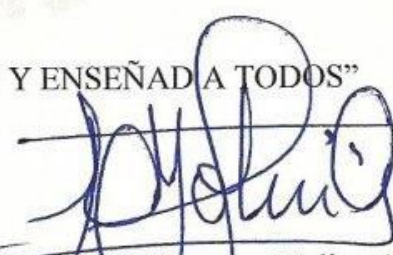
Estimada Maestra Alonzo:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Directivo en el Punto **DÉCIMO SEGUNDO**, Inciso 12.13 del Acta No. 23-2019, de sesión ordinaria celebrada el 05 de noviembre de 2019.

“DÉCIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoce los Oficios Postgrado, del No. 373-2019 al 385-2019, todos de fecha 04 de noviembre de 2019, en los cuales el Secretario del Consejo Académico de Postgrado, Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo, solicita Orden de Impresión para los trece profesionales de la primera cohorte del Doctorado en Comunicación Estratégica y Social, que aprobaron su examen de tesis doctoral en octubre 2019, según DICTAMEN FAVORABLE de la Junta Examinadora. Al respecto el Consejo Directivo, **ACUERDA: 12.13. Notificar a la Maestra Lesbia Maritza Alonzo Villeda, Registro Académico 100012211, de la primera cohorte del Doctorado en Comunicación Estratégica y Social, que este Órgano de Dirección le autoriza la Orden de Impresión de la Tesis Doctoral titulada: “Conflictos de comunicación en el uso de las redes sociales”, y la instruye para dar cumplimiento con la entrega de los ejemplares impresos y en formato digital en las instancias correspondientes, dentro de los plazos establecidos por el Departamento de Estudios de Postgrado de esta Unidad Académica.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria de Escuela II



cc. Archivo

“Para efectos legales, solo el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo académico”.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades centrales

Rector	M.Sc. Murphy Olympo Paiz Recinos
Secretario General	Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

Director	M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Secretaria General	M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Representantes Docentes	M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo Lic. Mario Enrique Campos Trigilio
Representante de Egresados	M.A. Jhonny Michael González Batres
Representantes Estudiantiles	Heber Libni Emanuel Escobar Juárez Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Consejo de Postgrado

Director	M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Secretario	M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Tribunal Examinador

Presidente	Dr. Carlos Humberto Interiano
Lector 1	Dra. Norma Anabella Cerezo Alecio
Lector 2	Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón

Contenido

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
PARTE I. INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo 1.....	2
Introducción a la investigación	2
1.1 Definición del problema.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Justificación del estudio	5
1.4 Delimitación del problema	6
1.5 Objetivos de la investigación	7
1.5.1 Generales.....	7
1.5.2 Específicos.....	7
1.6 Supuestos.....	7
1.7 Preguntas de investigación	8
1.7.1 Pregunta central	8
1.7.2 Preguntas específicas	8
1.8 Contexto del problema.....	8
1.8.1 La gente comparte demasiado en las redes sociales	8
1.8.2 Problemas en el trabajo	9
1.8.3 Problemas familiares y divorcios	10
1.8.4 Víctimas mortales de la red	10
1.8.5 Los perfiles y seguidores en redes sociales	11
1.8.6 El ojo del gran hermano nos vigila	11
REFLEXIONES FINALES.....	12
Capítulo 2.....	13
Metodología y fuentes	13
2.1 Métodos	13
2.1.1 Modelo metodológico para esta investigación	13
2.1.2 Descripción del Conflicto en redes sociales.....	14
2.1.3 Oposiciones	16
2.1.4 Tipo de Conflicto.....	17

2.2	Técnicas e instrumentos.....	17
2.3	Recursos	19
2.3.1	Recursos humanos.....	19
2.3.2	Recursos institucionales.....	19
2.3.3	Recursos digitales	19
2.4	Fuentes de información.....	19
2.4.1	Fuentes primarias.....	19
2.4.2	Fuentes secundarias	20
	REFLEXIONES FINALES.....	20
	PARTE II: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	22
	Capítulo 3.....	23
	Antecedentes relacionados con la investigación	23
3.1	El surgimiento del ser humano como construcción social	23
3.1.1	Construcción neuronal del sistema humano.....	24
3.1.2	Desarrollo físico del sistema de comunicación.....	25
3.1.3	Revolución neolítica	26
3.1.4	La lucha por la sobrevivencia desde la caverna	27
3.1.5	La fundación de la familia como red social primaria	27
3.2	El conflicto humano y su explicación antropológica	28
3.2.1	El conflicto como generador de avances	30
3.2.2	El conflicto como contrapeso y resistencia al cambio	30
	REFLEXIONES FINALES.....	32
	PARTE III: MARCO TEÓRICO	33
	Capítulo 4.....	34
	Procesos de cognición, intracomunicación e intercomunicación	34
4.1	Los procesos de cognición.....	34
4.1.1	Estructuras cognitivas que intervienen en la comunicación	38
4.1.2	Procesamiento de la información.....	40
4.2	La comunicación con uno mismo.....	41
4.3	Dimensión verbal.....	43
4.4	Dimensión simbólica	47
4.5	La comunicación con el otro ser humano transmisor de mensajes	48
4.6	Lenguaje visual, gestual y corporal	48

4.7	Medios de comunicación interpersonal	50
4.8	La dimensión psicológica con uno mismo y el conflicto interno	51
4.9	La necesidad humana y primitiva del conflicto en el ser humano	56
4.10	Por qué es necesario comunicar el conflicto interno y pelear con los otros	58
	REFLEXIONES FINALES	60
	Capítulo 5.....	62
	El conflicto como un hecho social	62
5.1	El conflicto es un hecho social	62
5.2	El conflicto como motor de avance de las sociedades.....	68
5.3	El conflicto humano y personal como obstáculo a la innovación y cambio	72
5.4	¿Cómo la identidad y los otros juegan un papel en los conflictos personales?	77
5.5	El significado de la guerra desde la comunidad primitiva hasta nuestros días	83
5.6	¿Cómo entender los conflictos entre las naciones?.....	96
5.7	Miedo al cambio y la oposición interna a la innovación	99
5.8	El paradigma de las zonas grises europeas como nueva forma de entender los mega conflictos	
	106	
	REFLEXIONES FINALES	108
	Capítulo 6.....	109
	La virtualidad del conflicto en las redes sociales.....	109
6.1	El mundo real y la construcción de sus relaciones	109
6.2	El significado a nivel de comunicación y el tejido social del surgimiento del internet.....	114
6.3	La dimensión virtual de la comunicación	118
6.3.1	El concepto de nube	122
6.4	Año 2004, el boom de las redes sociales.....	123
6.5	La virtualización de la comunicación interpersonal	125
6.6	Algoritmo de las principales redes sociales en América Latina.....	126
6.7	Observación de la situación de las redes sociales en América Latina	127
	Reflexiones finales	128
	PARTE IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	130
	Capítulo 7.....	131
	Presentación y análisis de resultados.....	131
7.1	Categorización de los conflictos en las redes sociales.....	133
7.2	Fichas técnicas de conflictos en las redes sociales	134

7.3	Cuadros de análisis de casos paradigmáticos en las redes sociales.....	135
7.4	Oposiciones del caso No. 1.....	138
7.5	Oposiciones del caso No. 2.....	145
7.6	Oposiciones del caso No. 3.....	152
7.7	Oposiciones del caso No. 4.....	160
7.8	Oposiciones del caso No. 5.....	168
7.9	Oposiciones del caso No. 6.....	173
	REFLEXIONES FINALES.....	174
	Conclusiones.....	176
	Referencias.....	181

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Análisis semiótico de conflicto.....	14
Ilustración 2: Cuadro Semiótico de Greimas.....	134
Ilustración 3: Cuadro Semiótico-Conflicto.....	136
Ilustración 4: Cuadro Semiótico-Conflicto.....	142
Ilustración 5: Cuadro Semiótico-Conflicto.....	149
Ilustración 6: Cuadro Semiótico-Conflicto.....	156
Ilustración 7: Cuadro Semiótico-Conflicto.....	163
Ilustración 8: Cuadro Semiótico-Conflicto.....	171

Índice de tablas

Tabla 1: Argumentos y contraargumentos (conflicto).....	15
Tabla 2: Metodología.....	18
Tabla 3: Fuentes primarias.....	19
Tabla 4: Fuentes secundarias.....	20
Tabla 5: Argumentos y contra argumentos del caso “Procesión de la poderosa vulva.....	138
Tabla 6: Argumentos y contra argumentos del caso “Molina Theissen.....	144
Tabla 7: Argumentos y contra argumentos del caso “Interpelación ministro de ambiente y recursos naturales”.....	151
Tabla 8: Argumentos y contra argumentos del caso “No evacuación – Erupción del Volcán de Fuego”.....	159
Tabla 9: Argumentos y contra argumentos del caso “Donaciones internacionales.....	167
Tabla 10: Argumentos y contra argumentos del caso “Periodistas por Guatemala en contra de Rodrigo Polo”.....	172

Índice de esquemas

Esquema 1: Conflictos más importantes a lo largo de la historia.....	95
Esquema 2: Línea de tiempo de las redes sociales.....	126

RESUMEN

La investigación se enfoca en identificar los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube, debido a que la mayoría de los usuarios no ha reparado sobre su proceso de comunicación interna, en los beneficios versus costo que puede significarle en un futuro cercano. Estas redes representan un cambio significativo en el tejido social, en cuanto a relaciones interpersonales e intrapersonales, además de los efectos que esas interioridades puedan tener en las colectivas.

El conflicto forma parte de la vida social, puesto que determina el desarrollo de los seres humanos dentro de ella, así como los avances colectivos ideológicos y de poder. El avance de todo lo determina un desenlace, el cual es producto de oposición, negatividad versus positivismo, tiene tendencias filosóficas constructivistas, desde un punto de vista más amplio. Se determina, además, que surge desde cada individuo, desde el “yo” hacia “los otros”, de forma que converge en la cultura.

De todo lo anterior se puede decir que el problema que se investigó es un problema psíquico antropológico del ser humano moderno que utiliza para transmitir mensajes intolerantes e inconvenientes que se convierten en conflictivos en la comunicación interpersonal los cuales tienen su origen en un diálogo interno llamado intracomunicación, que se hace de una forma tan rápida e inconsciente que no permite al ser humano, el tiempo suficiente para filtrar la conveniencia o inconveniencia del mensaje elaborado y difundido.

PALABRAS CLAVE: Conflicto. Individuo. Sociedad. Redes sociales. Oposiciones.

INTRODUCCIÓN

La evaluación del conflicto dentro de la globalización que representan las redes sociales resulta en una gama amplia de elementos que constituyen al desarrollo de la humanidad, desde una estructura social virtual coexistente a la real. Junto con el internet en los noventa, como una red comercial, surge un nuevo espacio de interacción: una cibernsiedad, lo cual también ha configurado una especie de “cibercultura”, en la que cada nodo (unidad de conexión), representa un individuo, quien posee cierto anonimato al interactuar con otros porque su conectividad es gracias a un dispositivo electrónico.

Asimismo, surge también una versión virtual de cada persona que conforma la sociedad real, es decir, se comienza a construir con una identidad virtual. Además, con el “boom” de las redes sociales en 2004 se posiciona como un ser expuesto ante el público, estos cambios han contribuido a una reestructuración del tejido social, en el que las relaciones interpersonales humanas ya no son en sí relaciones que conllevan un proceso de comunicación interpersonal con elementos como lenguaje corporal, los efectos del entorno; todo se limita a conexiones.

Todos esos cambios significan, a su vez, un conflicto, tanto interno en cada individuo, como externo en cuanto al impacto que pueda tener en el comportamiento colectivo. Dentro de la red, gracias a su grado de anonimato, cualquiera puede volverse un actor que emite su opinión e inicia un conflicto, o bien, ser el que porta la verdad o la razón de cualquier asunto. La virtualidad del conflicto recae en la variedad y lo efímero que resultan las tendencias dentro de la red, y la forma en la que evoluciona el contexto social dentro del ciberespacio, la opinión pública juega un papel importante porque al reunir a una masa tan amplia y los “bots” informáticos que reúnen información, resulta mucho más fácil implementar ideas a través de la reproducción de contenido determinado.

La función del conflicto seguirá siendo determinante para el avance de la humanidad, dentro del marco de la evolución de la era digital, tan solo tendrá efectos dispersos y constantes, puesto que las tendencias son efímeras; representan la mayor parte del tiempo un desenlace continuo.

PARTE I. INTRODUCCIÓN

Capítulo 1

Introducción a la investigación

Por ser un tema que se relaciona con el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la investigación se enmarca temporalmente en un problema contemporáneo focalizado y la esfera de influencia fue descriptiva porque se proyectó analizar cómo se manifiestan los factores que causan los conflictos de comunicación en el uso de las redes sociales.

A través de las redes sociales, las personas satisfacen sus necesidades de información y de interacción con usuarios de todo el mundo a todas horas. Por lo que la Red puede representar un arma de doble filo y como lo señala Wolton (1999, p.96) *“La Red se convierte en la figura de la utopía, de una sociedad donde los hombres son libres, susceptibles de emanciparse por ellos mismos”*.

Por esta razón, la investigación se sustentó con estudios neurocientíficos, lingüísticos, psicológicos, filosóficos y de comunicación.

La línea de investigación del estudio que se realizó se ubica en la Comunicación Virtual y Cultura, lo que se conoce como Cibercultura.

1.1 Definición del problema

El concepto de la palabra Conflicto se refiere en la oposición o desacuerdo entre dos o más personas. Karl Marx, situaba el origen del conflicto en la dialéctica del materialismo y en la lucha de clases. Y para que un conflicto se produzca es necesario que existan causas subyacentes que pueden ser conscientes o inconscientes, es decir que eventualmente es altamente posible que uno puede pelear con uno mismo.

La Red Social, es una forma de comunicación que se da entre varias personas con diferentes intereses y motivaciones, quienes utilizan el internet como medio para intercambiar información personal y

contenidos multimedia a través de plataformas desarrolladas por distintas empresas como: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, entre otras; creando de esta manera una comunidad de amigos de forma virtual e interactiva.

Aunque la primera red social virtual llamada *Six Degrees*, surgió en 1997; el boom de las redes sociales se dio hasta el año 2011, cuando se da un nuevo giro a los contenidos audiovisuales, debido a que los usuarios eran más selectivos y deciden qué, cómo, dónde y cuándo ver los contenidos.

La investigación se enfoca en las redes sociales Facebook, Twitter y YouTube, debido a que son las más usadas por las personas que de alguna manera influyen en la agenda mediática y opinión pública guatemalteca.

Puesto que la mayoría de los usuarios de las redes sociales escribe sin sentido y sin analizar previamente lo que publica, es decir si esto me conviene o no. O bien, reparar y pensar antes sobre si lo que publican les puede afectar en determinado momento.

Se ve a cada rato que la gente se mete en líos, algunas veces tienen que pedir perdón o dar alguna aclaración e incluso se han realizado despidos porque lo que publican va en contra de los intereses de sus empleadores o línea institucional. Las peleas se pueden categorizar en: religiosas, políticas, personales, ideológicas, como cuatro grandes recipientes, sin embargo, durante el estudio se podrán ampliar estas categorías.

1.2 Planteamiento del problema

El tiempo que las personas dedican al uso de las redes sociales cada día va en aumento, de acuerdo con el 7mo Estudio de Ilifebelt sobre el uso de Redes Sociales en Centroamérica y el Caribe (Ilifebelt 2018), más del 33 por ciento de la población centroamericana afirman que pasan más de tres horas al día conectadas.

La investigación se orienta en identificar los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales Facebook, Twitter y YouTube, debido a que la mayoría de los usuarios no han reparado

sobre su proceso de comunicación interna, en los beneficios versus costo que puede significarle en un futuro cercano.

¿Y las redes sociales como canales de dónde vienen y a dónde van? Aquí a la vez se desprenden dos interrogantes, hasta dónde quiere llegar el ser humano y hasta dónde quieren los creadores de Facebook, Twitter y YouTube en la comunicación interpersonal que se plantea con emoticones, me gusta, compartir; ya que según dice Mark Zuckerberg fundador de Facebook, esta red social va hacia la telepatía, es decir, ya ni siquiera se tendrá que escribir, bastará con pensar.

Se podrá imaginar que, sin ese recurso de materializar los pensamientos desde una forma más directa, se tienen serios problemas con el recurso de los lentes y la realidad 3D, es posible que se puedan decaer las comunicaciones intrapersonales e interpersonales.

Ante todo, esto, se visualiza una tarea titánica porque en todas las vertientes de comunicación la más inexplorada es quizás la comunicación intrapersonal. Por lo cual esta investigación se planteó a la luz de la lingüística, neurología, psicología y antropología, sin descartar el aspecto histórico y desarrollo social del mundo moderno.

Por lo cual se planteó la interrogante: ¿Cuáles son los factores que causan conflictos en el uso de las redes sociales a la luz del lenguaje y la comunicación intrapersonal e interpersonal?

Dar respuesta a la misma, fue el reto que se proyectó al hacer la investigación mediante la tesis doctoral desarrollada, las preguntas derivadas fueron las siguientes:

¿Qué procesos cognitivos del lenguaje y pensamiento intervienen en la comunicación expresada en redes sociales?

¿Qué incidencia tiene el lenguaje verbal, no verbal y escrito en la comunicación a través de las redes sociales?

¿Cómo se procesa la comunicación intrapersonal y la interpersonal en las redes sociales?

Debe de quedar claro que la comunicación con uno mismo existe quizás desde que existe el humano y en la caverna se plantearon los primeros problemas existenciales como ¿Quién soy yo? Y lo resolvió en respuestas de interlocutores, pero ese principio de plantearse a sí mismo ¿Quién soy? esta del planteamiento ¿Quién decís que soy yo? En este punto las redes sociales, nos regresan no a una aldea moderna, sino más bien al principio de las cosas ¿Quién soy? y eso se está planteando en Internet y especialmente en las redes sociales.

1.3 Justificación del estudio

Las redes sociales han venido a construir nuevas formas de comunicación, aunque esencialmente la comunicación sigue siendo la misma, desde la caverna hasta la actualidad se puede decir que las sociedades se hicieron de ese hablar eterno.

Y es que el ser humano, es comunicación y no otra cosa, por eso es que esos potentes canales de comunicación tienen extasiado al hombre moderno. Desde los *baby boomers* hasta los *millennials* han experimentado en los últimos 50 años más avances en los canales de comunicación, que los vividos en toda la historia de la humanidad.

Quizás el primer gran aporte a la comunicación personal viene de los griegos en la era de la esclavitud y donde el mundo estaba organizado no en Estados, sino más bien en reinos o ciudades estados como Atenas, Esparta, Corinto, Macedonia y no como lo que hoy es la Grecia moderna un país en franco caos en especial en lo económico y social.

A la luz de la investigación científica en el campo de la Cibercultura, es necesario apoyar las investigaciones que ya se han realizado, por lo tanto, fue necesario hacer la investigación para identificar los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales; y como un producto para la sociología de la comunicación porque se explica un fenómeno que ocurre a diario en las redes sociales.

Los estudios que a la fecha se han realizado de las redes sociales están relacionados con las ventajas y desventajas, recomendaciones que se dan a los usuarios con la publicación de información personal; pero no se ha reparado en el proceso de comunicación interna. Sobre todo, que esta red va encaminada hacia la telepatía, es decir que un corto tiempo ya no se tendrá la necesidad de escribir, bastará con pensar, pero sin el recurso de materializar los pensamientos desde una forma más directa, se tendrá serios problemas y a su vez empeorar las comunicaciones intrapersonales e interpersonales.

1.4 Delimitación del problema

La investigación se enfocó en las redes sociales de Facebook, Twitter y YouTube, debido a que son las que más se utilizan en Guatemala.

Se pueden delimitar la categoría de análisis respecto al estudio de conflictividad en cuatro categorías: 1. Religiosas, 2. Políticas, 3. Personales y 4. Ideológicas.

Las unidades de análisis fueron cinco: 1) líderes políticos, 2) artistas, 3) periodistas y 4) comunicadores o presentadores de programas de radio y televisión, 5) influenciadores.

En promedio se dio seguimiento a seis perfiles de cada unidad de análisis por un periodo de tiempo comprendido de julio 2017 a junio de 2019. Para analizar las publicaciones que realizaron durante un período aproximado de 24 meses. Los cuáles fueron presentados como estudios de casos que sirvieron para identificar qué tipos de conflictos de comunicación son los más frecuentes que se dan en las redes sociales.

Mark Zuckerberg, presidente ejecutivo de Facebook, oficializó en su cuenta personal el 27 de junio de 2017 que dicha comunidad social había llegado a los 2,000 millones de usuarios activos, indicando que seguirán conectando a más usuarios. Y según el 7mo. Estudio *Ilifebelt* 2018, esta red cuenta con 7.9 millones de usuarios en Guatemala.

La red social YouTube cuenta con más de mil millones de usuarios, lo que equivale a casi un tercio de los usuarios de internet, quienes miran un promedio de mil millones de horas de videos en 80 idiomas, de 91 países alrededor del mundo. Lo que generan miles de millones de vistas todos los días, señala el blog YouTube para la prensa.

Gabriel Uccello, en el blog Flimper “*Estadísticas Globales de Twitter 2018*”, señala que Twitter a nivel global cuenta con 330 millones de usuarios mensuales activos a nivel mundial, 500 millones de tweets se escriben cada día. Mientras que Yi Min Shum, en su blog sobre la Situación digital y social media Guatemala 2019, refiere que Twitter en Guatemala, al mes de abril de 2019, cuenta con 401 mil usuarios activos mensualmente.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Generales

- Identificar los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales.

1.5.2 Específicos

- Identificar las características de los conflictos que se dan en el uso de las redes sociales.
- Describir las diferencias del proceso de comunicación interna y externa que se da en las redes sociales.
- Describir los estímulos que provocan la interacción en las redes sociales.
- Registrar los conflictos de comunicación en las redes sociales a través de los estudios de casos.

1.6 Supuestos

- Los conflictos de comunicación en las redes sociales suceden por la diversidad de opiniones, creencias e ideologías que chocan unas con otras.

1.7 Preguntas de investigación

1.7.1 Pregunta central

- ¿Cuáles son los factores que causan conflicto en el uso de las redes sociales?

1.7.2 Preguntas específicas

- ¿Cómo se procesa la comunicación intrapersonal y la interpersonal en las redes sociales?
- ¿Qué tipos de palabras –estímulo interior- invitan a escribir, dar un me gusta, comentar, compartir, subir un video o grabar un audio?
- ¿Qué factores son los que causan conflictos de comunicación en las redes sociales?
- ¿Qué tipos de conflictos de comunicación fueron identificados en los estudios de casos?

1.8 Contexto del problema

1.8.1 La gente comparte demasiado en las redes sociales

A menudo se observa que la gente cuenta demasiado en las redes sociales, da detalles de su vida, qué hace, dónde está, cómo se siente, con quién se peleó en el trabajo, comparte sus problemas familiares, con los vecinos, y al final, termina compartiendo información que quizás solo a su círculo cercano le interese.

Compartir información cotidiana e íntima puede ser una forma de controlar la ansiedad, que perdieron el sentido de privacidad o quizás de mucha soledad. Escribir en una pantalla puede dar cierto grado de libertad para decir lo que se antoja, pero compartir contenidos muy íntimos y privados en las redes sociales puede ser causa de problemas futuros.

Antes las personas escribían una carta y luego la releían y si veían que habían escrito algo que los fuera a perjudicar o que al final no estaban seguros de trasladar a la otra persona, simplemente la guardaban o la rompían. Escribir antes en un papel también era un desahogo íntimo.

Ahora la cuestión no es tan simple, un clic puede causar problemas si no se repara en el contenido que se publica, si se escribe con enojo puede resultar desastroso y comprometedor lo que se diga.

El jugador de baloncesto estadounidense, Draymond Green pidió disculpas tras enviar una foto de su pene en las redes sociales, *“Le di a un botón incorrecto y es una pena. Pretendía ser privado. Todos estamos a un ‘clic’ de poner algo en el sitio incorrecto, y yo sufrí eso esta mañana”*, explicó el jugador de los Warriors, según la nota publicada por el medio “ABC” el 1 de agosto de 2016, (ABC.es, 2016).

1.8.2 Problemas en el trabajo

Si bien es cierto que las personas pueden decir lo que se les antoje en sus redes sociales, porque tienen libertad de expresión hay ciertos límites, es decir, no pueden publicar interioridades de la oficina o lo mal que les cae su jefe; o que la empresa o institución en la que laboran es de lo peor.

Cuando se ocupa un cargo público se debe tener más cuidado, no se puede escribir mensajes que vayan en contra de los intereses de la institución a la cual se representa, aunque no se esté de acuerdo en algunos aspectos.

Una publicación considerada como homofóbica, tuvo como consecuencia el despido del funcionario mexicano, José de Jesús Manzo Corona, uno de los coordinadores de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social de Jalisco, México, quien escribió en su cuenta de Facebook: “lástima que fueron 50 y no 100”; en referencia a la tragedia ocurrida en una discoteca gay en Orlando, Florida, donde perdieron la vida alrededor de 50 personas. La masacre ocurrió el 12 de junio de 2016, pero la información fue publicada por el medio español “El País” en una nota del 14 de junio del año mencionado, (Cruz, 2016).

Las empresas que desean contratar personal hoy día están revisando las cuentas en redes sociales de los postulantes, quieren y creen tener derecho a saber si la persona es idónea para ocupar el puesto.

La información que dicha persona haya compartido es pública y cualquiera en cualquier lugar la puede consultar, por más restricciones que se coloquen en las cuentas.

1.8.3 Problemas familiares y divorcios

También sucede que la red social ha venido también a contribuir a separaciones familiares, un estudio realizado por la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, (citado por elpais.com 2013) señala que el 30 por ciento de los usuarios de Facebook ha tenido problemas con sus parejas por mensajes o contactos con algunas personas o porque la pareja dedica demasiado tiempo a revisar su red social.

1.8.4 Víctimas mortales de la red

Un caso que se dio a conocer en la ciudad de Guatemala, en diciembre de 2015, refirió que una persona identificada como *El Vaquero Indomable* contactó a dos jóvenes a través de Facebook y en las conversaciones les anticipaba que las violaría y mataría; y las víctimas fueron encontradas con señales de asfixia y estrangulamiento.

Las jóvenes no reparan en las consecuencias que les puede traer conversar con un extraño y luego que éste les afirme lo que quiere hacer con ellas, tampoco dimensionan que lo virtual puede llegar a ser real; es decir que la persona que está amenazando, en la realidad les está hablando en serio. Quizás creen que es un juego y que quedará en el mundo virtual.

1.8.5 Los perfiles y seguidores en redes sociales

Una de las interrogantes que se abona al abordaje de la presente investigación se refiere a ¿por qué mientras más estupideces escribo, más seguidores consigo? Debido a que al revisar las cuentas de algunas personas que tienen más seguidores o que se escucha hablar más en las redes sociales, se observa que sus contenidos son tontos, sin sentido e incluso, abusivos.

Algunos de estos perfiles se presentan como periodistas, comunicadores o que trabajan en medios de comunicación. Una de ellas es la politóloga Gloria Álvarez, quien en su cuenta de Twitter @crazyglorita, quien hasta 2019 cuenta con 283 mil seguidores y en Facebook la siguen 677 mil personas.

Con fecha 19 de septiembre de 2016 fue publicado en las redes sociales un audio donde llama a una persona de nombre Rigo Torón que causó revuelo en las redes sociales porque llama “país de mierda” a Guatemala. Tal fue la presión en las redes que otros usuarios hicieron, que la obligó a grabar un video pidiendo disculpas y asumiendo la responsabilidad del contenido, con fecha 22 de septiembre de 2016.

1.8.6 El ojo del gran hermano nos vigila

En la actualidad cualquier cosa que se haga o se diga puede ser reproducida con o sin consentimiento del autor. Por más atentos que se pueda estar, es necesario cuidar los actos, situación que la mayoría de las personas aún no logra entender.

Tomar una foto, grabar un audio o video, cualquier persona con un dispositivo móvil lo puede hacer sin que se dé cuenta. El vigilante Gran Hermano de George Orwell escrita en 1984 está omnipresente.

El voyerismo al cual condujeron los medios a través de los *reality show* no ha saciado, ese mirar al otro sin ser visto o dejarse mirar pretendiendo que nadie los ve. La curiosidad natural de las personas por espiar a los demás se ha expandido con el desarrollo de las nuevas tecnologías; y no se vislumbra un hasta aquí por ahora.

Recientemente Facebook ha señalado que usa una aplicación para espiar a los usuarios cuando no utilizan su app, para decidir las mejoras a implementar para competir con las demás redes sociales. Con estas estrategias sin duda alguna esta red social seguirá en aumento, hasta que surja un nuevo entretenimiento mejor diseñado que capte la atención de los usuarios.

Reflexiones finales

Los conflictos que surgen en las redes sociales tienen una relación estrecha con los que suceden en la vida social real, lo que marca la diferencia es el comportamiento del individuo desde su identidad virtual, la red provee de anonimato, esto por el simple hecho de que el contacto con otro ser no es físico, sino de conexión, a través de una máquina que funciona a través de estímulos. Los elementos faltantes que complementan la comunicación puramente humana hacen que las personas se sientan facultadas para emitir sus opiniones y que estas se consideren completamente acertadas.

La facilidad que proveen las redes genera aceptación hacia la virtualidad, debido a la versatilidad en los usos que se le puedan dar, desde contactarse con alguien a quien se le ha dejado de ver por largo tiempo, ver las fotografías de los amigos, vecinos, enterarse de sus últimas vacaciones, conocer gente “hacer amigos”, hacer denuncia social, entre otros.

Los conflictos en la red surgen de forma natural, o bien, se pueden crear temas conflictivos que generen opinión pública y que promueva que los usuarios tomen una postura a favor o en contra de un tema, que a un sector le convenga. Sin que el usuario repare que se está llevando por el oleaje y sin detenerse a investigar si la situación es real o fue creada, es decir inventada, la masividad que representa la actividad de los usuarios en el ciberespacio es demasiado amplia, corre información de todo tipo al ser libre, aún no regulada legalmente y por su capacidad de recopilar contenido en grandes cantidades.

Capítulo 2

Metodología y fuentes

En ese capítulo se aborda lo relacionado con la metodología que sirvió de base para realizar la investigación correspondiente, así como una somera descripción de las principales fuentes consultadas, las cuales aparecen al final de este informe en la sección de Referencias.

2.1 Métodos

Los mecanismos que se emplearon para lograr los objetivos de la investigación fueron el materialismo dialéctico e histórico. Por ser ciencias generales que rigen el desarrollo de la sociedad y pueden aportar al análisis y la síntesis en el proceso de abstracción de las categorías de la dialéctica materialista (contradicciones, contenido y forma, causa y efecto, entre otras).

Debido que el materialismo dialéctico considera los fenómenos históricos y sociales en continuo movimiento, procesos en desarrollo; la utilización de este método lleva implícita una transformación de la realidad.

Puesto que para la dialéctica todo está unido y no se puede separar causa y efecto, lo que contribuyó a descubrir los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales.

Con el apoyo de ambos métodos se realizó el análisis de casos utilizando el cuadro semiótico de A. J. Greimas (1987), para explicar y graficar los tipos de conflictos de acuerdo con las contradicciones e implicaciones de los casos analizados.

2.1.1 Modelo metodológico para esta investigación

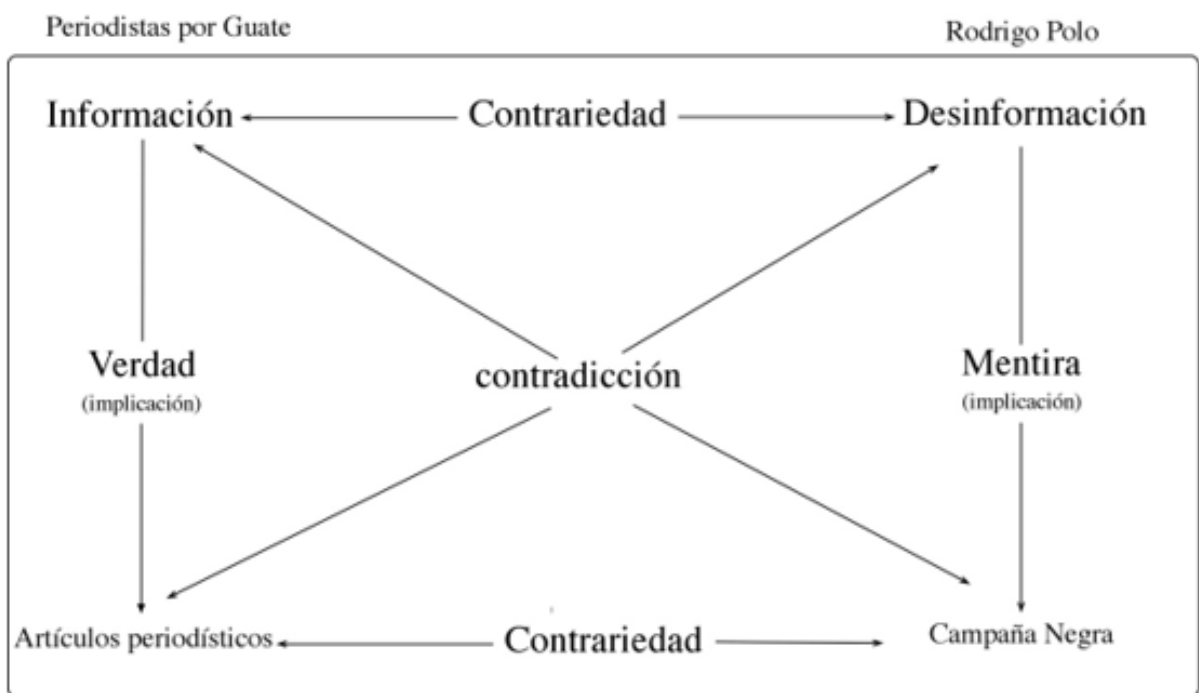
Greimas (1980), define a la semiótica narrativa como examinadora de la lógica, la cual le da sentido a los discursos literarios. Para determinar la significación resulta esencial observar cómo se conforma la estructura sistemática textual, los parámetros que componen el texto y las normas que le dan su sentido específico.

A continuación, se presenta el modelo metodológico utilizado, con información de un caso reciente, que pudo observarse en las redes sociales.

Ilustración 1: Análisis semiótico de conflicto

Cuadro Semiótico - Conflicto

Periodistas por Guatemala Vrs Rodrigo Polo



Fuente: elaboración propia.

2.1.2 Descripción del Conflicto en redes sociales

“Periodistas por Guate”, es una organización periodística virtual, sin reconocimiento legal que tiene como fin defenderse de una campaña negra articulada por la extrema derecha guatemalteca por medio de un actor de la Social Media @RodrigoPolo que desde Twitter y YouTube ataca a los medios de comunicación masiva.

Rodrigo Polo, por sus cifras no es considerado un Influencer por las redes sociales, debido a que no sobrepasa el número de 100 mil seguidores, sin embargo, es un activista de extrema derecha que ataca la agenda *setting* de los medios e intenta articular una agenda política por medio de sus cuentas, con réplicas en personas reales, cuentas clonadas y falsas que hacen un tambor de resonancia creando un conflicto en redes sociales, susceptible de ser analizado en este estudio.

Tabla 1: Argumentos y contraargumentos (conflicto)

Argumentos Rodrigo Polo	Contra Argumentos Periodistas por Guate
Acusa a los medios de ataques en Netcenters en contra de su persona	Acusan a Rodrigo Polo de la administración de un Netcenter, con recursos del Estado y poderes ocultos
Los medios tienen una agenda contra el gobierno porque no les da pauta	Rodrigo Polo, a pesar de negarlo es financiado por Partidos Políticos para atacar a los medios
Ataca a los medios de desinformar y a periodistas de quienes dicen son alcohólicos, faferos, vendidos, parciales, monitoreando sus publicaciones y exponiendo en la Social Media que los Medios Masivos casi no son poderosos, en ocasiones recurriendo a la mentiras y pruebas falsas o montadas por la periodista cubana Bárbara Hernández	Se ven a sí mismos como constructores de Artículos Periodísticos, acusan al actor Rodrigo Polo de diseñar, de difundir una campaña negra, para desinformar, calumniar y crear corrientes de opinión contrarias a los periodistas de Medios Digitales Alternos, Medios del Grupo “A” y Grupo Prensa Libre, dejando fuera a los medios de Ángel González
Es dueño de la verdad, de la Ley	Consideran los trabajos periodísticos, como resultados de procesos de investigación y que sus opiniones están fundadas en la verdad.
Ataca la lucha contra la corrupción dirigida por el MP y Cicig, descalificando a las dos instituciones con el argumento que ellas mismas no pueden dirigir esa lucha cuando sus dos funcionarios son partícipes de la misma corrupción	Apoyan la lucha contra la corrupción y la figura imagen de los dos funcionarios atacados Fiscal General Thelma Aldana y Comisionado Iván Velásquez.
Autodidacta y se auto proclama experto en desarrollo informático	Formados en la Usac y Universidades Privadas
Sin apoyo financiero según Rodrigo Polo todo su activismo se basa en su amor por Guatemala.	Empresas que se sostienen en base a pautas o apoyos económicos de organizaciones extranjeras como el caso de elPeriódico.

Fuente: elaboración propia.

2.1.3 Oposiciones

Información versus desinformación

Los Periodistas por Guate consideran que ellos INFORMAN y por oposición o contrariedad Rodrigo Polo DESINFORMA, dando al sentido del conflicto en las redes sociales. Estas dos posiciones permiten, crear la polémica y contenidos alrededor de la doble implicación VERDAD Y MENTIRA, respecto a los conceptos democracia, conducción de políticas públicas, estado de derecho y manejo de la coyuntura nacional.

Información versus campaña negra

Según Periodistas de Guate, Rodrigo Polo hace una campaña negra en contra de ellos, sin embargo, no califica en lo teorizado al respecto, porque para que exista una campaña negra, el emisor debe ser anónimo, sin embargo, Rodrigo Polo, calza con su nombre y apellido sus publicaciones, pero el imaginario colectivo guatemalteco ha internalizado el concepto campaña negra en su contra debido a que desconocen la figura de injuria o calumnia.

Artículos periodísticos versus desinformación

Los periodistas consideran que sus trabajos periodísticos tienen como base investigaciones, están fundamentados en documentos, hay evidencia y son resultados del ejercicio de una profesión que exige formación profesional. Mientras que Rodrigo Polo está emitiendo su opinión, la cual es subjetiva y como tal no debe tener investigación, y, por lo tanto, no encuadra en la libre emisión del pensamiento, creando desinformación y ruido respecto a la realidad nacional, creando cortinas de humo y una distorsión de la realidad.

Implicación información verdad artículos periodísticos

De tal forma que, según la actividad de las redes sociales, el argumento de “Periodistas por Guate” está implicado en la categoría VERDAD, en base al ejercicio de su profesión en cuanto a ejercer el derecho a la Libertad de Prensa por medio de sus Artículos Periodísticos.

Implicación desinformación mentira campaña negra

Mientras que para Rodrigo Polo la actividad en redes fuera de su pequeño círculo que lo alaba y las cuentas falsas o clonadas que activan a su favor, las redes sociales lo ligan a la categoría MENTIRA, que difunde su pensamiento acogiéndose a la Libre Expresión del Pensamiento, en un ataque directo a los medios que es percibido por la población, aunque el término sea incorrecto como campaña negra.

2.1.4 Tipo de Conflicto

Ideológico: Se llega a la conclusión que el tipo de conflicto es de tipo ideológico, debido que en el fondo del intercambio de contenido tiene como base. 1. Posiciones de Grupo respecto a la lucha Anticorrupción. 2. Polémica respecto a los conceptos Democracia, Libertad, Posicionamiento político. 3. Respecto al papel de los medios de comunicación dentro del sistema capitalista.

2.2 Técnicas e instrumentos

Para la realización de la presente investigación se hizo la recolección de datos mediante estudios de casos, dando seguimiento a las situaciones de conflictividad que se manifestaron en las redes sociales.

Se ordenó las etapas de investigación en tres partes: la primera consistió en la recolección de la información, la segunda en la selección de casos a analizar y la tercera, consistió en el análisis propio de los casos.

La recolección de datos se hizo siguiendo cuentas en redes sociales de acuerdo con las unidades de análisis seleccionadas: 1) personalidades políticas, 2) artistas, 3) periodistas y 4) comunicadores o presentadores de programas de radio y televisión e 5) influenciadores.

La siguiente tabla es un resumen de la metodología que se utilizó para la presente investigación.

Tabla 2: Metodología

Tabla metodológica	
Tipo de Investigación Contemporánea Descriptiva	Por ser un tema que se encuentra en la agenda académica de las universidades, la investigación se enmarca temporalmente en un problema contemporáneo y la esfera de influencia es descriptiva.
Métodos Materialismo histórico y dialéctico a través del estudio de casos	Para la dialéctica como método científico, todo está unido y no se pueden separar causa y efecto, por excelencia es un método descriptivo y de contraste, permitiendo que se puedan descubrir los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales. Durante la investigación no se perdió la esencia del método. <ul style="list-style-type: none"> a. La unión y concatenación del conocimiento. b. La transformación de las cosas por la unión y lucha de contrario. c. Formulando en todo el proceso, tesis, las antítesis y las síntesis por capítulo para explicar el gran tema de los contenidos en las redes sociales.
Técnicas de recopilación de información	Fichaje de libros, discusiones, participación en foros, estudio de casos.
Estrategias de Investigación	Como estrategia de investigación los tres grandes temas o investigación estuvieron unidos por el método, que es transversal y que tuvo como centro la comunicación interna y externa en la elaboración de contenidos y su difusión por las redes sociales.
Instrumentos de medición	Como instrumentos se utilizó el cuadro semiótico de Greimas (denotado, connotado, propuesta ideológica).

Fuente: elaboración propia.

2.3 Recursos

2.3.1 Recursos humanos

La postulante a doctorando y el asesor.

2.3.2 Recursos institucionales

La biblioteca de la Universidad de San Carlos y de universidades privadas.

2.3.3 Recursos digitales

Se utilizó el servicio de internet y diversos buscadores digitales que se encuentran en la web.

2.4 Fuentes de información

2.4.1 Fuentes primarias

Tabla 3: Fuentes primarias

Fuente	Accesibilidad	Ubicación	Técnicas
Libros impresos recientes	Media	Librería Sophos, Artemis Edinter, Librería Loyola, entre otras.	Se visitaron las diferentes librerías para comprar libros relacionados con el tema a investigar. Una primera visita detecto que pocos libros impresos vienen al país.
Libros impresos de teóricos	Alta	Biblioteca USAC y universidades privadas	Se visitaron las distintas bibliotecas del país para buscar a los teóricos que sustentan la base de la investigación.
Investigaciones, ensayos y tesis doctorales	Alta	Biblioteca USAC, Universidades privadas y buscadores en internet	Se visitaron las bibliotecas físicas y se dedicó un tiempo prudencial considerable para rastrear documentación en la web
Medios digitales	Alta	Se dispone de conexión ilimitada a internet	Se visitaron distintos medios digitales, tanto nacionales como internacionales con el objetivo de buscar publicación relacionada con la investigación que se desea realizar.

Hemerotecas	Alta	Hemeroteca nacional, USAC y medios de comunicación	Se visitaron las hemerotecas que fueron necesarias para encontrar información relevante relacionada con el tema de investigación.
Análisis de casos de Perfiles de usuarios en Facebook, Twitter y YouTube	Alta	A nivel global	Se siguieron cuentas de personalidades políticas, artistas, periodistas, comunicadores o presentadores de programas de radio, televisión e influenciadores; para hacer los análisis de comunicación, sobre los contenidos que se publicaron en las redes sociales.

Fuentes: elaboración propia.

2.4.2 Fuentes secundarias

Tabla 4: Fuentes secundarias

Fuente	Accesibilidad	Ubicación	Técnicas
Foros	Media	Ciudad de Guatemala	Se asistió a foros o charlas que surgieron en el transcurso de la investigación y que se relacionaron con la temática investigada.

Fuente: elaboración propia.

Reflexiones finales

El modelo metodológico usado para el análisis de casos investigados relacionados de J.A. Greimas permitió explicar y graficar los tipos de conflicto de acuerdo con las contradicciones en los casos analizados, situaciones que surgieron en las redes sociales, dentro del marco de las oposiciones: verdad versus mentira, desinformación versus información. De forma que, se buscó analizar la carga de significación de los casos en un contexto sociopolítico determinado, esto con el fin de concluir con los efectos de cada conflicto.

Asimismo, visualizaron los argumentos y contraargumentos de cada una de las partes evaluadas, lo que permitió identificar los tipos de conflicto en relación con las unidades de análisis seleccionadas. El conflicto que surge en las redes sociales dista de los que se dan en la vida real porque tienden a tener una respuesta influida por la opinión pública, debido a la gran cantidad de espectadores que interactúan con el contenido impuesto por la “agenda mediática”, resulta mucho más fácil implementar una idea a una masa que se encuentra conectada en un mismo espacio.

PARTE II: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Capítulo 3

Antecedentes relacionados con la investigación

En el presente capítulo se abordan los antecedentes de la investigación, especialmente aquellos que guardan relación directa con el objeto de estudio, es decir, el problema de investigación, sobre todo, aquellos aspectos que se refieren a lo epistemológico e histórico de las redes sociales. Es importante destacar que el tema de redes sociales no es nuevo, debido a que han existido siempre como una forma de organización de la sociedad. Lo diferente es que a partir del 2011 se comienzan a desarrollar en el internet como una novedosa forma de comunicación interpersonal.

3.1 El surgimiento del ser humano como construcción social

El ser humano es un ser social por naturaleza, señaló Aristóteles; se nace con la característica social, debido que necesita de los otros para sobrevivir. La sociedad está conformada por individuos, cada uno de ellos posee su propia personalidad; quienes interactúan y establecen relaciones, que les permiten desarrollarse como personas.

Para Immanuel Kant (1978) en su libro “Filosofía de la historia”, la sociedad es el único medio en el cual, el ser humano puede conseguir la perfección, señala que, la inclinación del ser humano a constituir sociedad tiene relación con el deseo contrario: deshacerla. Resulta natural porque forma parte de ella por la necesidad de aceptación y cumple con sus necesidades principales, producto del instinto de supervivencia.

La comunidad primitiva fue la primera forma en que los hombres se organizaron para satisfacer sus necesidades, permitiéndoles incrementar sus fuerzas productivas y relaciones de producción. En esta comunidad la propiedad de los medios de producción era colectiva, derivado del trabajo comunitario, por lo cual los bienes eran distribuidos a todos sus miembros.

Los estudios de Charles Darwin y Federico Engels, sobre el surgimiento de la sociedad humana, al exponer las premisas biológicas y los factores sociales que posibilitaron la evolución de la sociedad,

quienes basaron sus argumentos basados en la biología de su época, el trabajo agrícola y los datos recogidos en la circunvalación que realizaron entre 1831-36, el desarrollo de los organismos vivos mediante la selección natural.

3.1.1 Construcción neuronal del sistema humano

El filósofo René Descartes declaró “*cogito, ergo, sum*” (Pienso, luego éxitó), una frase con la cual meditó que sin el conocimiento de nuestros procesos de pensamiento no podemos darle sentido a la identidad personal. La meditación metafísica de Descartes se basa en la duda, ya que para que algo sea considerado como verdadero se debe tener la certeza de que es real y son nuestros pensamientos los que le dan sentido a todo; una habilidad que solo los seres humanos tenemos. Derivado de esta premisa, se dice que somos animales pensantes.

Es el pensamiento que guía nuestras acciones, el que provoca darle sentido a la existencia de las cosas, lo que vemos o sentimos y que nos permite llegar a la conclusión de que al existir pensamos, puesto que, si no pensáramos, no existiéramos. El “*cogito, ergo, sum*” que plantea Descartes, incluye recuerdos, decisiones, planificaciones, resoluciones de problemas y comunicación de ideas.

El cerebro humano ha sufrido una evolución de millones de años. En este reside nuestra mente, la inteligencia, las emociones, la memoria, la espiritualidad, la razón y la conciencia. Haciendo uso de esta parte del cuerpo es que las personas toman decisiones para desarrollar sus actividades cotidianas.

La memoria le ha permitido evolucionar, esta memoria individual le permite ampliar su conocimiento con su entorno actual y con generaciones anteriores.

Jay Giedd (Salud, 2000), pediatra estadounidense, señala que el cerebro humano está en construcción hasta el final de la adolescencia, es en esta etapa que las neuronas y conexiones nerviosas que se van *podando* hasta que alcanzan el raciocinio propio de la edad adulta. Con esta poda neuronal, se culmina el tránsito de la adolescencia a la edad adulta, lo cual le permite tomar decisiones y tener mayor control emocional.

3.1.2 Desarrollo físico del sistema de comunicación

El lenguaje permite el intercambio de información para lo cual se apoya de un sistema de codificación. Es mediante el lenguaje que el pensamiento se recrea y se reinventa, es el que nos permite establecer relaciones interpersonales.

El desarrollo del lenguaje es el resultado de una interacción entre las bases biológicas y el entorno físico y social que rodea al niño. El lenguaje en el niño es un reflejo del lenguaje que se habla en su entorno, las habilidades comunicativas las va adquiriendo en la medida de acuerdo con su desarrollo físico y su entorno social.

De acuerdo con Vygotski, (1979), el lenguaje surge primero como medio de comunicación entre el niño y los demás, para después convertirse en lenguaje interior que permite el desarrollo cognitivo a través de la transformación de las distintas funciones mentales. Para Vygotski, la interacción social es fundamental para la interacción entre el lenguaje y el pensamiento.

Para el hombre primitivo, la habilidad humana de producir sonidos para comunicarse constituyó una de las primeras habilidades desarrolladas por el hombre que le permitieron organizarse, para protegerse y evolucionar. El surgimiento de la escritura se dio como complemento al habla, los símbolos, las imágenes y las letras escritas o dibujadas; las cuales sirvieron de complemento gráfico de la palabra hablada y del pensamiento no expresado.

La comunicación y cooperación les permitieron organizarse en grupos para satisfacer sus necesidades, cuidarse de los peligros y reproducirse. Aunque el lenguaje primitivo a nivel de símbolos era limitado, las necesidades de hacerse entender contribuyeron a que su sistema de comunicación se desarrollara y evolucionara a lo largo de los siglos. Estudios recientes, señalan que el lenguaje humano pudo haber aparecido hace más de 500 mil años atrás, (Mediavilla, 2015).

El estudio del investigador Quentin Atkinson, de la Universidad de Auckland, en Nueva Zelanda, publicado en un artículo de la revista *Sciencia* en el 2011, sitúa al sudoeste africano como el lugar en donde surge el lenguaje, tomando como base de análisis fonéticos de los distintos idiomas.

La investigación también señala que el surgimiento del lenguaje moderno coincide con un desarrollo extraordinario de las capacidades cognitivas humanas, tiempo antes del comienzo de la migración. Por lo que algunos humanos evolucionaron antes que otros, lo cual les permitió que evolucionara su intelecto, además que les brindó habilidades y capacidades nuevas.

3.1.3 Revolución neolítica

Derivada del latín *revolutio* ‘una vuelta’, entendemos por revolución el cambio violento y radical de una estructura de poder, una organización, un suceso o fenómeno. Y neolítico que proviene del griego *νέος, νέος*: ‘nuevo’. La revolución neolítica constituye la primera transformación radical en la vida del hombre prehistórico; debido que deja de ser nómada y pasa a llevar una vida sedentaria, es decir que comenzaron a vivir en un sitio fijo en lugar de desplazarse de un sitio a otro. Deja de ser recolector para convertirse en productor, a través de la agricultura y la ganadería.

Es durante la revolución neolítica en donde el hombre primitivo domestica animales, fabrica e inventa herramientas de trabajo, como la rueda, inventa técnicas como la cerámica, la cestería o la fabricación de tejidos. Después que tiene sobreproducción de alimentos, busca formas de especialización y división del trabajo y comercio. Además de surgir creencias en torno a la muerte y el culto a los muertos, se entierra a los muertos en urnas de cerámica las cuales rodean de joyas, vasijas y otros instrumentos.

El enfrentamiento entre grupos de hombres primitivos por conservar los mejores lugares para asentarse, para cazar o recoger alimentos. Cuanto más rico sea el territorio, menos necesitara viajar y una vez encontrado lo defiende con uñas y dientes.

El arqueólogo Jean Guilaine (2002), profesor del College de France, señala que los últimos cazadores europeos se enfrentaban a menudo probablemente porque presentaban una tendencia al sedentarismo, es decir, querían instalarse en determinados lugares para cazar, pescar y recoger plantas con total

tranquilidad, esto los llevaba a enfrentarse para conservar los lugares más interesantes, (Zammit, 2002).

3.1.4 La lucha por la sobrevivencia desde la caverna

El hombre primitivo para poder sobrevivir y multiplicar su especie tuvo que irse adaptando, estableciendo roles, agrupándose y refugiándose en cuevas para protegerse del frío, la lluvia, de los animales depredadores e incluso de otros hombres primitivos. Esa lucha por la sobrevivencia contribuyó a modificar el orden de la naturaleza, construir herramientas que a su vez le sirvieron a descubrir e inventar nuevas herramientas.

Según la teoría de la evolución de las especies, de Charles Darwin, de cada especie nacen muchos más individuos de los que pueden sobrevivir, por lo tanto, la lucha por la sobrevivencia y adaptación al medio contribuyó a organizarse en tribus y extenderse por toda la superficie del planeta.

Para el ser humano, la lucha por la sobrevivencia es una ley natural e inevitable, esa búsqueda de sobrevivencia para propagar sus genes, por lo que al verse obstaculizado por otro ser humano, inicia una lucha por la supervivencia, en donde el más fuerte o el más hábil será el que supera la vida.

3.1.5 La fundación de la familia como red social primaria

La familia está conformada por individuos unidos, por relaciones de filiación o de pareja, una comunidad que está conformada por los padres y los hijos. De acuerdo con Claude Lévi-Strauss (1982), el origen de la familia se establece en una coalición entre dos o más grupos de linaje, esto por medio del matrimonio entre dos sus miembros. Postula que la familia, además, se constituye por los parientes; por cuestiones de consanguinidad, o afinidad, que sean acogidas como miembros de un grupo.

A lo largo de la historia, la familia se ha organizado de distintas maneras. La investigación sobre “*El origen de la familia, la propiedad privada y el estado*”, realizada por Friedrich Engels, quien a su vez se apoya en los estudios realizados por Lewis Henry Morgan; señala que las principales instituciones

del ser humano se originaron en el salvajismo, se desarrollaron en la barbarie y maduraron en la civilización.

En su origen, la palabra familia [...] ni siquiera se aplica a la pareja conyugal y a sus hijos, sino tan sólo a los esclavos *Famulus* quiere decir esclavo doméstico, y la familia designa el conjunto de esclavos pertenecientes a un mismo hombre, (Engels F. , Marxist, 2017, p. 22).

El modelo de familia que ha imperado en los últimos siglos ha sido la familia nuclear fundada en la unión entre hombre y mujer, esta estructura ha sido difundida en la actualidad.

La familia es transmisora de valores, es la mejor red social, es el mejor sistema de integración. Las familias están constituidas por pocos miembros que comparten un hogar. Una familia, puede ser catalogada por ser nuclear o extensa, dependiendo de la cantidad de miembros y parentesco. El inicio de una familia puede darse por la ruptura de una anterior, por la unión de miembros procedentes de dos o más familias, o bien, por acuerdos matrimoniales; cualquiera de sus condiciones culturales o de ley.

El núcleo social en la prehistoria es la familia, la familia nuclear o la familia extendida, en la que se incluyen los primos, tíos, estas familias se unen en las familias. Encontrar una pareja puede estar en la misma tribu o en el mismo asentamiento.

3.2 El conflicto humano y su explicación antropológica

Desde su aparición en la faz de la tierra, el hombre ha estado inmerso en una serie de conflictos, estos han sido parte natural de su existencia.

La definición que encontramos de acuerdo con el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (2018), señala que “la palabra conflicto procede de la voz latina *conflictus* que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea”. Pero también el conflicto es concebido como: pugna, oposición, combate, angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Estas definiciones definen el término conflicto, como algo negativo. Definiciones relacionadas con el rompimiento de relaciones, toma de medidas radicales,

confrontación o resoluciones de problemas o situaciones de manera violenta; no como una forma de llegar a consensos o acuerdos racionales.

Esta definición además tiene una estrecha relación entre violencia y conflicto, situación que no es del todo acertada ya que, si bien es cierto que un conflicto genera cierta diferencia, no necesariamente puede ser manifiesta de forma violenta.

El conflicto puede definirse como una situación de confrontación, que empieza cuando una parte percibe que otra parte lo ha afectado o está por afectar negativamente, sobre algo que le importa a la primera; es decir que para que surja el conflicto tuvo necesariamente que haber sucedido una serie de situaciones que han afectado a la otra persona de forma negativa y que a su vez ha alterado su estabilidad o su confort.

Por lo cual, lo conveniente es buscar alternativas de solución previo a que se desencadene una serie de hechos que puedan lamentarse en un futuro, de no ser resueltas de forma temprana.

El conflicto se origina en el interior del pensamiento y del comportamiento humano, estos pueden trascender e insertar en las relaciones grupales en las estructuras organizacionales hasta llegar a generar conductas o patrones culturales que validan o desvirtúan las prácticas sociales.

Erich Fromm, en su libro *“El amor a la vida”*, considera que el hombre es mucho más destructivo y cruel que los animales *“El animal no es sádico, no es hostil a la vida, pero la historia humana es un documento de la inimaginable crueldad y la extraordinaria destructividad del hombre”*, (Fromm, 2011, pp. 81,84 y 85).

De acuerdo con Fromm *“La agresividad es una posibilidad que reside en el hombre, entre todos nosotros, y que se manifiesta cuando uno no se ha desarrollado de una manera más adaptada y madura”*, (Fromm, 2011, p. 82).

3.2.1 El conflicto como generador de avances

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas tienen distintos intereses, lo cual provoca un conflicto, una oposición, y mediante acciones determinadas se busca dañar o eliminar completamente a un rival. Esta discrepancia puede manifestarse de forma verbal, para lograr la consecución de los objetivos que motivan dicha confrontación.

Estos conflictos pueden estar representados en cuanto a valores, estatus, poder, recursos. El conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a las personas que se encuentran a su alrededor.

Para que exista el conflicto, dos o más personas deben tener distintos intereses, quienes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente.

El antropólogo sudafricano, Max Gluckman, señala en “*Costumbres y Conflicto en África*” que, “el conflicto y la superación del conflicto” (fisión y fusión) son dos aspectos del mismo proceso social y están presentes en todas las relaciones sociales. La fisión y la fusión no sólo están presentes en la historia de grupos singulares y sus relaciones, son inherentes a la naturaleza de toda estructura social”, (Gluckman, 1955, p. 18).

3.2.2 El conflicto como contrapeso y resistencia al cambio

El cambio forma parte de la evolución natural del hombre. El instinto natural hace que se defienda de obstáculos y peligros, por lo que resulta difícil evitarla o controlarla. Para unos el cambio les resulta más fácil y para otros les es más difícil, debido a que el cambio conlleva cierto grado de incertidumbre por lo desconocido, ese desconocimiento genera miedo, y, a su vez, resistencia.

Esa resistencia al cambio surge como consecuencia a varios factores, no tener la información necesaria sobre lo que vendrá, como temer a perder el poder, temor a lo desconocido, miedo al fracaso.

La resistencia al cambio puede manifestarse de inmediato o en forma diferida. La resistencia al cambio cuando se manifiesta de inmediato es más fácil de tratar. Ya que desde ese momento se puede iniciar con la búsqueda de consensos con el fin de buscarle soluciones. Por el contrario, la resistencia al cambio que se da de forma diferida puede representar un desafío debido que puede llevar consigo la pérdida de lealtad, de motivación para desarrollar las tareas o actividades, que muchas veces son difíciles de identificar.

Por lo tanto, la primera reacción que surge ante cualquier eventual cambio es el miedo, que nos hace resistirnos al cambio, este miedo hace que tengamos distintas manifestaciones de inseguridad o ansiedad.

Posterior al miedo que se pueda representar, surge la resistencia al cambio, negando la realidad, poniéndonos a la defensiva; en esta etapa puede ser que nos aferremos a lo conocido y no queramos salir de ese confort al cual estamos habituados.

Luego de esta resistencia se empieza a disminuir, en la medida que nos vayamos habitando, empezamos a conocer aquello que considerábamos nuevo, el miedo comienza a disiparse, lo que permite entrar a una etapa de adaptación o reorganización y puede ser que cuando esto suceda, estemos preparados para enfrentar y/o aceptar el cambio.

De allí el hecho que continuamente escuchamos, que debemos de ver las crisis como una oportunidad, como algo positivo para alcanzar un objetivo aprovechando las oportunidades de mejora que se puedan presentar.

Reflexiones finales

A través de su evolución el ser humano se enfrentó a varios obstáculos, razón por la cual el conflicto formó parte de su instinto natural de defensa, esa lucha por sobrevivir hizo que se adaptará, modificara su entorno y le permitiera trascender, multiplicarse y evolucionar; ya que los más fuertes o hábiles fueron superando a los más débiles, lo cual les permitió extenderse por la superficie del planeta.

El conflicto al ser parte inherente del ser humano, no necesita necesariamente de otra persona para que se manifieste, puede aflorar desde su interior. La capacidad que lo distingue de otros animales, es el pensamiento, esa capacidad de guiar sus acciones y que le da sentido a la existencia de las cosas. Por lo que el conflicto se origina en el interior del pensamiento y del comportamiento humano y si este no puede ser resuelto por el propio individuo, trasciende y se inserta en las relaciones sociales con otra u otras personas.

PARTE III: MARCO TEÓRICO

Capítulo 4

Procesos de cognición, intracomunicación e intercomunicación

En este capítulo se abordan los aspectos relacionados con los procesos de cognición, intracomunicación e intercomunicación que sirvieron de base teórica argumental para realizar la presente investigación. La comprensión de estos principios conlleva una perspicacia más certera y adecuada de los fenómenos de conflictividad derivados en las redes sociales en lo político, lo ideológico, lo social y lo cotidiano. Para entender el fenómeno en su justa dimensión es necesario tomar en cuenta estos principios teóricos.

4.1 Los procesos de cognición

La habilidad humana de captar y generar conocimiento se define como “cognición”. Esto permite al ser humano procesar datos de la realidad, resguardarlos, de forma que, se sistematiza la información que se percibe del entorno y según la experiencia que se genera, este pueda exteriorizar a otros, por medio del lenguaje, la memoria y la percepción.

El proceso cognitivo puede iniciarse con la percepción. El ser que pone atención a lo que percibe, y mediante componentes de inteligencia, alcanza a generar conocimiento que posteriormente exterioriza, y graba en su memoria. Esos conocimientos asimilados, puede expresarlos a través de la comunicación.

El proceso cognitivo se da con la absorción e interpretación de la información por parte de un individuo, la cual retiene en su memoria. Cuando es necesario, el sujeto puede recuperar dicha información de acuerdo con sus necesidades.

De acuerdo con Guillazo Blanch, Redolar, Ripoll, Soriano Mas, Torras García y Vale Martínez en “*Fundamentos de Neurociencia*”, quienes afirman que:

Existe un procesamiento cognitivo que permite al sujeto llevar a cabo una valoración de la situación y ser consciente de este estado emocional en el que se encuentra. Ante una situación de peligro, por ejemplo, el organismo puede

generar una reacción de alerta (neural, endocrina y metabólica) para posibilitar las condiciones adecuadas para que el sujeto sea capaz de responder de la manera más apropiada ante dicha situación. Sin emociones, la respuesta que pueda proporcionar el sujeto carecería de valor adaptativo, (Guillazo Blanch, 2007, p. 289).

En el pensamiento se desarrolla el procesamiento de la información para luego establecer relaciones entre los datos que la componen. En el cual intervienen acciones tales como analizar, racionalizar, asimilar, sintetizar y solucionar problemas.

La percepción, a través de los sentidos, permite organizar estímulos y facilitar la continuación del proceso cognitivo específicamente. El ser humano no está solo influido por las características que concretan los estímulos en sí, sino también por su voluntad y propios intereses.

La cognición se refiere a los procesos de adquisición, elaboración, recuperación y utilización de la información para resolver problemas. Los procesos cognitivos nos permiten conocer, captar, tener una idea de algo, conocer su naturaleza y sus relaciones, todo esto, a través de las facultades mentales. Sin estas cualidades o capacidades no podríamos tener contacto con el mundo exterior. A su vez, permiten conocer, captar, tener una idea de algo, conocer su naturaleza y sus relaciones, todo esto, a través de las facultades mentales. Sin estas cualidades o capacidades no podríamos tener contacto con el mundo exterior. Estos procesos pueden ser conscientes o inconscientes.

Los sentidos son el mecanismo fisiológico de la percepción, que nos ayudan a captar la información que hay en el ambiente, que contribuyen en la organización de los estímulos para llevar a cabo el proceso cognitivo.

Los procesos cognitivos pueden ser conscientes o inconscientes e incluso, de acuerdo con algunos expertos, hasta pueden ser desarrollados por animales o por entidades construidas por el hombre.

El procesamiento de información es propio de la mente humana, los animales y la inteligencia artificial. El procesamiento de la información inicia con la recepción de estímulos a través de los sentidos.

La percepción es un proceso por medio del cual organizamos y damos sentido a los estímulos (internos o externos) que se reciben por medio de los sentidos. Están en constante movimiento y cada cierto tiempo se enfocan en determinados datos de forma selectiva, haciendo imperceptible otros datos. Esta focalización dependerá de las características del estímulo y situaciones específicas del individuo, sus intereses y la voluntad.

En los procesos cognoscitivos, la atención es fundamental, es mediante este proceso que podemos codificar algunos estímulos y desechar otros. De acuerdo con Ballesteros (2000), en su libro *“Atención y memoria”*, resalta que la atención hace referencia al estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno.

La memoria, se compone de dos momentos distintos, uno se refiere al proceso de almacenamiento o registro de la información y el segundo está representado por la recuperación de la información. Por lo que la memoria reconstruye los datos que inicialmente fueron percibidos y a su vez almacenados; pero que también construye y modifica esos datos que fueron almacenados. Este proceso se da por influencia de otros procesos cognitivos y afectivos.

El pensamiento, se refiere al proceso de la información, en el cual establece a su vez relaciones entre los datos. Lo que permite procesar toda la información para luego formar relaciones entre los datos que la constituyen. En este caso, se logra mediante acciones como analizar, razonar, asimilar, sintetizar y solventar problemas. Este surge cuando hay que dar una respuesta apropiada a situaciones problemáticas en las que salta “la resolución de problemas”.

De acuerdo con Piaget, (1991) explica en *“Seis estudios de Psicología”*, que la lógica, es la base del pensamiento y en consecuencia la inteligencia es un término genérico para designar al conjunto de operaciones lógicas para las que está capacitado el ser humano, yendo desde la percepción, las operaciones de clasificación, substitución y abstracción, hasta el cálculo proporcional, además, demuestra que existen diferencias cualitativas entre el pensar infantil y el pensar adulto. Es decir, que existen diferencias cualitativas en diferentes momentos o etapas de la infancia.

En cambio, para Vigotsky, (1979), plantea que cualquier función en el desarrollo cultural de un niño aparece primero en el plano social y luego en el psicológico. Además, la conciencia tiene dos características centrales; la primera es la naturaleza cuasisocial, relación social consigo misma; y la segunda es el conjunto de las relaciones interfuncionales de los procesos superiores.

Según el enfoque genético, la psicología humana se interesará por las formas de organización de los procesos psicológicos que se observan en el sujeto.

Lev Vigotsky, (1979), psicólogo ruso, sostiene en “*El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*” que, el desarrollo cognitivo podría estar basado en procesos de maduración y aprendizaje a través de la enseñanza, establece que estas dos formas de desarrollo son mutuamente independientes y afirma que la ley de desarrollo que consiste en que un sujeto aprende una tarea específica, luego un principio estructural amplio y después aprende algo particular.

Asimismo, el biólogo chileno, Humberto Maturana, (1996), desarrolla la teoría biológica del conocimiento en su obra “El sentido de lo humano”, la cual afirma que no se puede hacer referencia a una realidad independiente del hombre. Es el primer científico que desde su hacer de biólogo propone que el conocimiento es un fenómeno biológico y que, por tanto, sólo puede ser estudiado y conocido como tal.

La psicología forma parte de la biología, puesto que los fenómenos que estudia están relacionados con el vivir de los seres vivos. La mente está intrínsecamente relacionada con la forma de vivir; son sistemas definidos, autopoieticos (porque están siempre autocreándose) y autorreferenciales.

El lenguaje, se refiere al sistema de signos vocales. Que permite la expresión y la comunicación de pensamientos. El lenguaje es la herramienta que usa el ser humano para poder acumular experiencias, preservar a lo largo del tiempo y finalmente transmitir las a generaciones posteriores.

Desde la perspectiva de la ontogenética, el lenguaje surge como una forma de establecer contacto social; además acepta la existencia del lenguaje egocéntrico presentado en los niños pequeños, que se

realiza en voz alta, como dirigiéndose a otra persona, pero en realidad solo se hablan a sí mismos. A medida que crecen los niños, el lenguaje social que comienzan a desarrollar, permiten que el habla egocéntrica se vuelva cada vez más incomprensible y abreviado. Este proceso no está completamente en el plano interpsicológico ni intrapsicológico.

4.1.1 Estructuras cognitivas que intervienen en la comunicación

Estructura cognitiva es todo lo que la persona sabe y le ayuda a entender el mundo. Los aspectos de la estructura cognitiva son la observación, identificación de variables, comparación, relación y clasificación jerárquica.

Incluyen: la percepción, atención, memoria, lenguaje, inteligencia, pensamiento y razonamiento.

Las estructuras cognitivas organizan la información existente en la memoria y la recibe a través de los procesos sensoriales y perceptivos. Es el conjunto de conceptos e ideas que un ser tiene sobre un campo de conocimientos determinado, así como la forma en la que los tiene organizados.

La experiencia humana no sólo implica al pensamiento, sino también a la efectividad y únicamente al considerarlas en conjunto se capacita al individuo para enriquecer el significado de su experiencia.

Sinuhe de Guevara López en su investigación *“El desarrollo cognoscitivo como determinante del origen del concepto de la muerte”*, señala que las estructuras cognoscitivas son: “las propiedades organizativas de la inteligencia, organizaciones creadas a través del funcionamiento e inferibles a partir de la naturaleza de la conducta cuya naturaleza determinan. Como tales, Piaget las considera mediadoras entre las funciones invariables de la conducta, por una parte, (organización y adaptación), y sus diversos contenidos, por la otra”, (López, 2006, p. 10).

El esquema es el concepto o estructura que existe en la mente de un individuo para organizarse e interpretar la información, la asimilación es el proceso mental que surge cuando el niño concentra

nuevos conocimientos a los existentes. La acomodación, es cuando el niño ajusta la información retenida hacia nuevos esquemas.

La sensación es el efecto inmediato de los estímulos en el organismo (recepción del estímulo) y está constituida por procesos fisiológicos simples; la percepción se asienta en la configuración significativa de sensaciones.

La atención como la capacidad de elegir la información sensorial y manejar los procesos mentales; la concentración como enfocar la atención sobre un estímulo en un tiempo y espacio determinado. Ambos son procesos distintos.

Por último, la memoria, como el proceso que permite retener el pasado, o bien, traerlo al presente, proporcionándole un significado y posibilitando la transcendencia a la experiencia actual, así como proveyéndolo de expectativas para el futuro.

El proceso cognitivo inicia con la percepción, cuando la persona presta atención a aquello que percibe, recopila la información, la almacena, la interioriza en la memoria, y genera conocimientos, que son exteriorizados mediante el lenguaje. La percepción permite, a través de los sentidos, organizar los estímulos y favorecer el proceso cognitivo, el cual está influido además por la voluntad del individuo y su propio interés.

Los sentidos son el mecanismo fisiológico de la percepción, ayudan a captar la información que hay en el ambiente y contribuyen en la organización de los estímulos para llevar a cabo el proceso cognitivo.

El pensamiento juega un papel fundamental dentro del proceso cognitivo. En este proceso la información se analiza, asimila, acomoda y se establecen relaciones entre los datos que la componen, lo cual contribuye a la resolución de problemas.

El proceso de memoria interviene en dos momentos, el primero se da cuando se almacena o registra la información y el segundo, surge a través de la recuperación de esa información que previamente

fue almacenada. En este proceso la memoria es capaz de reconstruir y modificar los datos percibidos y almacenados. Y cada vez que una situación lo amerite, el individuo puede recuperar la información y utilizarla de acuerdo con sus necesidades.

El lenguaje, es una herramienta que usa el ser humano para transmitir expresiones, ideas y pensamientos, es a través de éste que se comunica. A través del lenguaje el ser humano tiene la posibilidad de afirmar o negar situaciones, y lo que hace al individuo ser lo que es, al actuar por voluntad propia.

4.1.2 Procesamiento de la información

La información que recibe el cerebro es almacenada y se filtra de manera inconsciente. La información relevante es seleccionada a través de una operación en tres fases y dirigida hacia las regiones asociativas del cerebro, esto con el fin de que se vuelvan conscientes y puedan ser recordadas.

El cerebro humano puede procesar imágenes completas en solo 13 milésimas de segundo. No obstante, elimina más del 99% de la información sensorial que percibe, la información que se considera importante se dirige hasta las regiones integradoras y motoras del encéfalo para formar respuestas convenientes para el sujeto.

La amígdala es el núcleo del control de las emociones, forma parte del “cerebro profundo”, la cual resguarda el instinto de supervivencia, básico para la evolución de cualquier especie, ella es la responsable de que el ser, en momentos determinados, pueda escapar de situaciones de riesgo o peligro. Aunque, ella también obliga a recordar traumas infantiles, y todo aquello que pueda haber causado dolor y sufrimiento profundo en algún momento.

El conocimiento de uno mismo y sus emociones, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento en el que surge forma parte esencial para el equilibrio entre la mente y la sociedad, así como una inteligencia emocional adecuada.

La capacidad de reconocer sentimientos en el momento resulta de mucha importancia para la introversión psicológica y para la comprensión interna del ser como individuo. Por otra parte, la incapacidad de percibir sentimientos deja al ser en una situación susceptible. Las personas que tienen mayor certeza de sus emociones suelen manejar mejor sus vidas, puesto que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos genuinos.

La inteligencia se divide en dos fases: emocional y racional, y la vida del ser debe regirse por ambas para tener un desarrollo pleno en una sociedad.

Aunque la razón siempre es más poderosa que la emoción, puesto que tiene bases en un proceso cerebral más evolucionado, aunque tiene un punto débil: es lenta y necesita más tiempo para triunfar. Por su parte la emoción es automática y rápida, debido a que evolucionó para responder a necesidades urgentes e imperiosas.

Si no se provee de tiempo necesario a la razón, la emoción siempre ganará, esta última es la que determina el comportamiento y decisiones que se toman diariamente. Sin embargo, la fuerza de la razón está siempre en su capacidad de modificar las emociones al permitir ver las cosas desde otra perspectiva. Una emoción no deseada solo puede cambiarla otra emoción mucho más fuerte, y esa solo puede generarla un buen razonamiento.

La inteligencia emocional es imperante desde siempre, no es nueva, es la capacidad que tienen los seres humanos para gestionar las emociones y conseguir bienestar utilizando la razón.

4.2 La comunicación con uno mismo

El ser humano es comunicación, la comunicación le da sentido a su ser, a lo que hace; la comunicación empieza con uno mismo. De esa cuenta se deriva el dicho que dice que el mayor crítico es uno mismo.

Comunicación intrapersonal, es la comunicación que una persona efectúa consigo mismo. Constantemente se reciben señales que representan las propias sensaciones, sentimientos, reacciones. Es decir, la comunicación se origina y finaliza dentro del mismo ser. Por ello, emisor y receptor son uno mismo. Según Eduardo Santoro en su libro *“Efectos de la comunicación”*, explica: “Básicamente se trata de un diálogo interno en donde el individuo se desdobra o divide”, (Santoro, 1986, p.233) Lo anterior significa que solo existe auténtica comunicación intrapersonal cuando la persona es consciente de sus propias emociones, cuando, producto de una reflexión crítica, decodifica o interpreta su propio ser.

Por ejemplo, puede suceder que alguien llegue a la oficina de mal humor y contesta de forma inapropiada a cualquier pregunta que se le haga. Luego de una comunicación intrapersonal este individuo podrá detectar el origen de su mal humor y reconocer que las personas que ahora están a su lado no son culpables. Entonces, esta forma de comunicación le permitirá interactuar de mejor manera.

En el interior de cada persona, se desarrollan conversaciones internas, se tienen pensamientos, sobre el mundo exterior. De la manera como las personas se comuniquen consigo mismas, de esto dependerá la comunicación que se tenga con los demás. Es por ello que es necesario aprender a controlar los pensamientos.

La comunicación intrapersonal es la base de los otros tipos de comunicación, debido que en este nivel se desarrollan los diálogos internos, que luego son exteriorizados y nos permiten comunicarnos con los demás.

Cuando se descubre que la comunicación no se desarrolla como se espera, la primera reacción suele ser autocontrol: se toma consciencia de los mensajes que se han transmitido y se esfuerza para evitar los que no son bien recibidos.

Entablar una comunicación fluida consigo mismo es el primer paso para identificar qué es lo que se dice, resulta en un proceso complejo. Además, esa comunicación interna es permanente, nunca deja de existir. Sin embargo, ¿cómo reconocer una voz interna, si no es algo que se escuche?

Ese es el primer paso primordial, puesto que, lo que se transmite a los demás es un fiel reflejo de lo que el ser se dice a sí mismo, y no se puede cambiar la actitud hacia el resto, si no se cambia internamente.

Antonio Lucas, Carmen García y José Ruiz, ejemplifican en “*Sociología de la Comunicación*” el proceso de comunicación intrapersonal:

Existe otro medio intracomunicativo del pensamiento, de mayor importancia aun que los precedentes a causa de su difícil control, denominado *pensamiento automático*. No son frases las que nos comunicamos, sino más bien palabras aisladas, o fragmentos de frases, que surgen de pronto en nuestro firmamento psíquico y que dejan unas secuelas emocionales cuyo origen nos es muy difícil atribuir. Actúan, en ocasiones, como palabras-estímulo de difícil percepción consciente, por la necesidad de una reflexión minuciosa y metódica para su constatación. Es conveniente, sin embargo, realizar el esfuerzo de intentar traducir esta comunicación taquigráfica en una frase completa que interprete y manifieste su origen. Esta traducción nos proporcionará la base para el cambio constructivo en nuestra programada intracomunicación, (Antonio Lucas, 1999, p.55).

La comunicación intrapersonal, es un proceso cognitivo que ocurre en nuestro interior, donde intervienen una serie de procesos entre estos: la captación, almacenamiento, recuperación, elaboración, decisión, transmisión y el mensaje.

Una buena relación consigo mismo es saber escucharse, poner atención en todo lo que se vive en el interior, lo que se piensa, los sentimientos, las preocupaciones, el dolor, la alegría y todo aquello que se siente, pero que no se dice a nadie.

4.3 Dimensión verbal

El lenguaje es la herramienta que usa el ser humano para poder acumular experiencias para poder transmitirlos a generaciones posteriores. Rafael Echeverría (2005), en “*Ontología del Lenguaje*”, afirma que el lenguaje es lo que caracteriza a los seres humanos en su cualidad de especie, son seres lingüísticos que viven en el lenguaje. El lenguaje es clave para comprender los fenómenos humanos. Por lo que el pensamiento no puede existir si no hay lenguaje y viceversa. La comunicación conlleva el uso del lenguaje.

En palabras de Fernando Savater: “El lenguaje es el certificado de pertenencia de mi especie, el verdadero código genético de la humanidad. Los seres humanos son seres lingüísticos, seres que viven en el lenguaje. Por lo cual, los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él”.(Savater, 1999, p. 26).

Cuando se habla, se modela el futuro propio y el de los demás. A partir de lo que se dice o dijo, de los silencios, de lo que se escucha o no de otros; la realidad futura se moldea en un sentido o en otro. Además de intervenir en el desarrollo del futuro, los humanos moldean su propia identidad y el mundo en el que viven a través del lenguaje.

La forma en la que se opera en el lenguaje es el aspecto, quizás, más importante para definir la forma en la que los individuos serán vistos por los demás y por ellos mismos. Se podrá descubrir pronto cómo la identidad personal, la propia y la de los demás, es un fenómeno estrictamente lingüístico, una construcción como tal. Diferentes mundos surgen según el tipo de distinciones lingüísticas que el ser sea capaz de realizar, la manera como las relacione entre sí y de acuerdo con el tipo de juegos del lenguaje con lo que se opere.

Según las investigaciones de Noam Chomsky, (2004), los niños nacen con una capacidad innata para el habla. Son capaces de aprender y asimilar estructuras comunicativas y lingüísticas. Gracias a la Teoría de la Gramática Universal, que plasma de la mejor manera en su libro “*Estructuras sintácticas*”, propuso un nuevo paradigma en el desarrollo del lenguaje. Según sus postulados, todos los idiomas que usamos los seres humanos tienen unas características comunes en su propia estructura.

A partir de esta evidencia, Chomsky resalta que la adquisición del lenguaje durante la niñez puede ocurrir respecto a la necesidad del ser humano de reconocer y asimilar la estructura básica del lenguaje, la cual constituye la raíz esencial de cualquier idioma.

La Teoría de Benjamín Lee Whorf, (1971), explícita en su obra “*Lenguaje, pensamiento y realidad*”, utiliza el determinismo para explicar el lenguaje. El cual consiste en considerar el lenguaje como una herramienta que determina nuestro pensamiento. Su teoría llegó a través de estudios comparando la

lengua de distintos países, así se dio cuenta que sus diferencias de pensamiento estaban marcadas por su lenguaje. El lenguaje determina el pensamiento.

La Teoría que utiliza Skinner, (1994), explicada, principalmente desde su obra “*Sobre el conductismo*” para explicar el lenguaje es el conductismo. Él dice que todas nuestras características son conductas, el ser humano no tiene nada innato a la hora de aprender el lenguaje. Hay que ver el lenguaje como una conducta más y a partir de ahí ver cómo se modifica.

Un niño que aprende un lenguaje lo realiza a través del condicionamiento operante, su conducta verbal se caracteriza porque tiene refuerzos y estos modifican esa respuesta. Mientras más estímulos y esfuerzo se tengan gracias a los modelos, más se aprende, y es la razón por la que son tan importantes.

Mientras que la Teoría de Chomsky, afirma que todos los seres humanos tienen capacidades innatas que permiten desarrollar el lenguaje, explica lo que llama: componentes lingüísticos universales. Resalta que, aunque se tengan capacidades innatas, existe un periodo crítico para el lenguaje que va desde el nacimiento hasta la pubertad.

La Teoría Cognitiva de Piaget (1970), la cual desarrolla ampliamente en su libro “*El lenguaje y el pensamiento desde el punto de vista genético*”, explica que el lenguaje se basa en el constructivismo. Ya que él defiende que el lenguaje hablado tiene dos fases más diferenciadas: Egocentrismo y Lenguaje Social.

El egocentrismo; todo lo hace hacia su propio yo, hasta los 3 años, en esta fase el niño adquiere el lenguaje según sus necesidades y su propio yo. El niño habla de sí mismo y para sí mismo. Una particularidad del lenguaje en esta etapa son los monólogos.

Lenguaje social, es la etapa en la que las relaciones sociales marcan el lenguaje, interaccionan con los iguales, pueden hacer un pensamiento crítico al cabo del tiempo.

La teoría del lenguaje de Vigotsky, que señala para explicar el lenguaje es el enfoque social. Determina que el origen del lenguaje es social, es una herramienta para poder comunicarnos y nos comunicamos para realizar intercambios sociales. Desde este enfoque social también se plantea que el lenguaje es la base del pensamiento, se concibe el lenguaje como el motor de una serie de desarrollos. Afirma que no es posible el desarrollo en una condición de ausencia.

Además, matiza diciendo que lenguaje y pensamiento tienen orígenes distintos y a lo largo del desarrollo se produce una creciente interconexión funcional por la que el pensamiento se hace verbal y el habla racional, reguladora y planificadora de la acción. Aunque el lenguaje tenga que ver con la mente, el pensamiento no se reduce al lenguaje.

La comunicación verbal representa aquella en la que usamos las palabras, los signos sonoros o los auditivos.

4.4 Dimensión simbólica

Los símbolos son imágenes que poseen, por medio de convenciones socialmente aceptadas, una serie de rasgos asociados a la realidad sensorial que representan. Por ejemplo, la cruz. La diversidad de símbolos que existe alrededor se interpreta mediante el lenguaje.

Por lo que, la capacidad simbólica es una cualidad humana que permite abstraer a partir de algo sus propiedades y adjudicar un conjunto de rasgos (reales o irreales) a las cosas. La capacidad simbólica es propia del ser humano y tiene que ver con el desarrollo de la comunicación y del pensamiento.

Los símbolos permiten elaborar pensamientos y representar creencias, teorías, conceptos y sucesos. La dimensión simbólica abarca desde las creencias, los rituales, los significados, las concepciones ideológicas, las identidades. Fue el filósofo alemán Ernst Cassirer, quien formuló la expresión “el ser humano es un animal simbólico”, (Cassirer, 1967, p. 27). Es la capacidad simbólica, la que le permite al ser humano interpretar modelar la realidad y, por tanto, trascender los límites sensoriales.

Los símbolos se expresan y se perciben dentro de un proceso cognoscitivo muy distinto a los demás signos. Signo y significado comparten en este caso un fragmento de su identidad, de su naturaleza y es por medio de una participación mutua que se presentan al observador.

Los símbolos tienen la característica de ser polisémicos, puesto que existe más de una simple relación de significación, un símbolo no es literal, obvio o unívoco, este puede expresar diferentes significados de acuerdo con su interpretación en determinados contextos. Por tal razón, no puede ser reducido a otra forma del lenguaje.

4.5 La comunicación con el otro ser humano transmisor de mensajes

La comunicación es el elemento básico de los sistemas sociales. En la medida que el individuo desarrolla sus conocimientos sobre sí mismo y del mundo que lo rodea; de interactuar e intercambiar información con sus semejantes, se realiza como persona.

El contenido de la comunicación es por esencia información, que está relacionada con el conocimiento de quién la emite, al mismo tiempo que su objetivo o finalidad que será lograr también un conocimiento en el destinatario, de lo contrario se podría dudar de la utilidad del proceso.

El centro del proceso de comunicación es el ser humano, se sitúa al sujeto en el centro del proceso. La psicología genética enseña que el hombre es un receptor antes de llegar a ser un emisor eficiente.

La comunicación interpersonal, es la que se da entre dos o más personas, cada una de las personas produce mensajes. Es una relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad. En la comunicación interpersonal interviene: el emisor, receptor, el mensaje, el canal, el código, el contexto y el retorno. John Kotter (2011) define la comunicación como un proceso compuesto por un transmisor que envía un mensaje, a través de los medios, a un receptor que responde.

4.6 Lenguaje visual, gestual y corporal

El lenguaje visual es el lenguaje que se desarrolla en el cerebro relacionado con la manera de cómo se interpreta lo que percibimos a través de los ojos (visualmente). Es el que utiliza imágenes y signos gráficos. Tiene como objetivo la transmisión de mensajes a través de la imagen. El lenguaje visual es el sistema de comunicación que se emplea en la creación de mensajes visuales.

En ella intervienen las formas, el color, la textura, iluminación, formas y elementos visuales básicos. El lenguaje que señala el mundo que nos rodea se compone no solo de la palabra hablada, cualquier sistema de signos con que se comunica algo es un lenguaje.

El lenguaje no verbal consiste en la emisión de mensajes carentes de palabras, que pueden transmitirse a través de canales auditivos, visuales y táctiles. Esta modalidad de comunicación se expresa a través del lenguaje corporal, las expresiones faciales, todo tipo de gestos y el contacto visual.

El lenguaje visual se basa en elementos y principios que, cuando se usan juntos, crean obras que comunican ideas y significado al espectador. Los elementos básicos de una composición visual, en la composición es la distribución organizada de una imagen u objetos de acuerdo con las reglas del diseño. Este posee signos que se perciben a través de la vista, que señalan y enriquecen todo aquello que rodea al hombre, acorde con una determinada gramática, reglas específicas de organización y formación de la imagen, condicionadas históricamente.

Al hablar de lenguaje visual, se hace referencia a distintas manifestaciones artísticas que se expresan a través de imágenes visuales, es decir que a partir de su observación nos llega el mensaje o la idea que nos quiso transmitir el artista y presentan un lenguaje a través del que se expresan.

El lenguaje corporal incluye señales que se envían de forma consciente o inconsciente. El lenguaje no verbal nos delata a través de la mirada, la postura. En el mundo laboral es importante una buena primera impresión.

La comunicación gestual: desde el punto de vista del lenguaje gestual, es imposible no comunicar. Usualmente los gestos son más confiables que la información verbal. Podemos decir una cosa con las palabras, pero si con el cuerpo decimos lo opuesto, es este último quien en general “tiene la razón” como por ejemplo decir ¡Estoy bien! y la frase se dice con el cuerpo encorvado y mirando al suelo, es evidentemente una contradicción.

El lenguaje del cuerpo es principalmente el lenguaje de las emociones, los sentimientos, de los estados anímicos y de nuestras actitudes. Su expresión natural es a través del cuerpo. En cambio, lo que se expresa a través de la comunicación formal es generalmente más racional, más intelectual y mental. Por ello ambos lenguajes se complementan.

Definimos el lenguaje gestual, como cualquier sistema organizado a base de gestos o signos corporales, aprendidos o somatogénicos, no orales, de percepción auditiva o táctil, empleados por personas que, o bien no tienen una lengua común para comunicarse, o están discapacitadas física o psíquicamente para usar el lenguaje oral.

La comunicación gestual apareció en la evolución mucho antes que la comunicación verbal, y es parte de nuestro acervo instintivo.

El lenguaje corporal es una forma de comunicación que utiliza los gestos, posturas y movimientos del cuerpo y rostro para transmitir información sobre las emociones y pensamientos del emisor. Suele realizarse a nivel inconsciente, de manera que habitualmente es un indicador muy claro del estado emocional de las personas. Junto con la entonación vocal forma parte de la comunicación no verbal.

4.7 Medios de comunicación interpersonal

Se llama comunicación interpersonal a la comunicación en la cual se intercambia información, este tipo de comunicación era la que se establecía de forma física con las personas que interactuábamos compartiendo a la vez un espacio físico. Con el avance de la tecnología y el surgimiento de aparatos de comunicación, este se amplió con la ayuda e intervención de equipos y herramientas que posibilitaron la comunicación más allá de compartir un mismo espacio físico.

Los medios de comunicación son instrumentos por los cuales se realiza comunicación. Este término usualmente se utiliza para referirse a los medios de comunicación masiva o de masas. Entre los más antiguos se pueden mencionar: el teléfono, el correo, el telégrafo, la pintura, el teatro, los discos, la radio, la prensa, el cine y la televisión.

Con el avance de la tecnología, y el uso de internet, hoy en día existe una diversidad de sistemas o plataformas electrónicas que permiten establecer comunicación interpersonal como el correo electrónico, los mensajes de texto, el podcast y las redes sociales. Por otra parte, los medios masivos

como la radio, prensa y televisión migraron a plataformas digitales, con formatos electrónicos que pueden reproducirse en cualquier momento que el usuario lo requiera.

De esa cuenta, hoy en día se dice que estamos sobre informados, porque gozamos de un privilegio que no tuvieron nuestros antepasados, de disponer de información de todo tipo, a toda hora, más de la que nuestros ojos pueden ver, que nuestros oídos pueden escuchar o que nuestra mente pueda comprender.

4.8 La dimensión psicológica con uno mismo y el conflicto interno

La dimensión psicológica se centra en la mente, y recoge la idea de la persona como ser dirigido a metas y dotado de un conjunto de procesos que le permiten guiar su conducta creativa y armónicamente en el contexto cambiante donde se dan las diversas situaciones en que participa.

Abarca las emociones y el intelecto. Las necesidades de dar y recibir afecto, amor y amistad, compartir emociones, eliminar tensiones nacidas de la cólera, la tristeza y el miedo, tener confianza en sí mismo, encontrar su lugar en el mundo. Recibir estímulos, en lo emocional, se produce por la experimentación de una emoción o bien por las situaciones de intercambio, y en el aspecto intelectual, por medio de la curiosidad y el deseo de información.

Ser alimentado, en el aspecto emocional, la atención, el afecto, la ternura, la amistad, el amor, la esperanza. En el aspecto intelectual, el saber, el aprendizaje, la lectura, la formación, los intercambios intelectuales. Todo lo que hace que nuestra inteligencia funcione.

Desde Aristóteles, la inteligencia era considerada una cualidad de nuestra mente o anima capaz de convertir la realidad de una agrupación atípica de elementos cuantitativos en fenómenos susceptibles de captación y análisis en su propia singularidad. El racionalismo de Descartes supuso, como principal característica, la inteligenciaros cogitas a la realidad objetiva.

Los seres humanos realizamos movimientos básicos que nos permiten captar, percibir la realidad, organizar nuestras respuestas y convertirlas en acciones, en palabras, gestos, decisiones; que nos ayudan a participar e interactuar con los demás.

A través de la motivación logramos la fuerza que necesitamos para aplicar, decidir y elaborar nuestro comportamiento, la cual está formada por factores genéticos heredados; se adquiere y se transforma en función de nuevos elementos que los aprendemos a lo largo de nuestra vida. Esta guarda relación estrecha con la interacción social, se guía por un mecanismo simple que regula la tendencia al placer y la satisfacción.

Las emociones son un mecanismo de respuesta ante situaciones de peligro o amenaza a la integridad y equilibrio del sistema del individuo, son procesos adaptativos ante situaciones diversas que desempeñan un papel importante en la estabilidad psicológica de la persona. Estas se encuentran vinculadas con lo biológico y desencadenan múltiples respuestas fisiológicas y endocrinas.

La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia. Puede definirse también como el patrón de actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona.

El modelo extraversión se presenta como: sociable, alegre, activo, asertivo o en búsqueda de sensaciones. El neurotismo como: ansioso, depresivo, con sentimientos de culpa, baja autoestima y tenso. El psicotismo como: agresivo, frío, egocéntrico, impersonal, impulsivo, amable y responsable.

La necesidad de dar y recibir afecto, amor y amistad, compartir emociones, eliminar tensiones nacidas de la cólera, la tristeza y el miedo, tener confianza en sí mismo, encontrar su lugar en el mundo; se relaciona con las emociones y el intelecto.

La parte emocional, se produce por la experimentación de una emoción, o bien por las situaciones de intercambio y de comunicación con los demás, así como por las señales de reconocimiento y de aprecio.

El aspecto intelectual se da a través de la curiosidad y el deseo de información. En donde el saber, el aprendizaje, la lectura, la formación, los intercambios intelectuales, contribuyen a que nuestra inteligencia funcione.

Además de lo anterior es necesario la disposición de un entorno, en el aspecto emocional, cualquier lugar donde alguien pueda vivir sus emociones con una o varias personas, que le permitan poder descargar el estrés. En el aspecto intelectual, se refiere a bibliotecas, cursos, seminarios, grupos profesionales y cualquier lugar donde se efectúe intercambio de ideas.

En el aspecto emocional, otorgar un espacio a la manifestación de las emociones, en donde se pueda expresar, estallar, expulsar mediante la risa, los gritos, el llanto, los temblores o los golpes para dejar salir la emoción, que fluya hacia el exterior completamente.

En el aspecto intelectual, la eliminación se produce cuando la persona expresa el resultado de su pensamiento, cuando habla, argumenta, emite opiniones, propone hipótesis, o presenta conclusiones. Quien nunca habla, quien nunca comunica sus pensamientos, no puede evacuar en su dimensión intelectual, por lo que sus ideas pueden correr el riesgo de auto paralizarse.

Las sociedades se diferencian en sus sistemas de creencias respecto a los problemas sociales, de forma que, constituyen extremos como pensar en los problemas sociales como atribuibles al fatalismo, como si no se pudiera buscar una posible solución.

En el otro extremo, se pueden posicionar a las sociedades en las que existe una filosofía de activismo social y de utilización de los controles humanos para actuar sobre el universo social. Las últimas suelen percibir los problemas sociales como algo solucionable si se utilizan los medios adecuados para combatirlos, por tal razón, las organizaciones que se sitúan en este bando han presentado buenas prácticas de asentamientos humanos.

Las sociedades siempre presentan problemas, son indispensables, suponen siempre una falta de armonía con los valores sociales. Desde las sociedades primitivas se detectan problemas, de forma que, a través de la historia solo se han ido desarrollando y cambiando, dependiendo del contexto en el que ocurran acontecimientos y los cambios internos que surjan. Los conflictos sociales no son específicos de un grupo en común, también pueden ser generales.

De esta cuenta, se puede establecer que el problema social debe ser tratado mediante la acción colectiva: lo que no sea solucionable de manera colectiva puede ir en contra de los propios valores, aunque eso no llega a ser un problema social. Es más, hasta la actualidad no se podía contemplar un método para la solución de problemas, tal cual temas como la pobreza, atribuida durante mucho tiempo a cuestiones individuales como la falta de motivación de las personas, sin que la sociedad pudiera hacer algo por cambiarlo.

Es importante considerar también la contraparte, de forma que, las acciones colectivas sean posibles si los grupos influyentes participaran en la formulación de estrategias y soluciones. Un grupo de influencia podría determinar parámetros como conceptualizar algo como inadmisibles, es posible que puedan influir en el ideal colectivo para buscar una solución a lo que acaba de ser definido como un problema social.

La calidad de vida es una cuestión subjetiva, está nada más en la mente de las personas, lo normal es que existan condiciones claras y objetivas que expliquen la existencia de esa percepción subjetiva. Igual ocurre con el concepto de problema social, este permite enlazar elementos objetivos que existen de la realidad y subjetivos que surgen de la percepción, por lo que posee una representación marcada psicosocial. A pesar de ello, suelen existir problemas sociales con un trasfondo objetivo donde el componente percibido es el predominante.

El conflicto intrapersonal, surge “dentro” de las personas y es producido como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones. Por ejemplo, personas que se exigen demasiado y no alcanzan sus objetivos suelen sentirse frustradas, pueden mostrarse irritables con los demás, estarán intranquilas; esto repercutirá en su vida privada y profesional.

Si emana ese mal carácter en el ámbito laboral estas personas serán consideradas sin más conflictivas, y en realidad son personas que tienen una lucha interna con la gestión de sus expectativas, sin exigirse tanto se encontrarían en una posición más relajada y su relación con el entorno sería más favorable.

Los conflictos intrapersonales también surgen cuando se hacen cosas que no se desean hacer, así como aceptar un puesto de trabajo que no se alinea con los valores del individuo y poco a poco se va agriando porque de algún modo se nota que la esencia interna se contamina. En estos casos, en lugar de buscar otro trabajo se entra directamente en la queja y se culpabiliza a otros de los males propios.

Otra situación que se puede plantear es cuando se quiere conciliar vida laboral y familiar, y se comprueba que es sumamente difícil, en ese momento el interior comienza una guerra justificando qué es lo mejor: renunciar, conciliar, si es un mal empleado, un mal padre/madre. Este tipo de conflictos es común en la actualidad y genera mucho malestar, la solución depende únicamente de cada uno, puesto que representa un conflicto interpersonal.

Las contradicciones que se viven cada día son el enredo emocional, el resultado de no tomar decisiones sino dejar que echen raíces y crezcan en la vida de cada uno hasta el punto de volverse compañeras cotidianas, llegan a tolerarse muy bien y naturalizarlas.

4.9 La necesidad humana y primitiva del conflicto en el ser humano

Los humanos somos conflictivos porque al tener la capacidad de razonar de maneras diferentes creamos intereses diferentes, y agravado al sistema actual en que vivimos, individualista, basada en la opresión del hombre por el hombre, no se busca el interés común, sino que mis intereses estén siempre por encima de los demás. Apelando a las diferentes formas para conseguirlo, violencia, exclusión, represión. Y todas las formas y herramientas que tienen las personas de una misma clase para perpetuar sus intereses.

Este proceso conflictivo, permite que los seres humanos puedan expresar emociones como la ira, la furia o la rabia, “limando sus asperezas” para continuar viviendo en comunidad, evitando que ese malestar se desborde, no encuentre cauces por los que canalizarse y destruya la convivencia.

Los conflictos son todas esas sombras negativas que acechan nuestra paz interna y que no nos permiten convertirnos en el hombre real, bajo leyes, espiritualidad mental, psicológica y con valores. Muchas veces los conflictos se originan por pequeñeces que el hombre va acumulando y agrandando en su interior, alimentando así los antivalores o los siete pecados capitales, conocidos dentro de la religión tradicional como es: la gula, pereza, avaricia, envidia, ira y lujuria.

Los conflictos son inherentes al ser humano, y es por ello que las organizaciones no van a ser menos, existen, aunque no queramos verlos.

Las personas que más conflictos tienen, son aquellas que son incapaces de dejar pasar las pequeñas molestias. Mientras más rígido sea una persona en la vida, más conflictos se van a generar. Todo problema que se le plantea al ser humano tiene una vertiente grupal dado que el ser humano es un ser social.

El conflicto nace con el ser humano y es inevitable en la sociedad. El conflicto genera cambios, transformaciones que ayudan al desarrollo y puede ser resuelto por medio de la mediación, la negociación y la conciliación.

Por eso se debe aprender a vivir con este, puesto que el conflicto es fundamental en el funcionamiento social. Se plantea además que una vida exenta de conflicto no posibilita el desarrollo de habilidades, debido a que el desarrollo humano de una sociedad se da por medio de cambios, que por lo general es movilizadora por el conflicto. Por ello el conflicto es considerado como algo que no se debe evitar, por el contrario, hay que verlo como un aspecto positivo y como un proceso de aprendizaje, es decir el conflicto se convierte así en una ocasión para potencializar las habilidades de los actores.

Seguramente, en más de alguna ocasión se escuchan grandes historias que conmueven, contadas por hombres o mujeres que tuvieron luchas, conflictos, barreras o problemas que tuvieron que enfrentar y que las lograron superar, sirven de inspiración para muchos. Historias de matrimonios al borde del divorcio pueden inspirar a parejas con problemas, personas que superaron enfermedades crónicas pueden inspirar a quienes puedan estar pasando por situaciones similares, personas que perdieron todo producto del juego, un mal negocio y se levantaron para construir una fortuna superior a la que tenían pueden inspirar a otros que estén pasando por problemas financieros.

Es acá, donde el conflicto nos puede ayudar a tener una vida inspiradora, nos puede conducir o preparar para el éxito. Es como prepararse para subir al Everest, la hazaña alcanzada por Jaime Viñals el 23 de mayo de 2001 ha servido de inspiración para quienes se esfuerzan cada día por alcanzar sus sueños. Llegar a la cima le tomo varios años de preparación, relata en una entrevista publicada en Prensa Libre (22 de mayo de 2018).

Viñals cuenta en la entrevista que en el ascenso encontró diversas dificultades, como bajas temperaturas, tormentas de nieve y vientos superiores a los 78 kilómetros por hora. Este sueño lo comenzó a construir a finales de la década de los años ochenta, cuando dio sus primeros pasos como montañista.

El símil que se hace con escalar el Everest es porque las personas que quieren escalar el Everest necesitan pasar dos semanas en el campamento avanzado para aclimatarse, preparar su cuerpo para las extremas temperaturas y la falta de oxígeno; los cambios bruscos que experimentan el cuerpo y la

mente, permiten templar su espíritu para subir la cima del Everest, para que cuando lleguen puedan disfrutarla y poder bajar para contar su historia e inspirar a los demás.

4.10 Por qué es necesario comunicar el conflicto interno y pelear con los otros

Los conflictos internos pueden reflejar los dramas internos que cada uno de nosotros tiene en su interior, continuamente nos hablamos a nosotros mismos sobre el porqué tomamos determinadas decisiones. Si escuchamos a nuestro Yo interior nos cuestionamos sobre el porqué tomamos determinadas decisiones, nos preguntamos si la medida que tomamos fue la correcta o la mejor. Esta reflexión interna hace que dentro de nuestro interior se lleven a cabo conflictos que en determinado momento los tenemos que expresar a los demás para encontrarle una solución.

Como se ha indicado antes, el conflicto no es necesariamente físico o violento; estos representan un choque de deseos o aspiraciones que nos enfrentamos en determinado momento. Ese choque, esa pelea con los otros (los demás) nos ayuda a avanzar hacia un nuevo camino, romper alguna barrera, superar algunos obstáculos o resolver algún problema.

Expresar el conflicto interno, pelear con los demás, apropiadamente, conlleva comunicación, al diálogo que nos conducirá al camino donde podemos resolver el conflicto. En el conflicto interpersonal los enfrentamientos son por intereses, valores, normas, comunicación deficiente, entre otros.

En esta situación tiene que ver o no con la organización, cuando se conforman equipos nuevos, generalmente no se conoce a la gente que los integra, pero puede surgir el caso contrario, sí se conocen, pero no establecen una buena sintonía. Si ambas personas no deben interactuar posiblemente se eviten, y esto resultaría incómodo para el equipo, pero puede que no llegue a ser un conflicto grave.

Cuando dos personas que sienten antipatía una por la otra trabajando juntas, no importa el profesionalismo, llegará un momento en el que repercutirá negativamente en una organización. Para solventar una situación de ese tipo, las organizaciones suelen actuar colocando a esas personas lo más

lejos posible: en áreas distintas para que no tengan que interactuar, o incluso físicamente distantes, aunque esto no es una solución definitiva, sino momentánea. No se evitará que en algún momento pueda surgir un conflicto de nuevo, incluso cada persona puede influir en los trabajadores para que tomen bandos y crear un problema interdepartamental.

La definición de conflicto señala que es un desacuerdo entre partes implicadas, y estas lo ven como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupación. Si se analiza a cada una de las partes, se puede deducir que, respecto al desacuerdo se cree conocer el nivel de entendimiento, y, generalmente, existe una gran diferencia entre lo que se percibe y el origen el conflicto. Se debe definir con claridad cuáles son las partes implicadas, porque quien está, cree no estarlo y viceversa, y esto no permite solventar la situación.

La percepción es un factor importante, debido a que lo común es que lo seres humanos respondan más a lo que se percibe como amenaza que a la verdadera razón. El comportamiento del ser, sentimientos y respuestas se ven modificadas por el sentido de amenaza que creen enfrentar, aunque esta no sea una realidad. Los conflictos del área laboral son complejos porque involucran a muchas personas y tienen un alto nivel emocional.

Al momento de definir cuáles son las fuentes de conflicto, quizá se debe hacer una diferenciación entre la literatura que corresponde exclusivamente al ámbito laboral empresario de la que corresponde a las instituciones de salud. En éstas, existen otros factores distintos que también son fuente de estrés que puede llevar al personal a tener conflictividad. En el área de trabajo de la salud existe una lista de elementos comunes a cualquier trabajador, más las cuestiones particulares que son inherentes al ejercicio profesional.

Cuando las personas piensan que la forma en la que hacen las cosas es la correcta, existe una preferencia de métodos. Incluso quienes no son tan rígidos suponen que han aprendido lo suficiente, y que la forma en la que realizan sus cosas es la más efectiva, por lo tanto, creen que todos deberían escucharlos y hacerlas de la misma forma. La verdad es que hay maneras distintas en las que se puede realizar una tarea y que resulta efectiva.

Es normal en la actualidad que se exija más por menos, lo cual inicia un conflicto entre las personas, la carencia de recursos como: los presupuestos, las herramientas tecnológicas y hasta recursos materiales limitados, resulta como subproducto el conflicto.

Establecer prioridades: cuando una tarea depende de varias personas, quienes definen diferentes tiempos o establecen prioridades distintas se genera conflicto. Las personas, erróneamente, creen que todos deben compartir las mismas prioridades. También, los distintos tipos de personalidad afectan, puesto que si no se comprenden unos a los otros no se podrá tampoco congeniar, la empatía es un ingrediente esencial para los trabajos en grupo. Asimismo, el poder, aunque se viva de la ideología de compartir y ser solidarios, nadie puede resistirse de obtener el poder absoluto, mucho menos si se trata de un proyecto a gran escala.

Lo implícito de cada conflicto serio es que reside en una lucha de valores. Los integrantes de una organización juzgan su propia conducta, así como lo que creen que los demás deberían hacer, se sostienen por los valores. Andrew Mc. Vicar en su artículo “Workplace stress in nursing: a *literatura review*” define el estrés como la relación existente entre la percepción individual de las demandas que se le realizan respecto de su trabajo y la percepción de su capacidad de satisfacer esas demandas. Cuando se excede el umbral de la relación entre ambas percepciones se dispara una respuesta de estrés. La relación entre estrés y conflicto es alta y los conflictos son fuente de estrés.

Reflexiones finales

El proceso cognitivo implica que cierta información sea codificada por el individuo y almacenada en la memoria, esto le permitirá recuperar la información y utilizarla cada vez que lo requiera. Sin embargo, estos procesos no siempre son conscientes. La recolección de datos a través del tiempo de vida de un individuo se ve condicionada a la visión del entorno que le proporciona su cultura, puesto que socialmente está ya impuesta.

El conflicto forma parte intrínseca para el desarrollo de la vida social, y parte desde el individuo, con sus problemas internos; de él hacia los demás. Al transmitir señales (sean estos cualesquiera tipos de signos) entre seres humanos, converge una relación que mantiene un orden psicológico que se propaga, y así, poder mantener una sociedad estable y una cultura que mantenga al margen de ciertos límites ideológicos a masas de seres humanos. Se posiciona a la cultura como un factor base, resultado de la imposición del lenguaje como una construcción social, que mantiene la perspectiva de cada ser humano respecto a la realidad en la que “existe”.

En el mismo contexto, es importante mencionar la dimensión simbólica en la transición del pensamiento humano respecto a sí mismo, definido como un “animal simbólico”, puesto que su capacidad perspectiva del razonamiento espacial-abstracto, presupone la forma en la que se percibe a él mismo y su relación con los objetos que le rodean. Es una cuestión que se refleja desde la caverna, cuando plasmaba en las paredes su cotidianidad a través de ilustraciones, fue la base del lenguaje, la simbología, la perspectiva visual.

Capítulo 5

El conflicto como un hecho social

En este capítulo se aborda el tema del conflicto como un hecho social y el abordaje desde el fenómeno reciente de la cibernsiedad, en la cual estas posibles relaciones antagónicas están marcadas por el anonimato o bien, por la creación de perfiles falsos para ocultar la verdadera identidad de los emisores.

Esto trae consigo, también, un problema ético en el manejo de las relaciones sociales. En el ámbito físico, existe la tendencia a un mayor control ético de nuestras relaciones; en el campo virtual, este filtro se elimina casi en su totalidad.

Los conflictos cobran una fuerza aún mayor en las redes sociales y producen corrientes de opinión pública generalizada e instantánea cuyos debates fomentan o promueven un contenido con intenciones claramente marcadas en favor o en contra de alguien. Se trata, en todo caso, de ejercer el control de los mensajes, impulsando corrientes que estimulan el pensamiento de grupos dominantes.

5.1 El conflicto es un hecho social

La conexión humana que une la conciencia de cada individuo en una colectiva, formando la red social humana real y primitiva llamada “sociedad”, se respalda en el conflicto para definir el rumbo del desarrollo con base en el fin natural del mismo: “la supervivencia”. El deseo oriundo individual de anhelar el poder absoluto, del reconocimiento de ser mejor o tener la razón y conocimiento, mucho más que otros, es una de las cargas que determina el rumbo de un conflicto social, puesto que este se propaga a través de las conexiones.

Ahora, con el surgimiento del internet y su alcance masivo, faculta a esa conexión de conciencias humanas a trasladarse a un espacio virtual y constituir una “cibernsiedad”. Esta segunda identidad y agrupación de conexiones de únicamente conciencias detrás de un dispositivo electrónico, fomenta la posibilidad de conflicto sin repercusiones, puesto que esta virtualidad faculta a cada individuo de “anonimato”, o bien, el promover una imagen falsa de sí mismos.

Este mundo paralelo que coexiste en el ciberespacio es tan solo el reflejo, aún más catastrófico de la realidad física. Los conflictos en el ciberespacio se generan de manera sistemática y resulta aún más difícil el identificar si se trata de buscar un avance positivo o negativo, por la escasa posibilidad de interceptar la verdadera identidad de las personas que comienzan a generar contenido polémico en la red.

La conflictividad en la red también da lugar a generar mecanismos de control social y corrientes de pensamiento por medio de supuestos asuntos de interés general. La percepción de los individuos en la red es aún más susceptible a creer en cualquier información que circule, puesto que es tanta y tan variada que dificulta el proceso de descodificación y el entendimiento correcto de lo que se lee o interpreta.

El anonimato que brinda la red virtual provee al individuo de otra identidad en ese universo cibernético, el controlar las dos resulta en una total contradicción. En la vida real se vive acorde a lo moral, a lo ético, subordinado a lo que para la sociedad real en la que se desenvuelve es correcto o no, incluyendo en esto sus opiniones; en cambio en la sociedad virtual el sujeto se siente libre de poder expresar lo que le plazca porque se respalda en que no está presente físicamente en ese espacio.

Sin embargo, esto depende también de qué tanto difiera la identidad virtual de la real. En esto interviene otro término que surge con el ciberespacio: “la cibercultura”, la cual tiene como base el convivir por medio de tendencias, esta contiene un grado alto de diversidad, puesto que se forma de acuerdo con la actividad de los usuarios en línea, quienes pertenecen a tantas culturas reales y costumbres diversas.

Las personas se han acomodado a esta dualidad en su vida cotidiana, separando perfectamente lo virtual de lo real que se contradicen. En la vida real, los conflictos son resueltos por pequeños grupos de convergencia, esto en conflictos sociales con tendencias políticas y de intereses comunes.

En las redes, los conflictos cobran una fuerza aún mayor, en el hecho de generar opinión pública generalizada y creación de debates constantes, aparentemente fundamentados que en ocasiones nada más fomentan el promover contenido que fue difundido con intención de controlar y que se piense lo que un grupo dominante desea.

Por ejemplo, en Guatemala, los temas dominantes en generar conflicto social son los de choque político. Los principales medios de comunicación proyectan siempre en sus portadas o llenan sus páginas de difusión digital con titulares y notas que, con un enfoque exagerado y suntuoso, para despertar en el lector una supuesta indignación y con aparente interés de mantener informada a la ciudadanía la problemática coyuntural.

Sin embargo, esto es tan solo una estrategia que ha iniciado gracias a las características que han desarrollado las nuevas generaciones, quienes han crecido junto con los avances tecnológicos, le han dado a la información una carga emocional fuerte, sea esta virtual o física documental. Esa carga emotiva, le da mayor credibilidad a cualquier contenido que se presente y rellena los silencios informativos con datos a favor de alguna causa que causara conmoción de alguna forma.

Es decir, se muestran a favor de las mayorías siempre, se colocan en una posición de identidad con ellos para captar aún más la atención de los receptores y conseguir más, después de todo son empresas. Producir información con carga emotiva provoca que los conflictos que se dan en la red sean superficiales y debatidos con muchos más fundamentos subjetivos que con bases y razonamientos críticos.

Además, la desestabilidad de la sociedad en la vida real es tan grave, que la aparente ‘unión’ que proporcionan las redes virtuales por la integración de conciencias, resulta en una desestabilidad aún mayor, puesto que, si bien, el problema es debatido por una gran cantidad de personas al mismo tiempo en un mismo espacio, este no utiliza los recursos fuera de esa virtualidad, los cuales tienen realmente validez.

Los problemas que enfrentan las sociedades disfuncionales ante la conflictividad social tanto en redes sociales virtuales como en las reales es que, en primer lugar, se respaldan en ataques y mensajes negativos, tan solo en desahogar una molestia, más no ofrecer soluciones o unión para su resolución. Terminan por demostrar un complejo de inferioridad ante la clase dominante.

Se revuelve dentro de cada individuo una tendencia de revelación, con un trasfondo marxista en el que estar en constante desacuerdo con los opresores en todo va a lograr generar cambio. Sin embargo, la furia, insultos y demás negatividades por parte de las masas tan solo alimenta el poder, porque se respalda en esos conflictos para crear distracción y así ejecutar muchos más planes.

La inseguridad intelectual nos lleva a concebir la realidad, la verdad, en únicamente dos dimensiones. Nos cuesta mucho entender que puedan existir otras percepciones además de la propia perspectiva que tenemos de las cosas. El pensamiento dualista es, por sí mismo, una forma de pensamiento conflictivo, de enfrentamiento. (Camp, 2016, p. 2)

La situación del dualismo aplica también a la doble identidad que se maneja con la virtualidad y realidad. La percepción de la realidad que circula por el ciberespacio difiere de la realidad percibida por los sentidos en el aspecto que, somos más valientes frente a una pantalla al tomar acciones, porque no estamos a la vista física de la sociedad, mientras que en la red estamos ocultos bajo un alter ego. En este punto, el asunto se reduce al individuo como tal, en cada conciencia por separado.

Desde sus inicios, el ser humano comenzó a trazar una línea evolutiva que llegó al punto en que debía reunirse en grupos para sobrevivir y generar una mejor calidad de existencia. La Revolución Neolítica¹ desencadena la serie de necesidades de la humanidad para establecer un sistema jerárquico social para establecer un orden, este proceso se puede ejemplificar con los sistemas de producción que entonces demandaban ciertos arreglos, los cuales se lograron mediante el conflicto positivo.

Las condiciones naturales del ciclo evolutivo detuvieron la tendencia 'nómada' del ser humano. Comenzar a controlar el comercio, se dio principalmente por la necesidad de humanos pertenecientes a otros grupos a cooptar (robar) los productos obtenidos por la fuerza de trabajo, esto es parte de lo

¹ Transición de la tendencia 'nómada' a una 'sedentaria' del ser humano, que causó un gran impacto al desarrollo de la humanidad. Inicia aproximadamente en el año 10000 a. C., en el periodo de la Edad de los Metales.

que ha dado lugar a la actual 'propiedad privada'. Las acciones reflejan que desde los inicios del homo sapiens se ha tenido el impulso natural de obtener ganancias sin esfuerzo.

No obstante, los conflictos que surgieron de la Revolución Neolítica determinaron el rumbo y funcionamiento de sistemas económicos y sociales que siguen avanzando y son pilares para el funcionamiento del mundo en sociedad. También surge una cuestión que plantea Jean-Jaques Rousseau en su obra "El contrato social", la cual plantea que el hombre nace puro, dispuesto a ser lo que su sociedad de origen determine, el no saber nada evita despertar en él estímulos negativos que propaguen maldad, (Rousseau, 2007).

Pero al comenzar su desenvolvimiento junto con los grupos, lo va volviendo competitivo, hambriento de poder y de poseer todo lo que pueda; adoptando la praxis cotidiana, los vicios que han desarrollado las sociedades. El hombre no puede caer en cuenta que está solo y su origen se debe a causas desconocidas, de esta situación surge la necesidad de sentirse superior y dueño de su realidad para poder sobrellevar la carga que supone la duda de su propia existencia.

Aunque una persona nazca en la servidumbre, se adapta desde siempre a seguir el sistema que ha sido impuesto sin tener voluntad o sin tener decisión en ser expuesto a una realidad así. De cierta forma, no se podría asegurar que el desarrollo y acción del hombre en sociedad sea condicionada en todas sus formas, únicamente la parte en la que la historia se presenta a él como algo intrínseco en su vida. Los factores que se van presentando durante su crianza determinan su actuar dentro de una sociedad, depende que tanta sumisión adopte en ese camino.

El conflicto es parte de la cotidianidad, es parte de un proceso de transición de las cosas, si no existiera un desacuerdo o rivalidad, las circunstancias no tendrían un equilibrio correcto; el orden extremo y monotonía provocarían un caos por falta de dinamismo. La estabilidad es análoga al conflicto, es un hecho que mantiene el balance.

No solo se trata de enfrentamiento o desacuerdo, se trata de un proceso de comunicación interpersonal, interna y social, puesto que se intercambia una serie de ideas entre cada individuo, actor dentro del

conflicto social constante, lo cual genera respuesta y constante dialogo y acciones que determinan el rumbo.

El conflicto es un hecho social por su efecto colateral, propagandístico. Desde el conflicto interno hasta el colectivo, toda acción humana es imitada por los demás; las neuronas espejo son las principales encargadas de este asunto, el querer ser aceptado y ser parte del grupo social es la motivación emocional del ser humano, lo que conforma un pilar que sostiene la conflictividad social.

La resolución de problemas de carácter “suma-cero-suma-variable²” que surge dentro de una relación social y resuelve que, en cada grupo existe uno o más sujetos que no comparten en totalidad los objetivos del conflicto, se da entonces una distorsión que deja en claro que en sociedad no se da la situación de ganador-perdedor (suma cero) sino, resulta viable, la cual supone que para todos exista cierto beneficio.

Si todo conflicto es pensado dentro de una relación social, se ve clara la distorsión que resulta de afirmar que hay relaciones sociales de suma cero en las que un miembro necesariamente pierde lo que el otro gana. Y tal distorsión proviene del empleo inapropiado de expresiones técnicas, tomadas de otro lenguaje en el que su rol es denotar otros objetos.

Cuando todas estas oscuridades semánticas y comunicacionales se aclaran, podemos describir con precisión las relaciones de conflicto y buscar en otras vertientes las diferencias que es preciso tener en cuenta para tratar relaciones sociales que se diferencian entre sí por el distinto grado que exhiben de compatibilidad o incompatibilidad entre los objetivos de sus miembros. (Entelman, 2002, pp. 108 y 109).

Con la situación expuesta por Entelman, se tiene claro que dentro de un grupo social no puede existir un ganador dentro de todos, los objetivos personales son subjetivos en ese caso. Ni siquiera en las relaciones entre el gobierno y el pueblo, porque, al menos, si se sabe manejar el poder, el mandatario siempre tratará de mantener un beneficio para las mayorías, aunque obviamente el premio mayor sea para él.

Ahora bien, en sociedades disfuncionales, como en Guatemala, los conflictos sociales no se resuelven por el hecho que cada grupo defiende su interés. El hecho de enfrentar un problema de interés colectivo resulta inconcluso porque no existe unidad, la división social es tan grande que no se logra encontrar un punto del que se pueda crear una alianza con bases fuertes.

²Suma igual a cero: en los juegos un ganador y un perdedor.
Suma igual variable: todos ganan algo.

La falta de formación política, cultural y comunicativa, resultan puntos clave para ese inconveniente. En las redes sociales tan solo se publican críticas y no soluciones, o propuestas porque además de apatía, resulta el desconocimiento real de las situaciones. Las masas terminan por conformarse con lo que pasa y puede ser por el factor interno de que ya se han adaptado a vivir así.

Existe un miedo escondido de enfrentarse a la fuerza, a la represión, tan solo han reducido sus deseos a trabajar y conformarse con el dinero que ganan para la recreación y consumismo. Es una sociedad adormecida porque el mismo mecanismo empleado por el sistema que lo ha dispuesto así, la misma necesidad de sobrevivir a como dé lugar, los ha dispuesto a conformarse a obedecer y seguir el ciclo de vida que el sistema le ha impuesto a seguir para vivir con poco, pero con algo y es resultado de una estrategia que emplea la suma variable.

Entonces, el conflicto es un hecho social porque las circunstancias que van surgiendo del desarrollo de la humanidad van teniendo repercusiones que mantienen la balanza del orden social equilibrado. Todo conflicto que ha surgido en la historia del mundo ha tenido un aporte a ese desarrollo, sin tomar en cuenta si fue positivo o negativo.

5.2 El conflicto como motor de avance de las sociedades

El conflicto es circunstancial, en sociedad se determina el grado de efectividad con los resultados que se van dando. Esto determina que cualquier mecanismo regulador de acciones de los actores dentro de una sociedad ha determinado el grado de avance de las sociedades, esto no es predecible hasta que ocurra algo que provoque un desacuerdo.

Uno de los mecanismos sociales que ha tenido quizá mayor positivismo en lograr avances para la sociedad desde el punto de vista humano y real son los movimientos sociales y las revoluciones. Sin embargo, estas no se conforman por una conciencia colectiva de muchas personas, tan solo un pequeño grupo, una persona o dos son las que mueven las piezas y ejecutan acciones para lograr fines que logran propagar a las mayorías por algún beneficio a cada una de sus vidas.

Como ejemplo, la Revolución Francesa tuvo una repercusión a lo largo del mundo en cuestiones políticas y sociales, puesto que sirvió como base para instaurar una constitución que regulara la esfera política, la apropiación de los bienes de la iglesia, la aprobación de la declaración de los derechos del hombre y del ciudadano, supresión del feudalismo y la libertad de prensa.

Se constituye la ideología política de ser de izquierda (clases medias o populares) y derecha³ (élites o clases altas). En esta transición el periodismo jugó un papel importante con relación a la intervención de la comunicación en el conflicto, Jean-Paul Marat⁴ fue quien fundó un periódico con intención de mover a las masas para avanzar hacia la liberación y también promovió el poder de la prensa para lograr objetivos.

Con esto, no se puede concluir que solo las resoluciones violentas y críticas pueden tener impacto. Las sociedades, gracias a todos los métodos y tratados de paz tan solo han camuflado las intenciones malignas con medidas de represión indirectas y mucho más eficientes, puesto que, sin necesidad de un mayor esfuerzo, los avances tecnológicos les ha permitido el dominio y control de masas de forma global, personalizada y voluntaria por parte de las clases populares.

En este punto, la división de clases también es clave en el desarrollo de los conflictos como avance social. El modelo que ha intentado abolir dicha división de clases nunca ha sido, ni será efectivo por el simple hecho que el hombre no puede generar orden en un gran grupo. Para ejemplificar, durante la Revolución Rusa el comunismo cobró su mayor acto significativo en la historia, sin embargo, recayó en una crisis extrema y la protección de intereses por un pequeño grupo, las masas tan solo se mueven tras lo que ellos creen que es mejor para sus propios intereses. Es decir, que siempre existe el caos, es inevitable.

Es clave en las acciones del ser humano el protegerse primero a él mismo, solo se trata de una coincidencia que los demás tengan problemas parecidos para que el conflicto se vuelva social. No

³Los que estaban de acuerdo con una monarquía parlamentaria iban a la derecha y los que estaban a favor de las clases medias o populares a la izquierda.

⁴ Político, periodista y general extremista durante la Revolución Francesa.

existe una pureza en el actuar humano en sociedad, solo se trata de jugar con los aspectos similares que hacen creer a un colectivo que se experimenta el mismo descontento.

Este fenómeno es explicado por el sociólogo estadounidense, Neil Smelser, en su libro “Teoría del comportamiento colectivo”, en el que se contempla que:

Del interés individual, el ser humano actúa de acuerdo a motivaciones que provocan interés social en cada persona no se reduce nada más a modas, imitación y aceptación dentro de un grupo sino, también, a poner en contexto esas situaciones a la vida social, esto también se determina por lo que es aceptado o no por la sociedad y aunque íntimamente haya cosas que no se quieren hacer, la misma cultura impregnada en cada uno obliga a actuar acorde. (Smelser, 1995, p. 33)

Por ejemplo: cuando se va a la iglesia solo porque la familia va, cuando se hace alguna actividad que no precisamente se tenga la voluntad de hacer. También, la ley y las normas se van creando de acuerdo a conflictos que han surgido, lo cual ha dado lugar a la resolución de problemas por medio del derecho, pero también ha definido un sistema que tan solo ha mantenido en la sumisión a cualquiera, sin la necesidad e importancia de si alguien es culpable o no.

Si bien, se regulan ciertas cosas, también reprime y deja sin elección en algunas ocasiones. Los derechos no respaldan en materia legal a los derechos naturales. De cualquier forma, todo se limita a lo que impone el convivir en sociedad porque no se puede aislar, aún menos con la pérdida de privacidad que ha generado la convivencia social en la red.

La cibersociedad, aunque da lugar a cierta libertad por el anonimato y la no presencia física frente a los demás, no limita el seguir las tendencias que esta promueve. Aunque no brindemos datos reales a una plataforma, en ella queda un registro imborrable y rastreado, todo lo que sucede en la red queda almacenado una base de datos enorme, una especie de cerebro omnipresente, como un dios cibernético llamado: “Big Data”.

En ella se registra el servidor desde el cual se ingresó a la red, la cual funciona bajo una dirección IP (*Internet Protocol*) la cual es un código que identifica el dispositivo en uso, aunque esta pueda cambiarse y sea dinámica, ese registro permite, desde el momento que se ingresa a navegar tener el

control de dónde está ubicado; una especie de huella digital que le quita legitimidad a la protección de identidad.

La desprotección inminente de la identidad real de la virtual es el detalle que permite el control social en la red por parte de la clase dominante. Con esto al ser partícipes de debates en la red, se logra conocer lo que realmente pensamos, y de igual forma deja de ser un pensamiento íntimo a ser uno social.

A través de los memes creados en páginas anónimas, se logra fomentar a la cibercultura una crítica sin miedo a lo que para la sociedad real resulta mal. Se promueven actitudes machistas, violencia, racismo, con apariencia de ser humorista, pero el trasfondo sin lugar a duda el aprovechar el espacio para expresar sentimientos genuinos sin mostrar su verdadera identidad. Igualmente, faculta de valor a cada persona tras su perfil virtual el mostrar su verdadero yo y emitir sus opiniones verdaderas sin tener miedo a las repercusiones, siempre y cuando estas sean enfrentadas por el mismo miedo.

El ciberbullying es un ejemplo de conflicto negativo para contrastar la explicación de las acciones en la red. Sin embargo, el tema inicia como un conflicto personal y reducido, más su impacto lo ha convertido en un asunto social, no solo en la virtualidad, también en la vida real, traspasa ambos mundos.

También las ‘noticias falsas’ y ‘posverdad’ intervienen en conflictos de comunicación de masas. La verdad de las cosas se ve oculta tras una estructura con fundamentos verdaderos disfrazando una mentira, que tiene que ver con la emotividad con la que se perciben las situaciones. Ambos temas albergan un detonante que desata un conflicto por los silencios que componen la información o hecho falso, y en algún momento causan desestabilidad.

La conflictividad virtual se impone como el dinamismo de la vida en la cibersociedad, el debate genera la acción de movilización física. La agrupación social como medio de cambio, se determina dependiendo del fin y los líderes de estas. En un sistema centralizado en el poder, un movimiento social surte efecto cuando lo que se exige se acopla a algún interés de la clase dominante.

Si las agrupaciones demandantes exigen asuntos fáciles de complacer para la parte demandada, esto desde el punto de vista de la relación de la ciudadanía con su gobierno, este va a ceder solo cierto porcentaje, nunca se obtendrá la totalidad del asunto, solo cierta parte, pero la jugada estratégica es tan buena que no se percibe, solo se satisface la necesidad al punto adecuado para tranquilizar.

Este proceso es repetitivo en todo, es parte de una negociación, se trata de que siempre ambas partes queden beneficiadas de alguna manera. Ese círculo es lo que genera avance, ese punto intermedio es la base del motor que puede hacer funcionar las cosas sin estancamiento. El poder beneficiar a otro, pero mucho más a uno mismo.

La forma de gobernar y manejar el poder de Álvaro Arzú poseía un mecanismo como el mencionado. A través de proyectos de “beneficio” para los pobladores, por los cuales se genera empleo y ciertos servicios se les logra mantener satisfechos, a grandes mayorías, los objetivos principales siempre eran los más pobres.

Por medio de lo anterior, se logra obtener simpatía de grandes grupos para mantener una apariencia de correcto, mientras detrás se maquinan otras cuestiones sucias. El mundo está corrompido, a veces las situaciones que parecen buenas resultan de un proceso malicioso, no podemos tener certeza al cien por ciento de lo no se puede ver o percibir, tan solo se tiene una pequeña percepción y a partir de ella, se deduce una conclusión.

A pesar de tener acceso mucho más fácil gracias al internet, no hay un mecanismo exacto que pueda determinar si el contenido que circula en él es verdadero, o sea, no se puede saber con un detalle exacto. Se llega a conocer más y a globalizar hechos, pero al no estar físicamente presente se queda a la deriva de lo que es verdadero. Solo se llega a tener una noción de lo que pasa, solo se imagina.

5.3 El conflicto humano y personal como obstáculo a la innovación y cambio

El ser humano, a pesar de su capacidad de experimentar y reconocer emociones ajenas, se limita a interpretar de forma acústica ese tema, solo se proyecta una imagen sin rozar la compenetración a experiencias sensoriales. Se podría llegar a concluir que el ser humano es egoísta, pero no solo es ese aspecto, depende, sobre todo, de la disposición y voluntad (en cuestiones psicológicas).

El filósofo alemán, Arthur Schopenhauer, en su obra “*El mundo como voluntad y representación*”, propone:

La existencia del ser humano y la forma en la que se adapta y toma decisiones depende de la voluntad. El motivo preponderante al inclinar la balanza constituye a una decisión reflexiva de la voluntad y un signo seguro que manifiesta su naturaleza. El hombre piensa y sabe, aunque dependa de lo que ha determinado de su realidad. (Schopenhauer, 2005, p. 39)

Además, de acuerdo con Schopenhauer, el lenguaje es la herramienta principal de la razón del hombre.

Solo con la ayuda del lenguaje produce la razón sus más importantes resultados: la actuación acorde de varios individuos, la colaboración planificada de muchos miles, la civilización, el Estado; además, la ciencia, la conservación de la experiencia anterior, el resumen de lo común en un concepto, la transmisión de la verdad, la difusión del error, el pensamiento y la poesía, los dogmas y las supersticiones, (Schopenhauer, 2005, p. 39).

El razonamiento del hombre y la comunicación, desde el ser como individuo es lo que determina principalmente el impacto o avance que puede provocar un conflicto. Depende de los factores comunes que tiene una sociedad y sus situaciones pasadas como unidad.

Retomando de nuevo el ejemplo de las leyes y normas, estas son creadas luego de confrontar un problema. La indemnización laboral por despido sin causa justificada, en el Código de Trabajo, el voto femenino, reformas a la educación, el derecho de libre sindicalización y paro, la creación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la autonomía universitaria, entre otros logros, luego de la Revolución de 1944 es un ejemplo específico de algo positivo que puede lograr un conflicto social.

Pero esto solo funciona cuando se logra encontrar un punto en común que beneficie tanto a los gobernantes y élites como a las mayorías. El sistema no está hecho para ser justo, sino para beneficiar únicamente a los que dominan a la sociedad, las masas obtienen lo que el sistema les hace creer que es justo.

Al menos los derechos fundamentales, como: la vida, la libre locomoción y pensamiento son los que mantienen un aire de libertad y justicia, pero tan solo es algo natural. “Pero ocurre que la existencia de un sistema jurídico, que inventaría determinados enfrentamientos cuya resolución asume y no deja liberada a los particulares, crea serios condicionamientos para la comprensión del fenómeno social del conflicto”, (Entelman, 2002, p. 53).

Si bien, norman un sistema para que funcione, este tiene una doble función. La normatividad es la que condiciona la ley como un artefacto regulador para mantener el orden, pero el proceso del derecho es conflictivo constante; es lo que mantiene activo el sistema social.

Estemos advertidos o no, el ciclo de la vida impone conflictos internos, externos, sociales; la ley encaja como una pieza que modera los conflictos cotidianos y ofrece represalias para quien cometa una falta con un comportamiento “prohibido” por la sociedad.

Las divisiones de conductas entran en la jerarquía del control social, parte de la formación de personalidad y pensamiento incluye la cultura del entorno en el que una persona se desarrolla, con ella, normas morales y éticas que son como leyes naturales de costumbres. El cerebro humano funciona con patrones, el tener una costumbre, una rutina le da sentido y funciona mediante ella.

Por tal razón, es que los sistemas tienen una estructura repetitiva e interconectada. Es la gran Teoría del Derecho la que enuncia que la norma o principio de clausura⁵ determina un orden jurídico válido y vigente en una sociedad determinada, todas las conductas posibles de los individuos que la conforman quedan clasificadas, automáticamente, en dos categorías: prohibidas y permitidas. (Entelman, 2002, p. 56).

Debido a la clasificación se puede asegurar, por otro lado, que no solo se trata de condicionar con normas.

Cuando se dice que una norma es creada por un acto, se sirve de una metáfora destinada a expresar la idea de que este acto tiene un sentido normativo. A una norma creada por un acto ocurrido en el espacio y tiempo, se denomina positiva y difiere de otras normas que no han sido creadas de esta manera, que solo han sido “superpuestas” por un acto intelectual, racional.

⁵ Lo que no está jurídicamente prohibido, es jurídicamente correcto. **Fuente especificada no válida.**

Además, describe, en el mismo contexto, que el derecho y la moral son órdenes positivos, solo si fueron creados acorde a las costumbres de una comunidad, órdenes de un profeta, legislador, de cualquier ente superior que posea nivel de poder, que hayan sido puestas por actos cumplidos en el espacio y tiempo determinados. (Kelsen, 2009, p. 19)

Se resume entonces, que el método jurídico como resolución de problemas, se reduce solo a conflictos de interés objetivo para la sociedad, para conflictos que violenten el orden impuesto y condicionado por conductas que son establecidas como incorrectas.

En el orden natural del conflicto, este está implicado en todo. Nuevamente se puede afirmar con seguridad que el conflicto es significativo para el cambio y avance, siempre y cuando cumpla con características como: reformar, buscar bien común, regular acciones o evitarlas. La conflictividad, sin importar el espacio y tiempo, que ahora es alterado por la existencia del ciberespacio y desenvolvimiento social en las redes sociales virtuales, no queda excluido.

El conflicto virtual, ha fundado, por ejemplo, un mecanismo de verificación de datos, aunque este es puramente humano, se respalda con el apoyo de la virtualidad para lograrlo también. El avance imparable e impredecible de la tecnología ha significado también un conflicto, el aprobar proyectos, luchas internas en sus creadores. En cualquier proceso humano interviene en cierto grado conflicto, el tomar una decisión necesita de deliberación interna y si es en una organización, el líder es quien principalmente debe influir en las decisiones de los demás.

Es un proceso complejo de comprender y difícil de proponer a manera de entender el proceso de conflictividad en cualquier actividad de la vida. El mismo ciclo de vida significa un conflicto de cambio, de evolución. Por ejemplo, el proceso de análisis semiótico a través del método semiológico, que aplica para el análisis de la imagen, texto, película; todos los componentes de la realidad que percibimos están compuestos por signos que transmiten directa o indirectamente algo, depende de la psique de cada persona.

Siguiendo con el ejemplo, el método semiológico está compuesto por dos principios fundamentales: el análisis semiótico de lo que compone el mensaje y el segundo es la conflictividad. Con respecto al

segundo principio, este consiste en encontrar el punto que determina un cambio, la acción que define el rumbo de un asunto hacia su final, sin importar si es bueno o malo.

La transición se define gracias al grado de conflictividad que presente el mensaje para determinar qué fue exactamente lo que conlleva a la decisión final. En consecuencia, se desarrolla por medio de secuencias el análisis, éstas son el apoyo para esbozar un esquema que presente por separado lo que contiene el argumento del mensaje. Al hacerlo, se determina si la resolución del conflicto planteado trae consigo una visión optimista del conflicto mismo, o bien, una versión pesimista (negativa).

Sin embargo, este proceso siempre que inicia de forma de cualquiera de las visiones (eufórica o disfórica) debe finalizar por lógica, por el contrario. Por ejemplo, si empieza bien, debe terminar mal y viceversa. Aunque se trata solamente de un estado opuesto al final.

Si comparamos este análisis con el proceso de toma de decisiones, cualquiera que sea, siempre se tiene un momento conflictivo para llegar a una conclusión. Con algo tan simple como decidir qué comer en un restaurante, se tiene cierto grado de conflictividad, y se da en el momento en el que pensamos si se prefiere un platillo a otro, si comemos el postre primero o después.

La vida es una constante resolución de problemas, el conflicto general constituye parte de todo lo que existe y como se va desarrollando, incluso junto con el proceso de vida de la naturaleza y el universo mismo, lo cual, a pesar de todos los estudios realizados está fuera de nuestro entendimiento.

Todas las dudas filosóficas que puedan surgir con respecto a la realidad, a lo que existe, a lo que somos es un conflicto indescifrable e interminable, se acaba un problema e inicia otro. Tal como explicita la Teoría del Caos, que consiste en que las cosas no transcurren estrictamente como las agujas del reloj, el tiempo no puede ser controlado, toda acción determina un suceso. El mundo tiene aspectos caóticos, que siempre incluye un conflicto para poder generar un cambio.

Por otra parte, con respecto a las acciones que realiza el hombre en sociedad, se puede explicar la situación del porqué decide luego del conflicto de la decisión el realizar una acción en conjunto. Las denominadas por

“interdicciones colectivas”, las cuales son acciones de defensa de sentidos anidados en geopolíticas y geoculturas particulares. (Scribano, 2015, p. 3)

Scribano, (2015, p.3), resalta que se pueden entender como: a) objeciones culturales y contingentes a las ataduras configuracionales de las sujeciones efectivas; b) oposiciones sistemáticas a la desposesión de energía, y c) impugnaciones a las modalidades de represión existentes.

Las IP son como medidas de acción para trazar un límite a las negatividades de opresores, de problemas negativos, de situaciones ilícitas en el desarrollo de las sociedades en busca del bien común. Además, existe un sinfín de métodos de solución de problemas y conflictos, sin embargo, el conflicto general de la vida es base del desarrollo humano y no estamos totalmente conscientes de ello.

Según Karl Marx, el conflicto lleva no solo a relaciones siempre cambiantes dentro de la estructura social existente, sino que todo el sistema social sufre una transformación a causa del conflicto.

5.4 ¿Cómo la identidad y los otros juegan un papel en los conflictos personales?

La falta de identidad estable provoca en ser humano una desestabilidad emocional que conlleva a un conflicto interno, si es conciente, o a la desconexión total de la razón. Comienza a crear una realidad subjetiva de todo, de tal manera que se alinea muy bien a las demandas del sistema, se convierte en una especie de zombi, de alienado o adoctrinado. Vive en una felicidad falsa que el sistema capitalista le provoca por el impulso de ganancia y compra para satisfacer necesidades placenteras.

Lo expuesto con anterioridad, la pérdida de privacidad y manejo de dos identidades en mundos paralelos, lo real y lo virtual. Por ejemplo, el humanismo resulta solo si el aportar algo en una situación social es bien visto o se vuelve en una tendencia viral. Como ejemplo: la tragedia del Volcán de Fuego ocurrida el 3 de junio de 2018, a pesar de que circularon noticias falsas al respecto y muchos lo creyeron, surgió una tendencia por ayudar y se logró un gran alcance, los vicios que hayan ocurrido durante el proceso es un punto aparte.

La acción central es que el apoyar la situación se haya viralizado, resultó en generar emociones dentro de cada uno y lograr masividad. Es decir, aunque cada uno sea parte de la masa en contra de su voluntad, al imitar y querer ser reconocido por algo bueno, motiva a hacerlo.

Los conflictos personales son demasiado complejos para describir o generalizarlos. Depende de la inteligencia emocional de los individuos y el grado de comprensión del entorno, la educación, la formación familiar. Depende del nivel de conciencia del 'yo' que tenga y su papel como individuo en la sociedad, el saber para dónde va. Ya se ha descrito y comprobado que el ser humano por naturaleza antepone el bienestar particular al común.

Se piensa siempre en sí mismo antes que los demás, porque así es como está programado. Los grupos humanos luchan por imponer su predominio en la sociedad. El conflicto entre intereses contrapuestos no afecta solo a las relaciones productivas dentro de la estructura social, sino que todo el sistema sufre una transformación y evoluciona hacia nuevas formas de convivencia. En este sentido, para Marx, "el equilibrio social era un caso especial de desequilibrio" (Cosser, 1970, p. 136).

En este contexto, terceros afectan los conflictos personales en el sentido que, a penas el individuo mismo se conoce, incluso en la red, proporcionamos tanta información, confiamos en hacer búsquedas de acuerdo con nuestras intimidades, que se crea un patrón que demuestra que quizá el internet conoce mucho más sobre el usuario que lo que él a sí mismo.

La coincidencia y la diferencia determinan, sobre todo, la mutua importancia práctica que las personas tienen para otras. La coincidencia con otros, como hecho y como tendencia, no es menos importante que la diferencia y, en sus más variadas formas, ambas son los grandes principios de todo desarrollo exterior e interior, de modo que la historia cultural de la humanidad misma se puede definir como la historia de la lucha y de los intentos de reconciliación entre ellos. (Simmel, 2002, p. 63)

Esto supone, lo que se ha afirmado a lo largo de este escrito, los intereses, aunque sean escasos, similares individuales junto con los de un grupo determinado define la relación que estos tendrán sobre lo que uno quiere. En la universidad todos los estudiantes tienen algo en común: el querer graduarse, cualquier situación que suponga ese interés como una base para lograr un objetivo colectivo, motiva a realizar la acción con entusiasmo.

No solo se trata de empatía, por más que resulte egoísta, no lo es. Desde otra perspectiva, si otras personas transmiten un pensamiento pesimista y un individuo no porque resulta partidario de que puede lograr el objetivo que para los demás es imposible, provoca una inestabilidad grupal, que al final, si el sujeto es valiente y seguro de sí mismo hará por su propia cuenta; o bien, buscará a otro grupo que tenga intereses particulares para lograrlo.

El deseo por sobresalir y ser ganador, supone también que, si hubiera intervención de terceros en los conflictos personales, resultaría por ser dudosa la resolución. Esto depende del tipo de intervención que tuvieran, según el sociólogo, Georg Simmel, son dos tipos: imparciales, quienes solo intervienen para aconsejar, para pedirles que juzguen ciertas acciones; se puede ejemplificar cuando se solicita a un amigo que confirme si algo que queremos hacer, usar, etc., está bien. (Entelman, 2002, p. 135).

Es una tercerización del ser, puede servir para saber cómo ven los demás la imagen de uno. El segundo tipo que propone Simmel es el denominado ‘tercero en discordia’, alguien que no está implicado, no se le ha pedido y aun así interviene por el contexto en el que se desarrolla la situación conflictiva para obtener beneficios para sí mismo.

Es como la situación descrita anteriormente, si se necesita buscar resolución a algo y nadie tiene un interés similar, entonces por conveniencia busca oportunidad en otros para solventar a como dé lugar. El tercer tipo, es el que corresponde a la vieja máxima: dividir para gobernar. El tercero interviene para utilizar la situación como trampolín al poder.

Por ejemplo, cuando una persona sabe que, si apoya a una persona con buena reputación, puede conseguir mejorar su imagen para escalar en la sociedad o grupo determinado. “Entre los terceros que intervienen en la resolución sin participar en la contienda, incluye al disuasor, el persuasor y el moderador, de quien dice que es, esencialmente un mediador”, explica (Entelman, 2002, p. 135).

Se llega a la conclusión que la inclusión de terceros en la solución de conflictos personales, depende de la intensidad o grado de individualidad que suponga el conflicto. Los terceros cumplen una función reguladora, como un observador de los eventos y acciones, “interviene para cooperar o finalizar un conflicto”. (Entelman, 2002, p. 135).

Los terceros que intervienen en la resolución de conflictos, pero que no están obligados a tomar acciones bajo ningún órgano competente o norma establecida por la sociedad, estarían irrumpiendo en un proceso que debe resolverse únicamente por los actores involucrados.

La intromisión injustificada no se debe valorar de ninguna forma, a menos que sea un tercero de confianza de los actores.

La ventaja que obtuvo la Unión Soviética de su posición como tercero en el conflicto entre Estados Unidos y Japón durante la Segunda Guerra Mundial, para concluir jugando lo que Sigmund Freud llamaba 'el rol del intruso' en el último minuto, para hacer efectiva su ventaja. (Entelman, 2002, p. 140)

La intromisión requiere de una estrategia muy elaborada, una táctica que signifique, incluso, traicionar, ser falso e inmiscuir en detalles determinantes para las medidas que cada actor va a tomar, actuar como su amigo y obtener información sin un esfuerzo mayor al de mentir y aparentar inclinación por alguno de los actores principales.

Esto, aplicable a la resolución de problemas con dos o más actores involucrados. Los problemas individuales, internos de cada ser humano es una situación impredecible, el nivel de conciencia de lo que el individuo mismo quiere, depende de las reflexiones que él pudiese llegar a tener y cuánto sepa e interese de su existencia. Las reflexiones individualistas del 'yo' requieren de alguien que ayude a encontrar el punto en el que se pueda reflejar quien se es en realidad.

La inseguridad surge de los comentarios que terceros han realizado sobre nosotros, pues son espectadores de lo que va transcurriendo y de cómo se califican las acciones propias desde el punto de vista social, puede que para cada individuo una acción no represente nada malo para él mismo porque durante su crianza no se mostró la acción realizada como algo malo, sin embargo, si en otra familia, fiel seguidora de la iglesia y a sus normas delimitantes se presentó el hecho como una falta a sus normas exclusivas, se juzgara esa acción como mala.

El transcurso de las cosas se va dando de acuerdo a las ideologías predominantes. Puede que a algunas mujeres en este siglo ya no representa nada malo el vestir con ropa corta y mostrar bastante proporción de piel, pero si se estudiaran con precisión las reacciones de las personas en cuenta a ese aspecto, se puede concluir que a la mayoría le resultaría desagradable y poco confiable una mujer que viste muy corto en comparación de otra que sigue una línea más conservadora.

Puesto que la sociedad guatemalteca es conservadora, aunque trata de ocultar ese detalle en ocasiones. Las redes sociales virtuales, permiten poder crear nuevas identidades, mostrar lo que no se es en realidad, el aparente 'anonimato' abre una puerta hacia poder decir lo que realmente se piensa, a ser lo que se desearía ser.

Es un proceso complejo, pero no cabe duda que antes de analizar una decisión o percepción colectiva, sin antes comenzar a analizar las cuestiones individuales, puesto que todo surge a partir de una sola conciencia y razonamiento, este solo se propaga y lo siguen quienes creen que sea acopla a sus intereses y emociones propias.

Por otro lado, los mediadores con facultades profesionales para realizar intervenciones directas e institucionales como los abogados, actúan como operadores de conflicto, se debe enfocar la conveniencia de tratar de imitar el rol de tercero, el cual posibilita las comunicaciones, aún cuando uno represente a una de las partes.

La relación profesional, le permite al abogado auto otorgarse cierto nivel de independencia desde el cual puede comunicarse con su parte adversaria, con el fin de cumplir con sus objetivos y facilitar el manejo de propuestas, reducir las amenazas, generar confianza, y acordar cuestiones que no se pueden con el diálogo directo.

Siguiendo en el tema del individuo, en primer lugar, antes de considerar el involucrar a terceros a conflictos personales, se debe tener en cuenta que él mismo, a pesar de la atadura inevitable de ser masa; debe aceptar el determinar su lugar en el mundo y su función en él. Simmel considera que en

el proceso de independencia de la sociedad, el ser humano busca involucrarse más allá de su grupo de pertenencia para no sentirse acorralado y en algún punto acepta el ser un actor social.

Su participación es fundamental para el desarrollo de su propia vida, el hombre inició descubriendo sus medios de supervivencia por él mismo, y a conquistar y obtener sus propias cosas, por su propia mano. El tener que compartir su fuerza de trabajo en cualquier aspecto de fuerza física o intelectual, las propias normativas del sistema lo han obligado a tener que aceptar dentro de sí la cohesión con el resto de individuos en determinada tarea.

Esta transición en la época actual ya no es ningún problema, porque el sistema de dominación y masificación es tan sofisticado que no es necesario persuadir, se condiciona el individuo a sí mismo a buscar formas de demostrar su diferencia dentro de las masas.

La intervención de terceros en los conflictos personales o sociales, difieren y encuentran un equilibrio en la organización de grupos de actores, el modelo más adecuado según (Entelman, 2002, p. 154) son las tríadas, comprendidas como un grupo de personas organizadas y de acuerdo a intereses comunes que actúan socialmente.

Las tríadas se conforman por tres personas, quienes dependiendo el interés organizacional para ejecutar acciones sociales. Estas pueden desarrollarse de tres maneras: en situaciones continuas (requieren unidad permanente), en situaciones episódicas (también son permanentes, pero se rigen por normativos y buscan un beneficio para el grupo), por último, en situaciones terminales que existen involuntariamente (se forma por momentos agresivos, de destrucción del adversario o de preparación de revanchas). (Entelman, 2002, p. 146)

Este modelo propone una intervención en conjunto para la resolución de problemas, puesto que permite un limitado número de actores. La estrategia de controlar pequeños grupos de dominio primero y luego contribuir a promover corrientes de pensamiento porque se realizan gradualmente. Aunque siempre se está en riesgo de ser traicionado, y recaer a proteger los intereses particulares y no al grupo.

La situación íntima del ser es compleja porque supone renunciar a sus principios personales, que solo él conoce para compartir un interés social en común con otras personas. Jean-Paul Sartre, expone en

su libro “El ser y la nada”, que la relación del ser interior con su realidad y con otros como una situación en donde las relaciones con terceros terminan siempre en conflicto, o en querer apropiarse de la libertad de cada uno, mutuamente, (Sartre, 1993).

Se percibe al otro ser, no como a un objeto, sino como sujeto existente, exterior a la propia conciencia y se materializa a través de la mirada, puesto que esta hace que el individuo sea conciente de sí mismo porque el otro lo objetiva. Para Sartre la mirada tiene dos dimensiones: un sujeto mira a otro y viceversa, así surge la dialéctica de las libertades, la lucha y el conflicto.

Es decir, ante la presencia de otro ser caben dos actitudes, o bien, el individuo se afirma como sujeto y se apropia de la libertad del otro y se cosifica su ser, o se intenta captar la libertad del otro en su libertad como sujeto, pero renunciando a la libertad propia. Sartre asegura que cualquiera de las dos formas supone conflicto, toda relación subjetiva resultara caótica.

Sin embargo, en situaciones críticas no es un inconveniente el proporcionar al otro cierta libertad para exponer ideas que aporten al grupo, solo se debe asegurar que se tengan bastantes intereses en común para poder funcionar de la mejor manera. Emile Durkheim sostiene la idea que el actuar social tiene relación con la moral que involucra la relación entre individuos, la sociedad y no la disputa por poder, estatus o riqueza.

5.5 El significado de la guerra desde la comunidad primitiva hasta nuestros días

Desde la Revolución Neolítica, se desató el ser humano de una vivencia precaria en el mundo. Se constituyó como un ser racional y que tenía la facultad de modificar su entorno, esta concepción de sí mismo le abrió paso a querer más poder y controlar todo a su alrededor como quisiera.

El poder dominar a un grupo bastante significativo de personas, resulta tentador al hombre porque representa poder y lo hace sentirse superior, y para perpetuar ese poder, limita con el paso del tiempo los beneficios de cada grupo de personas y sus beneficios al pertenecer a ella. También el crear normas que eviten a toda costa que se puedan violar esos límites.

El proceso del hombre de la caverna hacia la conformación de sociedades complejas, las cuales constituyeron las primeras civilizaciones, rompió con el fenómeno nómada, y se fundaron las primeras formas de mandato; este proceso se tardó aproximadamente 2 millones 500 mil años. Lo que dio lugar a formar una sociedad sedentaria, fueron los cambios climáticos que se dieron después de la última glaciación en el año 10 mil a.C., el cambio dio lugar a la revolución antes mencionada y a la aparición de la agricultura y ganadería.

El humano logró también la domesticación de los animales que tenían al alcance, como la cabra, el conejo, la oveja; también a controlar el proceso de cultivo, esto significó dejar a un lado la cacería y aprender a controlar la producción de alimentos. Los grupos que lograron encontrar un lugar propicio en las zonas fértiles (cerca de los ríos Nilo, Éufrates y Tigris, denominado 'creciente fértil' por su forma geográfica de media luna) desarrollaron el sentido de la propiedad y crean así una civilización para producir constantemente.

Los primeros poblados neolíticos más importantes: Jericó (Palestina), Tell Mureybet (Siria) y Catal Hüyük (Península de Anatolia) comienzan a tener excedentes de productos para almacenar, siempre y cuando este fuera bueno. Estos excedentes fueron los que dieron paso a que surgiera el comercio y la base para la propiedad privada.

La sociedad se jerarquiza y nacen los estados y ejércitos por la necesidad de protección. En Mesopotamia es donde surgen a través de 3 milenios varias civilizaciones: arcadios, babilonios, asirios y sumerios, lugar en donde nace también la escritura cuneiforme a partir de inventarios de alimentos que grababan en tablas de arcilla que después cocían.

Fue en el año 3 mil 500 a. C., cuando el hombre comienza a escribir la historia y a propagarse como un ser social. Promoviendo también la lucha entre grupos por el poder, por las tierras, y cualquier cualidad que se tuviera mejor que la de otros. Se puede asegurar que las guerras tienen origen en el deseo interno del hombre por ser mejor, el cual se logra convencer a sociedades de las ideas porque comparten el mismo deseo de significar algo para la humanidad.

Cuando el hombre prehistórico descubrió de lo que era capaz con un gran grupo de personas, el descubrir los medios de producción despertó en él un deseo insaciable por querer lograr más. El poder y el trabajo es gradual, entre más se obtenga, no se querrá soltar y se luchará por más.

En la antigua Grecia es donde se desarrolla una serie de factores determinantes que sirvieron como base para las civilizaciones siguientes. La civilización Cretense o Minoica da lugar a la creación de estructuras arquitectónicas extravagantes y al régimen monárquico. Por otro lado, durante la Edad Micénica⁶ su escritura fue parte del desarrollo más importante, puesto que desarrolla el lenguaje avanzado griego, llamado “Lineal B”.

La transición de las guerras en la Grecia antigua se remonta a la necesidad de expandir sus tierras, y conquista Asia Menor, Italia y Sicilia (conocida como Magna Grecia), esto fue en la época arcaica y los pueblos que dominaron las tierras fueron: Jonios, Eolios, Dorios, Arcadios y Aqueos. En la época la nobleza arrebató el poder de los reyes y se formaron las ciudades, Estados o polis: Atenas, Tebas, Esparta, Corinto, Argos, etc.

La necesidad de nuevas tierras, el aumento poblacional y los conflictos sociales fueron el detonante para dar lugar a buscar nuevas colonias independientes y esto supuso un gran despliegue económico que dio lugar a la colonización, la cual se dio por la aparición del hoplita⁷, el uso del trirreme⁸ y la introducción de la moneda para las transacciones comerciales. Todos los aspectos expuestos dieron lugar al desarrollo de la violencia para la conquista de tierras nuevas, con el fin de incrementar la cultura griega o “helénica”, como se solían denominar ellos mismos.

Posterior a la Edad Arcaica, en la Edad Clásica dio lugar a las ‘guerras médicas’, entre las ciudades griegas y los persas, el detonante fue cuando las ciudades de Jonia y Asia Menor se rebelaron contra los dominios persas. Durante la primera guerra, fue gracias a una confederación militar griega organizada por el Rey Darío I y lograron su victoria sobre los persas.

⁶ Posterior a la última etapa de la prehistoria. Edad de Bronce.

⁷ Soldado de infantería griego.

⁸ Nave de guerra marítima, con un mecanismo de remos para su avance rápido. Cuenta con tres bancos de remeros, de ahí su nombre.

La segunda guerra médica se desató por órdenes del Rey Jerjes I (de Persia), hijo de Darío I y resultó en victoria principalmente sobre las ciudades persas de: Salamina y Platea, bajo el mando del Rey Leónidas⁹ frente a la defensa espartana del desfiladero de las Termópilas. Bajo el reinado de Pericles¹⁰, Grecia tuvo un periodo de esplendor, luego se desplomó otra guerra por parte de los espartanos para independizarse de Atenas, lo cual dio lugar a un largo periodo de lucha, que se denominó ‘guerra del Peloponeso’, de la cual resultó como vencedora Esparta.

A pesar de la victoria, durante la época helénica, Atenas tuvo un renacimiento gracias al reinado de Alejandro Magno, quien logró conquistas desde Egipto hasta la India, creando un gran imperio y fomentando la cultura griega por todo el Mediterráneo y gran parte de oriente.

Este hecho, dio lugar al nacimiento del Imperio Romano y un avance de lucha por poder e interés que creció y se volvió aún más fuerte. La conquista por parte de Octavio (primer emperador romano) sobre Cleopatra y Marco Antonio en Egipto se inició el periodo de mayor transcendencia e influencia en la cultura política y social del mundo.

Esparta fue la ciudad en la que mayor significado tuvo la guerra, pues su forma de gobierno fue altamente militar, bien preparado, fuerte y austero, tenían una forma de gobierno denominado: “diarquía”, la que consiste en que dos reyes de la misma clase social lideraban. Sin embargo, el aporte mayor a la cultura actual la tuvo Atenas, promovió el comercio, el sistema político democrático; fue Pericles, quien sentó las bases de este tipo de gobierno.

No obstante, tuvieron que enfrentar los atenienses conflictos y experimentar malos gobiernos con tiranos como: Solón, Pisístrato y Clístenes para que el pueblo lograra un sistema de gobierno adecuado y equitativo como el ‘democrático’, el cual hasta hoy ha perdido el fin que tenía en ese entonces.

⁹Rey Agiada de Esparta.

¹⁰ Influyente orador y político de la edad de oro ateniense.

Además, Atenas deja un ejemplo del diálogo social con su plaza pública (Ágora), era el centro de actividad política, administrativa, comercial y social. También la celebración de los ‘Juegos Olímpicos’ cada 4 años como se sigue hasta la fecha, únicamente es que antes no solo se realizaban deportes, sino, también se celebraba a los dioses, para acercar a los diferentes pueblos helénicos y ahora a los países del mundo.

Sin embargo, diferían a los modernos porque se realizaban menos actividades y solo podían participar hombres que hablaran griego y competían en carreras, lucha, lanzamiento de disco, jabalina, salto, carreras de caballos, entre otras; el premio era una corona de olivo y el reconocimiento en su ciudad de origen, incluso, en ocasiones podían vivir a costa del erario.

La cultura antigua griega es la base principal del pensamiento racional, de ella surge la filosofía como una rama del saber que se encarga de teorizar la verdad y los enigmas de la existencia humana en todos sus ámbitos. Además, los principales pensadores de la filosofía clásica griega: Sócrates, Platón y Aristóteles tuvieron influencia en el desarrollo de los líderes, sobre todo Aristóteles quien tuteó a Alejandro Magno.

La siguiente etapa de la historia de las guerras y su significado en las diferentes culturas, es el antiguo Egipto, periodo que fue también decisivo para el nacimiento del Imperio Romano. El río Nilo fue la tierra de mayor valor por su fertilidad a diferencia de otros oponentes. Durante el periodo Predinástico se separó la civilización en dos extremos: alto y bajo Egipto, esto fue gracias al primer faraón egipcio Menes. El conflicto del antiguo Egipto se desencadenó tras una anarquía y hambruna durante el 2 mil 500 a. C., la cual debilitó el poder de los faraones. Fue Mentuhotep II quien regresó el orden, puesto que creó alianzas comerciales con los grupos cercanos.

Luego los hicsos invadieron el norte de Egipto (Tebas¹¹) provocando una anarquía, decenas de grupos dirigentes y un nuevo debilitamiento, sin embargo, con el tiempo se adaptaron a las costumbres locales. Después del periodo en el que los mismos modernizaron algunas cuestiones de los egipcios,

¹¹Primera capital de Egipto. Ahora ciudad de Grecia.

algunos residentes de Tebas (aún independientes) lideraron una ‘guerra de liberación’, la cual resulta en el desencadenante de un periodo de guerra constante con fines de expansión, como defensa a posibles invasiones.

Gracias a ello, el poder político creció y se estableció un orden social. Las principales capitales ‘Menfis’ y ‘Tebas’, comenzaron a trabajar conjuntamente. El faraón Akanetón¹² y su esposa Nefertiti impusieron un cambio a la religión para restarle poder a los sacerdotes a los que consideraban corruptos y así impulsar una religión monoteísta (honra a un solo dios) y para ello creó una serie de reformas drásticas para que nadie pudiera rendir homenaje a otro dios que no fuera a ‘Atón’ (deidad solar), igualmente su hijo ‘Tutankamón’ le daría de nuevo culto al antiguo ‘Amón’ y al politeísmo.

Más tarde, el faraón ‘Ramsés II’ impulsó con fuerza el militarismo y lideró a su ejército contra los ‘Hititas’¹³ en la ‘batalla de Kadesh’, en la actual Siria, lo cual finalizó en la firma de un tratado de paz que se posiciona como el más antiguo en el registro de la historia.

Para finalizar este periodo, fue en 1 mil 60 a. C., cuando entró en decadencia política y fue liderado durante un aproximado de 700 por extranjeros, que al menos adoptaron las costumbres y cultura del Egipto próspero que fue como propias. La última batalla del antiguo Egipto fue la de ‘Atium’ entre Cleopatra y Marco Antonio contra Octavio, en la cual resultaron vencedores los romanos, lo que constituyó que Egipto pasara a ser una provincia más del famoso Imperio Romano.

El Imperio Romano es el tercer periodo de la civilización romana, la cual se divide en tres: monarquía, república e imperio. Al finalizar la monarquía con el dominio de Tarquinio el soberbio, luego se estableció un senado permanente que decidió abolir la monarquía y convirtió a Roma en una república, durante este periodo su principal competidor fue la ciudad púnica de Cartago, conflicto de intereses que desencadenó las Guerras Púnicas, las cuales llevaron a Roma a salir de sus fronteras naturales.

¹²Décimo faraón de la dinastía XVIII de Egipto.

¹³Estado de la Antigüedad que se originó cerca del siglo XVII a. C. y sucumbió circa del siglo XII a. C.

Poco a poco conquistó tierras como: Hispania, Sicilia, Cerdeña, Córcega y Liria. Fue en ese momento cuando Roma se representó mediante el lema: ‘el senado y pueblo romano’. La extensión tan grande de tierras provocó una crisis de gobernabilidad, era difícil para un solo senado inmovible de la ciudad central el controlar todo y dio lugar a tiranos como Julio César, quien no solo conquistó Galia, también desafió al senado y argumentó la importancia que tenía la autoridad sobre las tropas para obtener crédito político.

Tras la guerra civil que enfrentó el senado contra Pompeyo¹⁴, César se proclamó mandatario absoluto de Roma y se había nombrado: ‘*dictator perpetuus*’, sin embargo, su victoria no duró, pues los más conservadores del senado conspiraron contra él y lo asesinaron durante los ‘*idus de marzo*’¹⁵. Sin embargo, más tarde el hijo adoptivo de César, ‘Octavio’, se convirtió más tarde en el primer emperador de Roma.

Los primeros emperadores desde Augusto hasta la muerte de Nerón, fueron de régimen tiránico, incluido entre los peores a Calígula. Posteriormente, durante la ‘dinastía de los Antoninos’ durante el siglo II, en los que figuraban: Trajano y Marco Aurelio, el imperio alcanza su máximo esplendor. Principalmente durante el imperio de Trajano, Roma alcanza su máxima expansión territorial.

Al finalizar la época espléndida con el emperador Cómodo, hijo de Marco Aurelio, retornó la época conflictiva de guerras civiles, y tras su asesinato las cosas empeoraron. En el siglo III, se da una crisis política, económica y social dentro del imperio de una duración de 50 años y acaba con el emperador ‘Diocleciano’¹⁶, quien instaura una serie de reformas en las que implementa una ‘tetrarquía’ (gobierno de 4 personas) que fueron divididas en las diferentes regiones para un control más ordenado.

Aunque esa decisión le costó a Diocleciano una persecución sangrienta por parte de los cristianos y se solucionó con la toma de poder de ‘Constantino el grande’, quien validó la religión cristiana con el ‘Edicto de Milán’.

¹⁴ Político general romano, de origen Itálico. Resultó derrotado en la guerra civil contra el senado de Roma por Julio César, antes de que este se proclamara como dictador absolutista.

¹⁵ Correspondía a los días 15 del mes de marzo, un día de buen augurio en los calendarios antiguos.

¹⁶ Emperador romano del año 284 a 305.

El Imperio Romano, fue una de las épocas de la historia más conflictiva y en guerra constante por el hecho principal de la posesión de tierras y la disputa por desorden social y político. Es una de las bases del surgimiento de los métodos modernos de control y orden social.

En sus últimos años, el Imperio Romano fue dividido en dos partes por el emperador Teodosio I en: imperio de occidente y oriente. El de occidente se desarticuló en el año 476, cuando inicia la Edad Media y el de oriente duró mil años más, adoptando el nombre 'Imperio Bizantino', o sea Constantinopla (actual Estambul) en el año 1473 dando por finalizada la Edad Media e iniciando la Edad Moderna.

Uno de los legados más importantes del Imperio Romano fue el 'derecho romano', que es base del derecho actual. Roma tuvo el ejército más fuerte y preparado del mundo, y conquistó tierras en tres continentes, dominó a través de normas impuestas en todas las tierras para todas sus sociedades. Son la base del control social actual, de estrategias políticas, normativas, entender el Imperio Romano es importante para comprender la forma de ser de nuestras sociedades actuales.

Durante la Edad Media, uno de los factores más importantes es la propagación de la biblia, gracias al invento de Johannes Gutenberg: la imprenta. Significa, además, el fin de la guerra de los 100 años (en realidad duró 116 años) entre Francia e Inglaterra, la cual inició como una disputa por tierras entre ambas naciones, es importante definir un elemento en común a todas las guerras que han surgido durante la historia, todas surgen por apropiación de tierras, y es que esto marca la necesidad del hombre por expandir su poder y riqueza, y cierto grado significativo las disputas religiosas y culturales.

El choque entre dos intereses comunes, el que uno quiera poseer lo de otro y viceversa entre dos dominadores provoca un choque que se rige por la resolución de suma cero, en la que debe haber un perdedor.

En fin, en la ‘batalla de Poitiers’, con Carlos Martel a la cabeza de un ejército comenzó el retroceso a las fuerzas musulmanas y más tarde su predecesor Carlomagno instauró el ‘Imperio Carolingio’ de origen Franco, entre las tierras de Alemania y Francia. Después de su muerte, se disolvió el imperio en Francia y el Sacro Imperio Romano Germánico, lo cual debilitó el poder de las monarquías siguientes y estas cedieron gran parte de su autoridad a condes y marqueses para asegurar su lealtad, los reyes les dieron tierras y se instauran como ‘feudos’.

En esta transición se instauran a los conocidos ‘caballeros con armadura’ para los reyes defender sus tierras de las invasiones vikingos, sarracenos y húngaros. El régimen político social era el feudalismo, en el que un vasallo encomendaba sus servicios a un señor y este le daba a cambio poderío sobre sus tierras. En ese entonces predominaba la vida rural de la urbana, puesto que las aldeas medievales se componían de áreas con tierras fértiles para cultivar, pues la principal base económica era la agricultura.

En la Edad Media, surgieron las conocidas ‘Cruzadas’ que fueron una campaña militar para restaurar el control cristiano sobre ‘tierra santa’, es decir, todos los escenarios territoriales donde se desarrollaron momentos bíblicos; era una época en la que predominó el dominio de la iglesia y la opresión de esta. El lugar más importante de las cruzadas fue sin duda Jerusalén.

Las cruzadas significaron una disputa por propagar la religión y hacer de las tierras santas apropiaciones de la iglesia, asimismo, el instaurar la religión a toda costa por todas esas regiones. También fueron campañas militares, se pueden relacionar sin aspectos violentos y militares a las campañas actuales que tienen como fin el resolver un asunto, con esto se evidencia también el avance en los medios de divulgación de información.

Todo ha dado un gran salto en facilidades, pero los procesos de resolución de conflictos tan solo se han transformado y adaptado a algo más inmediato y sutil. Las cruzadas dejaron como legado la consolidación de la autoridad del papado sobre la iglesia y el crecimiento de intercambios comerciales en Italia, sobre todo, en Venecia.

También intervienen en este punto las guerras anglo-españolas, en las que se disputaban desacuerdos principalmente: políticos, económicos y religiosos por parte del rey Felipe II de España e Isabel I de Inglaterra, fue una guerra larga, sanguinaria que duró casi una década.

Por último, en la época contemporánea (siglo XX y XXI) se dan la primera y segunda Guerra Mundial¹⁷. En la primera, fue el imperialismo y colonialismo uno de los principales detonantes, sin embargo, fue el asesinato del archiduque de Austria, Francisco Fernando (heredero al trono húngaro) junto a su esposa el 28 de junio de 1914 en Sarajevo (Bosnia y Herzegovina) a manos de un nacionalista serbio, lo cual desató una crisis diplomática.

Serbia se negó rotundamente a permitir una investigación en su contra por parte de Austria, lo que provocó que este último le declarara la guerra al primero. Esto provocó una intervención en cadena de países en apoyo, primero Rusia, luego Alemania le declara la guerra a Francia y Rusia; Alemania invade Bélgica, Inglaterra declara guerra a Alemania, y un sinfín de enredos que estalla en una guerra amplia.

Sin embargo, en este caso fueron demasiado extremas las consecuencias que tan solo llevaron a soluciones que provocaron el seguimiento de esta. Pues, la firma del tratado de Versalles tan solo llevó a Adolf Hitler al frente de las tropas alemanas y a una dictadura mucho más sanguinaria. Las víctimas que cobró la primera guerra fueron 9 millones de combatientes y 7 millones de civiles.

El 1 de septiembre de 1938, Hitler invade Polonia como inicio de un bélico ataque que cobró 60 millones de vidas de civiles y 100 millones de combatientes, es la guerra más devastadora de todos los tiempos. El tratado de Versalles solo significó desgracia para los alemanes, quienes perdieron tierras y tenían que pagar desproporcionadas compensaciones al bando ganador.

Poner al frente a un tirano como Hitler, un pintor frustrado que desquitó toda su rabia, frustración e ira en trazar una estrategia para compensar la pérdida de poder de Alemania. Hitler era un excelente

¹⁷ primera Guerra Mundial: de 1914 a 1918.
Segunda Guerra Mundial: 1939 a 1945.

orador y convenció a las grandes masas de su superioridad de raza y el camino que debían seguir para engrandecer a la nación.

Gracias a ello se posicionó como el líder del partido ‘obrero alemán’, lo que le permite pasar a ser parte del ‘partido socialista alemán’ de ideas racistas, supremacistas y un fuerte componente antisemita y antimarxista. En 1932, Hitler gana por mayoría simple la cancillería alemana y funda finalmente el ‘tercer Reich’: ‘tercer gran imperio alemán’. En medio de una crisis económica a nivel mundial (después del conocido ‘crack del 29’ en Estados Unidos) Hitler impone un régimen totalitario, en el que decide abolir todas las instituciones democráticas, bajo una apariencia de legalidad, esto marca una posverdad.

Mediante una ley propaga la persecución de judíos de forma masiva y crea una enemistad, incluso con Estados Unidos, lo que marca la mayor desestabilidad en su régimen. Finaliza en 1945 con el suicidio de Hitler y un saldo masivo de muertes.

Este conflicto fue quizá peor y ha dejado nada más seguimientos en ciertas localidades que no acaban nunca. La siguiente guerra que tuvo consecuencias desencadenantes de más atrocidades fue la ‘Guerra Fría’, entre el bloque capitalista de Estados Unidos y el comunista de la Unión Soviética.

El conflicto dio lugar a que se desarrollaran pequeños conflictos armados dentro de naciones, por ejemplo, los genocidios y ataques violentos en Guatemala durante el Conflicto Armado Interno de 1960 a 1996. Asimismo, terminó por deshacer la Unión Soviética que tuvo repercusiones, sobre todo económico y territorial en Europa.

Las visiones sobre la guerra de cada nación, durante toda la historia se reduce a la necesidad de grandeza y poder, la cual nace en sus mandatarios y de pronto convence a las masas a que apoyen su idea, mediante el discurso político elaborado, contando con una posverdad como base del mismo. Sin duda utilizaron el conflicto social existente en las clases sociales bajas, vulnerables a aceptar lo que fuera por satisfacer sus propias necesidades.

La fuerza de la necesidad violenta de resolución de problemas aún sigue vigente tras bambalinas, simplemente no se tiene la suficiente fuerza social debido al adormecimiento como desatar un mega conflicto nuevamente.

En las guerras de tal gama, como la segunda guerra mundial, por ejemplo, a diferencia de los actores colectivos, “el problema es que o se plantea en tanto que no se distingue claramente dos bandos constituidos por sendos grupos integrados por individuos o subgrupos con intereses claramente coincidentes”. (Entelman, 2002, p. 86)

Los aportes de Julien Freund a la intervención de terceros en disputas políticas de la guerra incluye que estos tienen carácter polémico, es decir, pueden intervenir directamente en las acciones (incluso desencadenándolas) reforzando la bipolaridad y otra intervención de protección en la que, por ejemplo, cumplió la Unión Soviética en el conflicto entre Estados Unidos y Japón durante la Segunda Guerra Mundial, para cumplir una función de ‘intruso’ en el último minuto, para hacer efectiva su ventaja.

Esquema 1: Conflictos más importantes a lo largo de la historia

Prehistoria	Edad de Bronce	Antigua Grecia	Antiguo Egipto	Imperio Romano	Edad Media
Revolución Neolítica VIII a. C	Creación de Civilización Cretense Y Micenas. Lo cual inicia la Antigua Grecia. 2200 a. C	Conquista Asia Menor, Italia y Sicilia Guerras Médicas I y II. Guerra del Peloponeso (Esparta y Atenas) 776 a. C – 146 a. C	Invasión de los Hicsos en Tebas. Batalla entre Cleopatra y Marco Antonio contra Octavio. Lo que determina el inicio del Imperio Romano. 2500 a. C – 31 a. C.	Conquistó tierras como: Hispania, Sicilia, Cerdeña, Córcega y Liria. Conquista y dictadura de Julio César. Disolución con Teodosio I. 753 a. C – 476 d. C.	Guerra de los 100 años (116) 'Batalla de Poitiers', (abolición de la religión musulmana) con Carlos Martel a la cabeza, se instauró el 'Imperio Carolingio'. Las Cruzadas. 476 d. C – 1492.
		Primera y Segunda Guerra Mundial		Guerra Fría	
	Dos bandos: Entente (aliados) e Imperios Centrales. Entente: Reino Unido, Francia, Imperio Ruso. Más tarde se unió Estados Unidos. Serbia, Rumanía, Grecia e Italia se unieron a la causa del también llamado bando aliado. Imperios Centrales: Alemania, Austria-Hungría, Turquía y Bulgaria. 1914 – 1918	Alemania, Italia y el Imperio de Japón 1939 - 1945		Bloque capitalista de Estados Unidos y el comunista de la Unión Soviética. Acaba con la disolución de la Unión Soviética. 1945 – 1947 (aproximado)	

Fuente: elaboración propia.

5.6 ¿Cómo entender los conflictos entre las naciones?

Principalmente los conflictos entre naciones surgen por una lucha de intereses y poder. La grandeza de las guerras en el sentido de demostrar que se puede movilizar y preparar a grandes cantidades de gente, transmite al opositor una sensación de competitividad y querer demostrar que es el mejor. Surge principalmente como una lucha de egos individuales de quienes lideran las naciones.

Por otra parte, también significa el tener un control mayor de territorios para expandir el poder absoluto, aunque se sueñe con el modelo aristotélico democrático de la antigua Grecia, resulta casi imposible el imponer algo tan perfecto para una política tan sucia que se ha utilizado desde antaño. Todo mandatario desea en el fondo un autoritarismo total, incluso los regímenes comunistas, si se le da poder al pueblo, los más fuertes querrán hacerse con el poder absoluto.

Incluso, George Orwell (2003) en su novela '*Rebelión en la granja*' ilustra esta situación: los animales desterraron a los Jones (humanos dueños de la granja) y se hicieron del poder y control de toda la granja; se supone que los medios y el poder debían repartirse entre todos. Sin embargo, al final el cerdo 'Napoleón' se proclama líder absoluto y comienza una dictadura peor que la del hombre, demostrando que ante el poder cualquiera cae y se deja seducir totalmente por él. Sobre todo, si no se tiene la capacidad suficiente para manejarlo.

Un conjunto de masas de las recientes generaciones alienadas y adictas a la facilidad de la tecnología como la actual, no tendría la capacidad suficiente para tomar el control de un país entero de lograrse una rebelión. Por esa razón, los ideales de extrema izquierda no tienen efectividad ahora, se ha perdido en la historia desde el fin de la guerra fría. Surgen nada más pseudoideologías de dicho bando, tan solo conformado por aficionados que han leído y visto lo básico del tema.

En fin, uno de los elementos más importantes para comprender las guerras entre naciones es que los diversos factores culturales dentro de cada una también provocan un choque de intereses, los pequeños

desacuerdos ideológicos también provocan conflicto o ciertos roces, los cuales al momento de tratar con alguna negociación o realizar alianzas resulta difícil el llegar a una conclusión.

La palabra clave para identificar el principal motivo de los conflictos entre naciones es: 'territorio'. La apropiación de territorios que propicien el comercio o contenga material de valor económico es suficiente razón para usar la violencia de no llegar a un acuerdo.

Por ejemplo, la guerra en Siria se encuentra en la región de lo que será 'Mesopotamia' (donde comienza la civilización ha estado desde tiempos de antaño en disputa por conseguir sus tierras ricas en petróleo, esta explicación es base para comprender por qué aún se encuentra en guerra civil. El apoyo que obtienen los rebeldes es tan solo por no perder relación y obtener beneficios políticos y económicos. Sin mencionar los conflictos sociales que provocan los grupos rebeldes, que, si bien buscan un estado de libertad, recurren a destruir su propio país a costa de beneficiar solo sus propios intereses como grupo.

Sin importar que hayan muerto más de 200 mil civiles que solo quieren vivir tranquilos, la disputa no acaba, la hostilidad de sus propios habitantes inconformes mantiene en la decadencia a los demás, por satisfacer intereses particulares, lo cual contradice su posición.

Los actores de un conflicto entre dos estados, según Entelman:

Una primera e indispensable clasificación del universo de los actores, nos conduce a distinguirlos en dos grandes grupos: actores individuales y actores plurales o colectivos. No encontramos dificultades para reconocer los primeros que son los típicos protagonistas del conflicto conyugal, de buena parte de los conflictos de familia, del societario en las compañías de dos socios, de los múltiples enfrentamientos posibles entre dos individuos cualesquiera que integran un grupo más amplio y en gran cantidad de los conflictos asumidos por el derecho de cada Estado. (Entelman, 2002, p. 77)

Pero cuando se trata de actores colectivos, se presentan problemas que requieren mayores descripciones y una cantidad mayor de factores que dificultan el análisis del actuar. Sobre eso, se puede tomar en cuenta la concepción del sociólogo alemán, Georg Simmel, en cuestión al ser, pues, afirma que:

La humanidad no es solo un plus cuantitativo frente a la sociedad, no es la suma de todas las sociedades, sino una síntesis de un carácter por completo propio de los mismos elementos de los que, sin otra forma, resulta la sociedad. (Simmel, 2002, p. 110)

El englobar el tema de lo que representa la humanidad completa se puede contrastar con la idea del individuo y su percepción de la colectividad. Las personas son humanitarias cuando sus intereses permiten que surja empatía y deseos de demostrar algo, de imitar, o bien, de voluntad propia, que resultaría en un caso extremo.

Los conflictos internacionales no se caracterizan por intenciones humanitarias, se reduce y se puede afirmar con seguridad que tiene bases en tres aspectos fundamentales: económicos, políticos y religiosos. Las sociedades, aunque entraron en una transformación de una supuesta eliminación de estereotipos, estos se mantienen presentes en todo.

Si bien, algunas disputas son necesarias para el orden social, entre naciones se complica por el hecho que también tienen una clasificación. Guatemala, es un país subdesarrollado por los altos índices de deficiencia de gobierno, demasiada corrupción, violencia, falta de educación, etc., si surge una disputa y se pierde el apoyo internacional, habría una pérdida grandísima, que, si bien es con intereses ocultos, son cuestiones que son base para el desarrollo de proyectos.

Las características de los conflictos internacionales que surgen en este siglo son mucho más sutiles, pero amenazantes y gracias a la globalización de la información se puede mantener al tanto siempre sobre ellos. Sin embargo, la intervención directa sobre los asuntos es lo que resulta complejo.

Lo más importante para recordar y entender estos conflictos internacionales es que las diferencias son aún más marcadas que las que se dan dentro de grupos sociales. Estos significan sacrificios de poder e intereses que competen a alimentar la prosperidad de cada uno de los países, algunos deben ceder a ser sumisos de otros para mantener un beneficio.

Los más poderosos, mantienen las alianzas para controlar su funcionamiento interno y poseer de forma indirecta los bienes que le sirven de otros países. En realidad, los intereses antiguos de conflictos entre

territorios no han cambiado, como se ha mencionado ya, tan solo se han desarrollado mucho más sofisticados y acoplado a las necesidades actuales.

Las bases para recordar e identificar conflictos entre naciones se reduce a problemas: políticos, económicos y religiosos; desde los primeros conflictos han sido y siguen siendo los pilares de poder que mueven al mundo. El deseo de poder absoluto se resguarda en lo íntimo del ser y se desata en las disputas violentas, en una muestra de lo que es capaz, pareciera una disputa con intereses puramente naturales.

5.7 Miedo al cambio y la oposición interna a la innovación

Como se ha descrito con anterioridad, el conflicto social surge siempre de un conflicto interno en cada ser humano. Cada uno delibera de acuerdo con lo que su propio interés le demanda, luego traslada su opinión a un grupo la cual es tomada en cuenta y se entremezcla con ideas parecidas e intereses en común para un actuar conjunto.

La decisión también depende de qué actor de la sociedad sea, si es de los altos mandos, la decisión es individual y por supuesto influida por sus asesores, pero de igual forma tiene impacto en la sociedad, aunque esta no tiene incidencia en esas decisiones, terminan por enfrentar las consecuencias de estas, sin necesariamente estar de acuerdo.

Todo el proceso se convierte en una situación antidemocrática, injusta. Aunque si bien la sociedad tendría derecho de saber qué pasará con su futuro, cómo resolverán sus problemas, el autoritarismo impuesto en el sistema no da lugar al rumbo de una sociedad dominada. Esta definirá su destino en manos de una persona principalmente que convence al otro pequeño grupo.

En el caso de un país, su mandatario es quien toma las decisiones que definen el rumbo de la sociedad que preside, empieza en una conciencia, pero luego es influenciada por su equipo, entonces cambia en cierto grado; los únicos excluidos son los pobladores, y son, supuestamente, para quienes son tomadas esas decisiones, para el bien común.

Sin embargo, resulta en otro problema de los grupos populares este asunto y es la interacción social que consiste en “experiencias de afirmación”, las cuales son un conjunto de prácticas del sentir compartidas por un grupo de personas alrededor de interacciones orientadas a elaborar satisfactores en conexión a demandas colectivas e individuales. (Scribano, 2015, p. 4)

Esta situación es cuando se comparten actividades que pueden ser: clubs de lectura, danza, estudios, hasta partidos políticos, dentro de los cuales intentan crear un vínculo de interés. Según Scribano (2015, p. 4), “estas prácticas son donde se instancian mecanismos de asociación afectiva-cognitiva, que, al menos parcialmente, se asocian a una forma de identidad colectiva y procesos de identificación”.

El identificarse implica el sentirse parte de y construir un espacio, el reconocerse en un lugar y el ser reconocido por otros en el mismo espacio y tiempo. Es un vínculo de emociones, de subjetividad en conjunto, el sentir que los demás nos entienden y sienten cuestiones parecidas a las nuestras.

El sentirse reconocido se ha intensificado debido a las redes sociales virtuales y la infinidad de medios inmediatos. Umberto Eco, es quien plantea este fenómeno en su libro “De la estupidez a la locura”, en donde plantea que, “para ser reconocidos por los demás y no vegetar en un espantoso e insoportable anonimato se hará cualquier cosa con tal de salir en televisión, o en los medios que por entonces hayan sustituido a la televisión”.

En la actualidad es muy común ver diversos videos en las redes y YouTube a personas haciendo cualquier actividad, aunque sea inapropiada con la intención de querer ser visto por millones. Se utilizan memes con apariencia de satírica para promover actitudes machistas, denigrantes y racistas, sin parecer tan fuerte, tan solo es una máscara para mostrar tal cual son en realidad, pero por medio de su identidad virtual y en la vida real aparentan una actitud moralista y correcta a la vista de la sociedad.

Estas medidas que utiliza la mayoría de los usuarios para desenvolverse en el ciberespacio, nada más obstruyen un proceso de cambio y avance correcto. El poder relacionarse con casi todo el mundo, con diferentes culturas e información que compete a toda la humanidad no es interpretada por la mayoría como algo que se debe aprovechar positivamente.

“La vida social se manifiesta en sus contenidos individuales, que asumen la forma de fuerzas externas a las que cada componente de la sociedad debe de grado o por fuerza adaptarse”, (Bettin, 1982, p. 80). En esto resume la cuestión de que el ser humano cuando nace, forma parte involuntariamente de la sociedad que le tocó, el sistema desde antes de su concepción ya lo tenía, relativamente, condicionado a ser parte de él.

Asimismo, el sociólogo Georg Simmel, plantea en su obra “Cuestiones fundamentales de sociología” que en la vida del individuo en la sociedad está en constante conflicto entre ser libre y vivir en un ambiente opresivo por definición (las fuerzas tradicionales históricas), pues pasa de ser en la prehistoria un ser que se desenvuelve en un ambiente natural, antagónico y era portador de recursos para su supervivencia.

En cambio, en la actualidad se encuentra en un ambiente social artificial, producido por él mismo junto con los demás, y dominado por “el aspecto tecnológico de la existencia”. Es decir, es condicionado y asume la vida en la ciudad como parte del espacio social, se adapta a las demandas de la sociedad, tiende a delimitar su análisis; suprimiendo la posibilidad de individualizar otros aspectos sociológicamente preocupantes, de forma que se mantenga activo el conflicto entre individuo y sociedad. (Simmel, 2002, pp. 88 y 89)

Por otro lado, parece que el conflicto se sugiere por la inherencia de la sociedad en el individuo. Es un hecho que el ser humano tiene la capacidad de dividirse a sí mismo en partidos y sentir alguna parte de sí mismo auténtico que entra en colisión con otras partes y lucha por determinar su manera de actuar, y en la medida en que se siente como ser social, esta capacidad lo pone en una relación a menudo de oposición con los impulsos e intereses de su yo que no están afectados por su carácter social: el conflicto entre la sociedad y el individuo, continúa en el individuo mismo como lucha entre las partes de su carácter. (Simmel, 2002, p. 104)

Esto hace referencia a lo mencionado anteriormente, el ser humano requiere incluso de un conflicto con él mismo para sobrellevar la realidad. Él no pidió venir al mundo en las condiciones que está, ni en la sociedad determinada, no puede prever qué iba a ocurrir cuando naciera, la incertidumbre provoca un conflicto interno, siempre y cuando esté conciente de su realidad.

En general, no es así, por el mismo desconocimiento de su futuro y su nacimiento involuntario, también de su educación y circunstancias de crianza, simplemente se adapta. El sistema ha impuesto que el ser no pueda ser libre, para sobrevivir se debe tener dinero y propiedades, si la persona es conciente que debe ser un esclavo por voluntad, lo hace y se conforma con tal de vivir y mantener bien a los suyos.

Es evidente que los mecanismos de manejar al mundo de las clases dominantes tan solo se ha modificado a algo sutil. Las personas son felices con la poca ganancia que obtienen para sobrevivir, y los que ganan más, no tienen una vida productiva. Se pasan todos los días a todas horas trabajando y no tienen tiempo ni para ellos mismos, con tal de tener calidad de vida.

El ser humano común nace para la servidumbre y desarrolla una felicidad falsa para no recaer a pensamientos profundos y pesimistas de la realidad para no morir, si se cayera en cuenta de que se vive en un mundo en el que realmente nunca se tendrá total libertad, que se debe sacrificar toda la vida con energía para servir a una empresa en la que sus dueños simplemente no pueden hacer el trabajo pesado y solo compensan ese sacrificio con una miserable cantidad de dinero para sobrevivir, que apenas alcanza para el mantenimiento básico. Las personas morirían si no se acoplaran.

Además, la virtualidad ha dado lugar a que el individuo pierda su intimidad, pues pierde su privacidad por todos los artefactos tecnológicos de ubicación que existen, por ejemplo, en Facebook, el usuario comparte su información básica, fotografías reales, sus pensamientos e incluso, en ocasiones, su ubicación en tiempo real. También con los enlaces en vivo, muestran en dónde están y qué hacen en ese momento.

Con esas acciones realmente se evidencia el hecho que las nuevas generaciones quieren ser vistas, envidiadas, halagadas por una gran cantidad de personas y esto lo logran sin estar presentes físicamente. La imagen es una proyección virtual de la realidad, no toman en cuenta las repercusiones que pueda tener el exceso de exhibicionismo. La Big Data, guarda un registro de toda actividad en la red, quiere decir que se sabe qué páginas se visitan, qué le gusta a cada uno, su ubicación geográfica, puede saber todo.

No es casualidad cuando estamos por buscar algo y el buscador o plataforma nos sugiere palabras clave, videos sugeridos, etc., aunque se afirme que se trata de sugerencias hechas de acuerdo a búsquedas generales; entre ellas quedan las nuestras, por supuesto no se puede saber abiertamente qué pasa con los datos que dejamos en la red. Cualquier dispositivo electrónico guarda un registro.

En fin, el tema del individuo en sociedad, no se limita a ninguno de los espacios sociales, ni virtual ni real. En la cibernsiedad, el individuo se mezcla entre tantos que para el sistema virtual resulta por ser un código más entre millones, al igual que en la vida real con el registro de identificación que se le asigna a cada uno. Entra el conflicto entre ser individuo reconocido a ser masa que no es nada más que un código más para el sistema.

Al seguir las modas y tendencias, el ser humano se reduce a ser igual a todos, hay tanta información, tanta personalidad extraordinaria, tanta belleza en el mundo actual superficial, que resulta difícil el ser diferente y resaltar entre los millones de ciberciudadanos y ciudadanos de la sociedad real física.

Esta actitud con apariencia egoísta y altruista por parte de cada individuo, se trata según explica Simmel:

Aunque el ser humano aspire a completarse a él mismo no debe considerar esencialmente como un acto egoísta, sino que puede resultar un ideal objetivo, que resulta como un valor suprapersonal que se realiza en la personalidad. La opinión popular es que serían de carácter egoísta todas las pretensiones que se mantienen dentro del círculo existencial y de intereses no fracturado del individuo mismo y su voluntad. Solo estaría superado allí la voluntad del bien del tú y el de la sociedad. (Simmel, 2002, pp. 104 y 105)

Significa que el ser humano necesita encontrarse y reconocerse a sí mismo como un ente que interactúa en el mundo y puede ser capaz de lograr objetivos individuales para lograr complementar a su moral social y conciencia social. Friederich Nietzsche quien plantea una superación del propio ser de cada individuo en “Así hablaba Zaratustra”, incitando a transformar a cada ser en un “súper hombre”, lo que consiste en desatar todas las cadenas que nos limitan a ser un individuo capaz de lograr vivir como considere oportuno y poner sus propias reglas.

En un apartado del libro, titulado “de superarse a sí mismo” expresa que se nos enseña que todo ser viviente debe ser obediencia, debe ser servil y fiel acatador de órdenes...

Y esto es lo segundo: Se le dan órdenes al que no sabe obedecerse a sí mismo. Así es la índole de los vivientes. Pero esto es lo tercero que oí: que mandar es más difícil que obedecer. Y no sólo porque el que manda lleva el peso de todos los que obedecen, y ese peso fácilmente lo aplasta: - Un ensayo y un riesgo advertí en todo mandar; y siempre que el ser vivo manda se arriesga a sí mismo al hacerlo. Aún más, también cuando se manda a sí mismo tiene que expiar su mandar. Tiene que ser juez y vengador y víctima de su propia ley. ¡Cómo ocurre esto! Me preguntaba. ¿Qué es lo que persuade a lo viviente a obedecer ya mandar y a ejercer obediencia incluso cuando manda? (Nietzsche, 2005, p. 69).

El cuestionamiento de Nietzsche se puede responder a partir de los intereses humanos, el fin principal es propagar su supervivencia en el mundo, de esto surge el adaptarse a cambios, si estos exigen que deba ser sumiso, lo hará sin lugar a dudas. Más, lo que Nietzsche busca es la motivación de romper con los normativos de la actitud aceptada, pero la intención del ser al realizar una acción reside en él mismo.

Supone que se debe preferir morir que vivir como un robot atado a lo que determina el sistema que impone la convivencia social. El ser se encuentra limitado por lo que significa contar con conciencia social, si apenas puede considerar el reconocerse a sí mismo como individuo que vale solo por él.

De igual forma, es parte de su naturaleza el descubrir por sí mismo todos los paradigmas de su existencia en la realidad que le tocó vivir. Cada persona percibe diferente su entorno, asigna un significado propio de la existencia y dependiendo del grado de sumisión, puede que esa concepción sea solo reflejo de las otras y termine por ser lo mismo.

La individualidad siempre es mucho más importante que el ser social (o masa). Cuando surge un problema social, nos interesa únicamente si en la solución se encuentra un beneficio propio. Por ejemplo, para las marchas pácificas en Guatemala, no solo son partícipes ciudadanos que tienen conciencia social y buscan generar algo positivo con sus consignas, y le dan un significado simbólico a su participación; también se utiliza como medio de exposición, quizá ni se sabe nada sobre la problemática coyuntural, pero con el hecho de exponerse pro desarrollo se vende una imagen de ser correcto y de tener una actitud participativa social.

Se vuelven esenarios de promoción política, de belleza, de interés, si es con esa intención se promueve el fascismo, una falsa conciencia social. Lo mismo ocurre cuando las personas se unen a un grupo, a una organización activista que solo utilizan para obtener cierto poder, más no se tienen buenas intenciones.

Esto surge del fenómeno de la visibilidad, la industria publicitaria ha implementado, gracias a las redes sociales y plataformas de entretenimiento, la promoción de sus productos a través de las

personas que tienen mayor cantidad de seguidores en las diferentes redes sociales. Consiste en que se paga dependiendo cuánto aparezca el producto y cuantas vistas obtenga, esto se hacía usualmente en televisión, pero gracias al alcance de dichas plataformas se logra un alcance mucho mayor y en tiempo real.

Además, las empresas por medio de Facebook pueden hacer sondeos de qué tanto les gusta un producto o una campaña a las personas por medio de las reacciones, las páginas de negocios permiten llevar un control de alcance, lo que facilita aún más el trabajo.

Las personas con más de 5 mil likes pueden trabajar como promotores de productos, y es sencillo: se graba un video o se toma una fotografía de costumbre, y se incluye y promociona el producto de forma más sutil que una pauta, pues lo que las empresas quieren es llegar a clientes por medio de una atracción coloquial, cotidiana, y su vez gracias a la imagen influenciadora que consume el producto.

O bien, pueden acceder para obtener información a través de la Big Data, aunque requiera de un equipo experto en informática para descodificar determinada cantidad de datos. Las condiciones que ofrece el mundo virtual abre un sinfín de oportunidades en todos los ámbitos.

Sin embargo, con el uso tan mediocre que se le da, nos orilla a un estancamiento del desarrollo humano y a cuestionar aún más el valor del individuo como tal y que él mismo se cuestione para entablar su identidad y está no parta a una dualidad que lo deja de igual forma a merced de ser masa y no más.

Puesto que, de no hacerlo, marcaría un obstaculo a su propio desarrollo individual y por consiguiente como ser social, quizá esta es una de las razones por las que muchas sociedades, incluyendo la de Guatemala no logre un avance significativo. Parte de la división que existe es porque ni cada uno de los ciudadanos se logra definir en la sociedad como un ser y no logra entablar una relación estable con él mismo, lo que constituye a una disfuncionalidad social.

5.8 El paradigma de las zonas grises europeas como nueva forma de entender los mega conflictos

Por ‘mega conflicto’ se entiende a una situación que genera un golpe fuerte de inestabilidad, es decir, un conflicto a gran escala en el mundo o varios países, que involucra varios actores; tal como lo fue la Segunda Guerra Mundial. Este suceso dejó secuelas que aún no se logran solventar, conflictos que parecen eternos como el caso de la guerra civil en Siria, Irak, gran parte del conocido como ‘oriente medio’ se contrae en conflictos internos con injerencia internacional que no tienen fin.

Las ‘zonas grises’ europeas, son límites que se encuentran en el marco de la legalidad (nacional e internacional – zona blanca) y el enfrentamiento armado abierto (zona negra) en palabras simples, no se tiene jurisdicción en esas zonas, están como en ‘*stand by*’ (en espera) de explotar en un mega conflicto. Son zonas que están en una especie de vacío en las que solo se actúa indirectamente, penden de un hilo para recaer al conflicto.

Algunas de las acciones que se utilizan en un conflicto en zona gris son:

1. Generar confusión, agudizar facturas, complicar los procesos de tomas de decisiones, etc.
2. Acciones que refuercen la presión política. Amenazas de ‘paro de país’ que no se atreven a llevar a cabo.
3. Operaciones de influencia en la opinión pública, creando relatos falsos sobre el adversario, desinformando sobre acciones. Gracias a las redes sociales esto se expande con facilidad.
4. Hechos que suponen un desafío a la disuasión del adversario, al que busca provocar forzando una sobreactuación. Es decir, provocando a través de una situación incómoda para hacer explicar al opositor.

Estas acciones representan una acción indirecta para acomplejar un conflicto mayor. Es decir, son conflictos, sobre todo, internos que no se disputan directamente, están en un punto intermedio. Este modelo sirve como ejemplo para identificar y entender los mega conflictos, por la razón que el modelo

intermedio de ataques indirectos constantes funge como un seguimiento del conflicto indirecto, sin embargo, no menos fuerte, ni impactante dentro del marco que lo permite al estar en esa posición.

Las zonas grises no cuentan con un control legal de lo que ocurre en sus regiones, pero sí cuentan con una fuerte presencia militar. Esa desestabilidad legal es la que los mantiene al margen de entrar en conflicto intenso, hasta el momento estas regiones europeas se pueden considerar como ciudades fantasmas, pendiendo de un hilo.

Las 7 regiones grises en Rusia son: Donetsk, Luhansk, Crimea, Transnistria, Abkhazia, South Ossetia y Nagorno-Karabakh. Todas en disputa por Rusia y Ucrania, producto de la disolución de la Unión Soviética, en teoría estas regiones territoriales no tienen 'dueño', están a la espera y en riesgo de estallar en cualquier momento en un mega conflicto. Este asunto es la clave del paradigma para entenderlos, porque esa espera, esa indefinición mantiene una brecha corta para un estallido ineludible.

Según testimonios de ciudadanos de cada una de las regiones¹⁸, la vida en ellas es deprimente, puesto que el suspenso de la situación mantiene en alerta constante a todos, ni las festividades son tan alegres como en sus épocas de paz luego de la guerra en el Donbás en 2014 y que ha seguido en presiones por lapsos de tiempo, este conflicto se origina por estas regiones entre Rusia y Ucrania a consecuencia de la Guerra Fría.

Este caso evidencia, una vez más, que las guerras a lo largo de la historia del ser humano ha sido a consecuencia de obtener más que el adversario y resultar ganador por el simple hecho de mantener y propagar el poder, demostrar a todos que la potencia política, económica y militar de fuerza que tiene un país es capaz de arrasar con todo a su paso.

¹⁸ Fuente: https://www.ecfr.eu/wider/specials/life_in_the_grey_zones (European Council on Foreign Relations).

A dichas regiones tan solo les queda esperar en el limbo a la espera de cuál será el resultado, la espera y los ataques graduales, le dan nivel al temor porque ocurra algo detonante y despierte un ataque internacional que se aúne a los roces entre otros países y estalle en otra guerra sin fin.

Reflexiones finales

El ciberespacio contribuye a que la conflictividad cobre mayor fuerza, debido que es mucho más fácil generar polémica desde el anonimato, por lo que la virtualidad le brinda al individuo otra identidad distinta al de la vida real, donde puede expresarse abiertamente, sin ser condenado por la sociedad. Con lo cual una persona puede fácilmente adoptar una o más personalidades distintas a su personalidad física o real.

Es tanta información que circula en el ciberespacio que muchas veces las personas no se dan cuenta de cual es verdadera y cual es falsa, lo cual es aprovechado para generar polémica, a favor o en contra de un interés particular o grupal, que a su vez contribuye a generar mecanismos de control social y corrientes de pensamiento que simulan tener un interés general.

Por eso, no hay que pensar que se conoce a un individuo por las opiniones que exprese en sus redes sociales, no hay creer que, por leer su perfil en una red social, se le conozca cómo es en la realidad. Se conoce lo que esa persona detrás de una computadora o un dispositivo quiere dar a conocer, con lo cual puede fácilmente llegar a fabricar una o más personalidades virtuales.

Capítulo 6

La virtualidad del conflicto en las redes sociales

6.1 El mundo real y la construcción de sus relaciones

Desde el surgimiento de la red global “Internet”, el ser humano social cambia con relación a los elementos que forjaban sus relaciones interpersonales, y en algunas características también intrapersonales. Desde la individualidad el ser está mecanizado para seguir estándares y formular juicios que tienen como base registros de información que se van propagando, como resultado de la cultura impuesta, es decir, el ser nace condicionado a vivir en circunstancias ya dadas. Esa cultura tiene como base a cada individuo, quienes en la red virtual se convierten en nodos, en puntos en común.

Esa virtualidad, significa una transición en la que el ser humano se constituye no solo con su existencia real, sino también con una virtual. Coexiste en dos espacios sociales: el mundo real físico y el ciberespacio (espacio virtual, internet, red interconectada), en donde interactúa y presenta dos versiones alternas de sí mismo, sin embargo, ambos espacios socioculturales tienen características distintas, sobre todo, en relaciones.

En el espacio físico, la comunicación se da por medio de la cercanía y la correlación de los elementos de la realidad en cuanto a cómo se han establecido socialmente con una esencia. En la red virtual el ser no está expuesto físicamente, es decir, evita la cercanía que concreta una comunicación completa con todas sus interpretaciones; el ser virtual tiene la facilidad de poder proyectar quien en realidad quisiera ser, y reconocerse como un individuo.

Lo anterior es tal como lo plantea el sociólogo Zygmunt Bauman en su libro “*Amor líquido*”: “A diferencia de las ‘verdaderas relaciones’, las ‘relaciones virtuales’ son de fácil acceso y salida”, Bauman, (2007, p.13). Lo virtual provee al ser de libertad para establecer conexiones por esa lejanía física, pero cercanía de conciencias, estas relaciones se establecen gracias a que en la red los

individuos se conectan con quienes les plazca y en cualquier momento romper con esa conexión; estar en línea y desconectarse en lapsos.

Es decir, el ser tiene la facilidad de manejar las relaciones interpersonales dentro de la red, ya no se establece un compromiso como en la vida real, es efímero y momentáneo.

La globalización extrema que provoca la red, hace que el ser humano se vea en una condición en la que no solo se registra como un ser en una sociedad que lo reconoce como un código de identificación, sino como un perfil personal público, en donde quienes tengan acceso verán quién es como individuo. Todo esto radica en la necesidad de aceptación que surge cuando el hombre se vuelve sedentario y social.

Desde la invención de la imprenta por Johannes Gutenberg, hasta la galaxia del internet, que constituye un mundo reorganizado y más unificado que conforma una “cibersociedad”, masifica aún más a los individuos porque los reúne en un solo espacio, y aunque estos no convivan físicamente, establecen relaciones en las que intervienen conciencias.

La “virtualización”, provoca que se difunda una cantidad excesiva de información, e influye inmediata y críticamente en el comportamiento y líneas de pensamiento, provocan un conflicto interno en el ser, de forma que, ni él mismo entiende cómo funciona esa coexistencia virtual. Las plataformas sociales que ofrece el internet proveen de una segunda identidad, la cual más que una reproducción, resulta en una proyección, en la que el usuario dispone de poder mostrar sus mejores atributos y poder exponer fácilmente sus pensamientos hacia una cantidad masiva de personas, quienes no concebirán al final en algo en común, sino en una confusión por no poder procesar tanto.

Esa cuestión provoca que se defina por el sociólogo, Zygmunt Bauman, como una “sociedad líquida” en la que nada perdura porque transcurre tan rápido que las personas se acostumbran a los cambios de tendencias repentinas, esto afecta, sobre todo, a las generaciones Millennial y Centennial (Z). Ese fenómeno rompe con ciertos estándares que el hombre de la caverna traía consigo, en cuestión que ya

no solo se enfrenta a un entorno físico que influye en su desarrollo, sino a uno virtual en el que solo su consciencia interviene, y trae consigo también, la intervención de una máquina.

Es decir, la conexión a esa cibersociedad solo es posible con la relación entre el humano y la máquina o dispositivo que cuenta con acceso a internet, es condicionado al igual que el mundo real. Ahora bien, en este punto es donde converge otro conflicto, como el que esa distancia física entre cada ser que conforma la red virtual provee de valor y deja a un lado la timidez o complejos psicológicos personales que posee cada uno, dando lugar a que las opiniones sean expresadas sin más; sin filtros, sin lenguajes complementarios para una interpretación completa.

El significado socialmente establecido para los elementos de la realidad cambia, hasta cierto punto, en la sociedad física real. Por ejemplo, la transmisión de emociones a través de íconos, de reacciones, de ‘me gusta’, retweets; satisfacen el deseo íntimo de aceptación que necesita el ser humano, y en un nivel mayor que en el real porque las relaciones, aunque sean efímeras y a voluntad de conexión del individuo, la cercanía es inmediata; la retroalimentación es en tiempo real, aunque los cuerpos no estén cerca.

Una fotografía, cualquier material multimedia que se comparte en la red, tiene un alcance ante cientos de personas que se encuentran cada uno dentro de su espacio personal y a distancia física, mientras en la vida real la aceptación es a través de acciones que sean evidentes ante los demás. Se puede constituir una identidad virtual con base a una proyección de lo que el individuo inconscientemente cree ser o anhela ser ante los demás, y proyectar nada más la mejor esencia, sin que estos puedan corroborar datos en la realidad. Resulta tal como lo afirma Castells en “Galaxia del internet”:

Frente a las afirmaciones de que Internet es una fuente de comunidad renovada o, al contrario, de que constituye una causa de alienación y escape del mundo real, parece ser que la interacción social en la red, en general, no tiene un efecto directo sobre la configuración de la vida cotidiana más allá de añadir la interacción on line a las relaciones sociales previamente existentes. (Castells, 2001, p.140).

La cibersociedad resulta en una proyección de la sociedad real, con bases similares, pero con elementos distintos a la realidad, a los cuales el ser humano debe adecuarse y esto ha resultado complicado en el sentido que, este se ve en la tarea de comprender y asignar significado a cada uno

de esos nuevos elementos del entorno virtual. Esa virtualidad construye campos nuevos de significación, institucionaliza sus conceptos y su funcionamiento.

El proyecto de desarrollo del Internet inalámbrico abre el abanico de oportunidades de la conexión en red personalizada a una amplia gama de situaciones sociales, aumentando con ello la capacidad de los individuos para reconstruir las estructuras de la sociabilidad desde abajo. Estas tendencias representan el triunfo del individuo, aunque aún no estén claros los costos que puedan tener en la sociedad. A no ser que consideremos que en realidad los individuos están reconstruyendo el modelo de interacción social con la ayuda de las nuevas posibilidades tecnológicas para crear un nuevo modelo de sociedad: la sociedad red. (Castells, 2001, p.154).

Asimismo, el avance incontrolable de la tecnología, las nuevas generaciones de la sociedad tendrán que condicionarse aún más porque probablemente las máquinas (que son extensiones de sentidos) superen sus propias habilidades y desarrollo, puesto que transgreden los límites de su entendimiento. Es decir, los medios tecnológicos avanzan mucho más rápido que la evolución humana, que estos podrían limitar los procesos mentales humanos en cuanto a tareas básicas como leer, escribir e interpretar códigos complejos.

Por otra parte, retomando el tema de las relaciones humanas, es importante mencionar las relaciones de poder que surgen como parte de la organización social del ser en cuanto se vuelve sedentario y se organiza en grupos de personas que poco a poco han aumentado conformándose masas, quienes son controladas por los pequeños grupos de poder que se han ido consolidando desde entonces.

El poder es relevante en el tema de las relaciones humanas porque se complementan en cuanto a la dirección de las sociedades hacia intereses en conjunto. Ambos tienen sus bases a partir de lo particular de cada red, tal como hace referencia Castells en “*Comunicación y poder*”:

El terreno en el que operan las relaciones de poder ha cambiado de dos formas principales: se ha construido primordialmente alrededor de la articulación entre lo global y lo local y está organizado principalmente en redes, no en unidades individuales. Puesto que las redes son múltiples, las relaciones de poder son específicas de cada red. (Castells, 2009, p.82).

En el mundo virtual todas esas relaciones definidas se tornan limitadas, no por el canal, sino porque en cualquier momento se puede detener el flujo retroalimentario. Por ejemplo, en el caso del presidente Nayib Bukele, quien abre una brecha al poder dentro de la comunicación virtual en cuanto a imponer

órdenes a través de Twitter, resulta en una relación de poder por parte de la identidad virtual del presidente salvadoreño hacia la de los subordinados, respondiendo estos en contexto con esa alteridad, dualidad de identidad.

Esta nueva propuesta de relaciones de poder se respalda en lo que afirma Manuel Castells en “*Comunicación y poder*”, en cuanto al concepto mismo de poder en conjunto con las convenciones sociales que establecen las relaciones de cualquier tipo humanas dentro de la red: “La *capacidad relacional* significa que el poder no es un atributo sino una relación. No puede abstraerse de la relación específica entre los sujetos del poder, los empoderados y los que están sometidos a dicho empoderamiento en un contexto dado”, (Castells, 2009, p.34).

Es decir, el poder necesita de relaciones entre los dominantes y subordinados, o dentro del mismo círculo de poder, aunque este sea sectorizado, para poder funcionar y de ello surge lo estratégico que es manejarlo. En la red, si se llegara a prolongar y evolucionar el poder dentro de la sociedad red, a través de conexiones específicas, en donde “el poder de conexión lo ostentan los enlaces, actores sociales de diferentes tipos que se definen por el contexto en que redes específicas deben conectarse para alcanzar objetivos concretos”. (Castells, 2009, p.83).

Las relaciones humanas dentro de la red se convierten en conexiones y no en relaciones de cercanía física específicamente, porque el individuo dentro de la red tiene la libertad de establecer esa conexión con un actor según su interés y terminarlo en cuando desee. Además, están intrínsecamente relacionadas, puesto que esas relaciones interpersonales conforman el poder y esa dominación es base del desarrollo social.

En el mismo contexto, se contrasta con lo que Bauman afirma: “El amor y el ansia de poder son gemelos siameses: ninguno de los dos podría sobrevivir a la separación”, (Bauman, 2007, p.25). En este sentido, si se establece una línea de comunicación que signifique un vínculo, se espera que genere ganancias o al menos se recupere en caso de perder. Esa ganancia se aplica también a esa ansia de poder que generó el hombre sedentario, el poder trae consigo ganancias y relaciones.

La conflictividad comienza en este punto, en cuanto a que el ser se encuentra en un proceso constante de cambio en las formas de comunicación interpersonal para establecer relaciones incluso con él mismo, viéndose en una situación en la que ni siquiera puede definir quién es dentro de su identidad virtual, si será aceptado o no dentro de la cibersociedad, sobre todo, problemas de carácter existencial en primer lugar desde lo individual.

6.2 El significado a nivel de comunicación y el tejido social del surgimiento del internet

El surgimiento del internet significó alrededor del mundo un cambio imponente al tejido social, relaciones, formas de comunicación. Pero, tuvo un impacto importante en la reestructuración social respecto a lo que el ser social ha establecido desde la caverna como objetos de significado importante para la supervivencia, esta situación se puede contrastar con las predicciones del sociólogo-futurólogo, Marshall McLuhan, respecto a su concepción de una “Aldea Global”, la cual tuvo origen en los años cincuenta cuando la televisión y los medios análogos predominaban en cuanto al desarrollo social masivo.

El concepto de Aldea Global es importante en cuanto a que representa lo que ha constituido el internet como cibersociedad, donde reúne a todo el mundo dentro de una estructura virtual conformada por conexiones entre nodos que reciben y responden a información transmitida que interconecta a todos. Este espacio coexiste junto con el real, pero representa diferentes problemas, es más uno puede repercutir contra el otro, recíprocamente, influyendo en el comportamiento y desarrollo de todo.

Por otra parte, Umberto Eco es quien plantea en un contexto contemporáneo los efectos sociales que ha tenido esta red global en afirmar que, las redes sociales han absorbido y expuesto lo peor del ser humano. De hecho, la anonimidad que provee interactuar en la red con otros provee de valor interno de poder emitir cualquier opinión, y revelar los peores complejos personales y resaltar los marcados estereotipos intolerantes que forman parte de los elementos que no permiten un desarrollo pleno.

A dicho tema, Eco lo denomina “*Máquina del fango*”, y es así porque dentro de la red, gracias a la cantidad excesiva de datos e información difícil de comprobar por los individuos, resulta sencillo que

las calumnias, problemas, desprestigios, conflictos y rumores tengan protagonismo; de forma que, todo el contenido se reproduce con facilidad de un nodo a otro porque la red es activa, resulta en otro de los fenómenos importantes del ser en la red, es que el individuo pasa de ser pasivo a un estado activo constante.

Es decir, la red existe gracias a que los usuarios están conectados, y solo con el hecho de tener un dispositivo con una conexión a internet es suficiente para ser parte de ella. Por tanto, la información que entra a esa red global se propaga rápidamente, aunque la importancia e impacto que tenga reside en los intereses de las personas quienes lo reciban y compartan, cada usuario se conecta desde la comodidad, en donde nadie puede verlos, mientras en la red cuidan su imagen y eso es lo que motiva a revelar lo negativo de cada uno. Tal cual afirma Giovanni Sartori en “Homo videns: una sociedad teledirigida”: “Tal vez porque las interacciones en la red son sólo un pálido sustituto de las interacciones cara a cara, es decir, de las interacciones primarias. Intercambiarse mensajes mediante un ordenador nos deja siempre solos ante un teclado. (Sartori, 1997, p.61).

En sí, los tres autores: McLuhan, Eco y Castells plantean una idea de cibernsiedad global en donde convergen millones de usuarios interconectados, quienes pueden interactuar desde cualquier lugar del mundo y juntos en ese espacio virtual de la red, constituyen una estructura social alterna a la real. Una sociedad virtual que se caracteriza principalmente por la diversidad en todo sentido, porque cada nodo puede estar en diferentes lugares, y cada país representa un grupo de poder que lo dirige.

En cuanto al significado a nivel de comunicación, se puede definir a través de Eco respecto al signo dentro del marco de la semiótica. Cada elemento en la realidad representa algo dentro del orden natural, el ser humano es también uno de estos elementos y cada uno procesa señales y reacciona a ellas, el razonamiento humano funciona a través de patrones, resguarda información que vaya ligada principalmente con el fin primordial de sobrevivir; esto con el tiempo y cuando se configuró como un ser social, se le asignó un significado a cada uno de esos elementos que el humano consideró como esenciales para la vida.

En cuestiones de origen, el hombre prehistórico comienza a descubrir que los objetos existentes podían servir para su beneficio a través de las etapas básicas de razonamiento científico como la observación y experimentación, en tanto, se configura después de la Revolución Neolítica una serie de avances de los medios que ha descubierto para poder constituirlos en un sistema que se volverá mucho más complejo mientras avanza el tiempo para prolongar la vida, puesto que es el fin primordial y para establecer poder sobre el entorno existente, como la arquitectura, la escritura, el lenguaje, el signo y demás medios que sirven para establecer un orden y funcionamiento conjunto y lógico.

Después de ese gran paso, viene la cuestión del desarrollo en sí de las ciencias que conforman el estudio del razonamiento humano en torno a lo existente, incluso sobre él mismo, definió al lenguaje como una forma de poder comprenderse los unos a otros mediante códigos conformados por signos convencionalizados socialmente.

En el espacio virtual este fenómeno surge cuando el internet se globaliza y se convierte en una herramienta de consumo comercial, así como cuando las personas comienzan a familiarizarse por las facilidades que ofrece. Los campos de significación que puedan conformarse dentro de dicho espacio son difícilmente accesibles para las masas que conocen a fondo los límites de la red, sus riesgos y sus alcances reales; esta se pasó de proyecto militar a una herramienta de control de masas.

En este punto, el signo que constituye cada uno de los elementos que asignó el ser humano como parte del funcionamiento social y el entendimiento humano entre sí, tiene un papel importante en cuanto al proceso en conjunto definido como “semiosis” por Eco: “Más allá del signo definido teóricamente, existe el ciclo de la semiosis, la vida de la comunicación, y el uso y la interpretación que se hace de los signos; está la sociedad que utiliza los signos, para comunicar, para informar, para mentir, engañar, dominar y liberar”, (Eco, 1973, p. 20).

En ese nivel de interpretación, que en sí representa lo que es socialmente la comunicación, un lenguaje estructurado para transmitir mensajes determinados. Es decir que, esos objetos que el ser humano les ha dado un concepto a cada uno de ellos para guiar una descendencia sociocultural de forma que se

preserva el orden y cada ser nacería a partir de todo ese proceso, condicionado a formar parte de una realidad ya consolidada, con bases firmes.

No obstante, la era virtual sufre un cambio significativo en cuanto a preservar las bases sólidas y mantener cualquier tipo de proceso en un estado pasivo y concreto. La virtualidad abrió paso a que cualquier proceso avance a una velocidad imperceptible, las tendencias, opiniones, los propios medios evolucionan, incluso superando las capacidades humanas en cuanto a trabajo logístico.

A largo plazo esta situación podría generar conflicto en cuanto las habilidades motoras racionales del ser humano, puesto que si las máquinas son las que procesan todo tipo de información en la red, además de recopilar datos y almacenar toda la actividad de los usuarios en la “Big Data”; a partir de la cual se pueden extraer patrones de acuerdo a esa información recopilada y conseguir datos íntimos, o bien, vender esos datos a empresas para poder enfocar aún mejor su grupo objetivo de consumidores.

La sociedad red que plantea Castells, consiste en que cada nodo que comparte con otro tiene una relación que se establecen en rutas de flujos y conexión, los cuales tendrán dirección dependiendo su jerarquía, un nodo puede ser cualquier ente o cualquier persona que tiene acceso a la red y posee una carga de poder relativa a la real.

La presencia o ausencia en la red y la dinámica de cada una frente al resto son fuentes cruciales de dominio y cambio en nuestra sociedad: una sociedad que, por lo tanto, puede llamarse con propiedad la sociedad red, caracterizada por la preeminencia de la morfología social sobre la acción social, (Castells, 2005, p. 548).

Se deduce entonces, que la sociedad red o aldea global, o bien, cibersociedad podría significar en un futuro el fin del razonamiento profundo del ser humano, podría la máquina superar las habilidades físicas y mentales del ser humano. De hecho, este punto resulta en las facilidades que ofrece la tecnología en cuanto a tareas básicas, cada vez mejoran aún más, incluso implementando inteligencia artificial (aún no totalmente desarrollado), herramientas que facilitan la vida cotidiana hasta el punto de que el razonamiento crítico y del entorno físico queda en segundo plano y es la razón de que exista apatía en niveles altos en cualquier aspecto; poniendo cada vez más en duda el futuro de la estructura social real.

6.3 La dimensión virtual de la comunicación

El ciberespacio, junto con sus elementos que lo hacen posible: hipertexto, multimedia, chats, algoritmos, inteligencia artificial y redes sociales, los cuales permiten que se pueda sostener esa sociedad red que se ha establecido como una ruta alterna a la sociedad real. Dentro de este cambio, a partir de 1990 y 2004, surge también una nueva forma de comunicación que engloba a las diversas sociedades que en la realidad distan en tiempo y espacio, ahora se encuentran en un mismo lugar en donde convergen sus consciencias e identidad virtual, esta también como resultado de una Revolución Digital de carácter posindustrial.

Una de las características de esta nueva comunicación, que ahora es digital reside en lo expuesto por Castells: “La universalidad del lenguaje digital y la pura lógica reticular del sistema de comunicación crearon las condiciones tecnológicas para una comunicación horizontal, global, (Castells, 2005, p. 548).

Sin embargo, aún no se ha podido consolidar por completo, puesto que el ser humano a penas logra adaptarse a la evolución constante de la red y las herramientas virtuales que se han creado para facilitar el uso de esta. Asimismo, se logra posicionar al menos al individuo como un punto de transmisión dentro de la galaxia del internet, también se adapta a ciertas tendencias y comportamientos, además de la base de datos que compone la Big Data, los cuales componen una cultura virtual; al menos a un inicio de ella.

Aún no se consolida un código o signos universales que correspondan a poder comunicar en todos los idiomas reales, y aunque existan traductores o aplicaciones para facilitarlos, no complementa todas las reglas gramaticales y de forma que compone cada uno de esos sistemas lingüísticos, tanto en la vida real como la virtual se marca aún las isoglosas de cada sociedad. La comunicación virtual se reduce nada más a reconocer signos creados y expuestos públicamente para el conocimiento de las masas, las cuales se vuelven aún más susceptibles ante el dominio, las convenciones sociales dentro de la sociedad virtual son tan fuertes todavía como el mundo físico.

Parte esencial de la comunicación virtual son los medios de comunicación que han mutado hacia lo digital y las redes sociales, estos perduran como una especie de máquinas que transmiten información subjetiva, puesto que esos datos de la realidad que toman como importantes son transformados en mensajes elaborados para grupos objetivos de masas, según lo que esos medios creen que es adecuado y fácil de digerir para ellos.

Esto resulta de la función de la comunicación social, la cual surge como el inicio de una especie de normativa que las personas deben seguir para poder transmitir conocimiento y promover un orden, pensamiento y comportamiento en masa. Se define la comunicación de forma que cada grupo social, tomando en cuenta su clase social, etnia y sexo para poder marcar jerarquías y llevar un control estricto a grupos dominantes sobre el resto de los seres.

De esta cuenta, se inicia con el periodismo, como la principal herramienta de control social, en el que la información de la realidad se elabora para que esas masas, sectorizadas, vean desde cierta perspectiva su propia realidad. Es decir, se apropian de la información que reciben y la dotan de sus propias experiencias y su verdad subjetiva.

Surge lo que se conoce como “opinión pública”, que a fin de cuentas resulta por ser el reflejo de esa información elaborada, regida por el sistema económico, gubernativo y elitista. La gente proyecta y opina exactamente respecto a lo que ha visto en los medios, y termina entonces por ser algo sumamente subjetivo y relativista, porque no se llega a un punto realmente general en común, según el grupo objetivo y el enfoque del medio que cada grupo va a pensar.

La comunicación social se presenta como una extensión del proceso natural en el que dos interlocutores establecen relaciones en un espacio social, el periodismo es de las principales herramientas que fueron creadas con el fin de promover formas de pensar, la mayor parte de la información que el cerebro humano usa para subsistir es provista por los medios de comunicación masivos. Sin embargo, se enfoca principalmente al periodismo como la disciplina que utiliza esos

medios para difundir los mensajes elaborados a partir de la realidad, y a la publicidad como incentivo para el consumo.

En realidad, la comunicación impuesta socialmente no es objetiva, es el resultado de la evolución humana por preservar la especie y es el resultado de percepciones ajenas, por ejemplo, quien escribe una elabora y transmite una noticia, aunque tenga claro su objetivo, es la visión de un individuo ajeno a los cientos a los que va dirigido.

Es la visión del reportero, o cualquier creador de contenido quien dará tratamiento a la información a la que es expuesta respecto a la realidad, a los hechos, este no podrá ni siquiera por mecanización adaptar exactamente lo que el medio le pida hacer, él posee su propio estilo al redactar y provee, en cierta parte, de su percepción de la realidad, lo cual constituye al sentido relativista a la comunicación social.

Ahora bien, esto aplicado a la virtualidad, es que ya no se necesita solo que grupos de poder fijen los temas de interés a través de una agenda mediática, sino los Bots informáticos y la Big Data son los programas encargados de recopilar todo lo que se resguarda en la nube, en la actividad en la red de cada usuario para ordenar esos datos en patrones, y, con esto lograr un perfil específico para cada consumidor. Zygmunt Bauman afirma en “Vida de consumo”:

A diferencia del consumo, que es fundamentalmente un rasgo y una ocupación del individuo humano, el consumismo es un atributo de la sociedad. Para que una sociedad sea merecedora de ese atributo, la capacidad esencialmente individual de querer, desear y anhelar debe ser separada (‘alienada’) de los individuos (como lo fue la capacidad de trabajo en la sociedad de productores) y debe ser reciclada/reificada como fuerza externa capaz de poner en movimiento a la ‘sociedad de consumidores’ y mantener su rumbo en tanto forma específica de la comunidad humana, estableciendo al mismo tiempo los parámetros específicos de estrategias de vida específica y así manipular de otra manera las probabilidades de elecciones y conductas individuales, (Bauman, 2007, p.47).

El consumo forma parte importante para poder comprender que el anhelo de poder y conflicto reside en esencia, bajo estándares socialmente impuestos para el ser humano, en donde se disputa con otros el “ser el mejor”. Así como la opinión pública, que se resumen en un ciclo, que surge como efecto de ese control. Es repetitivo, una proyección de lo que los medios les han dicho que es la realidad; los

medios son envolventes y están por todas partes y aunque se quisiera escapar no se puede, se vende bajo una apariencia de servicio social.

Los seres humanos nacen y están condicionados a seguir una ideología ya impuesta por la sociedad, que está definida por la información ante la que ha estado expuesta, recibida a través de los medios de comunicación. Nunca tendrá una identidad propia, le es dada desde que fue concebido, se expone a una realidad que se predispone con anterioridad.

Los medios, y no sólo es referente únicamente a los informativos, mecanismos sociales de manipulación ideológica han sido creados para poder abarcar a grandes cantidades de personas, y en la actualidad en sus versiones digitales mientras se sigan expandiendo, seguirán mejorando y aumentando la cantidad de información. Proponen una verdad objetiva, sin embargo, no lo es porque incluso los reporteros le dan un enfoque de su propia perspectiva, siguiendo, además, los parámetros impuestos por los medios como empresas, por lo que es una realidad relativa.

Tan solo son artefactos que funcionan bajo una apariencia apetecible y pura, de forma que las masas terminan por adaptarse y quedar satisfechas con lo que reciben; son mitos, es decir, se propone como algo natural tener imposiciones respecto al desarrollo de todo. Prácticamente, se desenvuelve la sociedad condicionada a seguir ese patrón de pensamiento, y recibir información que ellas creen necesitar y que creen que es su realidad objetiva.

En la misma línea, la red ha constituido una realidad paralela a la real, la cual a partir de nodos (usuarios conectados), interconecta a toda la humanidad con acceso a internet en un mismo espacio, y las redes sociales como espacios en los que las masas interactúan entre sí desde un determinado espacio y tiempo; están eternamente conectados. Una sociedad red o aldea global, que reúne a todo el mundo y configura también una identidad alterna a la real que el individuo puede proyectar a su antojo, aunque no sea algo real.

La sociedad red, es relevante en el tema de comunicación a grandes rasgos porque todo se dirige hacia lo virtual, que el ser humano disponga de una concepción del “yo” en el ciberespacio, constituye un

conflicto interno; a una transición y aceptación de lo que viene. El ser humano virtual se encuentra en un periodo en donde no sabe qué le depara el futuro, y esto influye en las tendencias de las generaciones más actuales porque todo cambia tan rápido, la comunicación virtual es tan simple que no necesita de una capacidad de razonamiento avanzada y entrenada.

6.3.1 El concepto de nube

La nube es donde convergen las esencias de las identidades virtuales de cada individuo que es parte de la red, es donde reside la huella digital de cada uno, sus más íntimos secretos y su vida en el ciberespacio. Los usuarios de la vida real no se percatan a simple vista, es su consciencia la que transfiere esos datos, tal como McLuhan afirma respecto a que la consciencia viaja a través de la electrónica, es decir, el ser real está en su espacio físico, mientras interactúa con otras personas a través de un dispositivo.

Por ejemplo, la fotografía, su proceso análogo consistía en un procedimiento caro y complejo, del cual se tomaban 36 fotos y de ellas solo salían bien 20. En cambio, en la actualidad, la mejora que ofrece la virtualidad es que se pueden tomar hasta 1 mil fotos y poder guardarlas todas sin excepción en un Google Drive o una capeta en cualquier dispositivo, y esto de forma gratuita.

De hecho, la gratuidad de la red para obtener espacios es lo que fomenta a que sea globalizadora, además porque se expanden las redes de telecomunicaciones a velocidades y precios accesibles para cualquier persona, con recursos más o menos limitados; incluso se puede conseguir en cualquier espacio público.

La nube es una extensión de gran escala de servidores, los cuales resguardan incontables cantidades de datos, de tal magnitud, que ningún humano tiene la capacidad cerebral de poder procesar o extraer ni la mínima parte de esos datos. Los ordenadores que resguardan los datos se encuentran repartidos alrededor del mundo, es un servicio que pretende “seguridad para los datos” y acceso sin ocupar almacenamiento en los dispositivos que se usen.

Es tal como Google Drive, o bien, en casos comerciales como Google Cloud Platform, se dispone actualmente de un servicio de inteligencia artificial completo, gratis o en algunas opciones a bajo costo. Sin embargo, aunque Google prometa una política de privacidad y un sinfín de beneficios, es evidente que todo es infundado para el control social, venden a través de la emotividad, lo cual es una cualidad nueva de la cultura cibernética.

Se vende bajo una apariencia de verdad y naturalidad, lo cual se denomina “posverdad” y es un fenómeno que seguirá avanzando y mejorando debido a que pasa desapercibida por la cantidad excesiva de información. Estas grandes empresas como Google, Amazon y Facebook podrían incluso tomar un poder absoluto en el futuro, una vez la virtualidad quede consolidada; se orienta a una línea en la que se disputan el poder político, cultural y económico.

La nube resulta en la mayor apuesta del modelo económico capitalista, en cuanto al manejo de datos exactos para promover globalmente el consumismo, mantener control y alienadas a las masas, y esto tiene origen en lo que postula Bauman:

No podía ser de otra manera, ya que el consumismo, en franca oposición con anteriores formas de vida, no asocia tanto la felicidad con la gratificación de los deseos (como dejan traslucir las "transcripciones oficiales") sino con un aumento permanente del volumen y la intensidad de los deseos, lo que a su vez desencadena el reemplazo inmediato de los objetos pensados para satisfacerlos y de los que se espera satisfacción, (Bauman, 2007, p.50).

Las facilidades de productos como la nube, y demás aplicaciones que facilitan la vida de los individuos, son los que promueven esta línea ideológica impuesta por los sistemas de dominio. Y mientras más se mejoren los sistemas de inteligencia artificial y se sigan limitando tareas y esfuerzos mentales a los humanos, culminará en un retroceso para la evolución humana y su capacidad cerebral.

6.4 Año 2004, el boom de las redes sociales

La red social Facebook fue la que inició en 2004 con ese “estallido” e impactó a millones de personas que no dudaron en unirse a la plataforma de interacción, sobre todo, porque significaba poder estar expuesto y establecer conexiones directas y simples con sus amigos cercanos, lejanos o terceros que fueran de su interés. Sin duda, Facebook destronó al resto de intentos de red social en la historia de la

red, incluso actualmente reúne aproximadamente a 2,2 mil millones de personas, es decir, un tanto más de la cuarta parte de la población mundial.

Facebook abre la brecha hacia la construcción consolidada de la “Aldea Global” de McLuhan. En una valoración tomando en cuenta un “tétrade”, método esquematizado que propone McLuhan para evaluar el pensamiento humano en cuanto a determinados fenómenos de manera empírica, Facebook, cumple con los estándares adecuados para evolucionar durante el tiempo para lograr una posición de poder. Esto, sobre todo, por la cantidad de datos que resguarda en torno a la identidad virtual y real.

Instagram ocupa el segundo lugar de usuarios activos, cuenta con aproximadamente 1 mil millones de usuarios activos este año, según un estudio de la plataforma “Hootsuite” (2019)¹⁹, esta plataforma tiene como base la fotografía, fue constituida con ese fin, aunque su uso actual es social; de interacción. Fue lanzada en 2010 y adquirida y es parte de Facebook, constituye un avance en cuanto a la promoción de la imagen y fotografía, sobre todo, para la profesional.

Por su parte, Twitter también se puede posicionar en un segundo lugar como la red más usada, incluso, Umberto Eco menciona su polémica función en su ensayo “De la estupidez a la locura” con la frase: “Tuiteo, luego existo”; con la intención de mostrar la esencia de esta red social, la cual es la posibilidad de emitir opiniones cortas, pero opiniones diversas.

Twitter es como el bar Sport de cualquier pueblo o suburbio. Habla el tonto del pueblo, el pequeño terrateniente que cree que le persigue Hacienda, el médico amargado porque no le han dado la cátedra de anatomía comparada en la gran universidad, el que está de paso y se ha tomado ya muchas copitas de grapa, el camionero que habla de prostitutas fabulosas en la vía de circunvalación, y (a veces) el que expone opiniones sensatas, (Eco, 2018, pág. 23).

Twitter es un espacio para opiniones breves y noticias, porque lo que la caracteriza es su inmediatez y su feedback es rápido, sencillo y público. Tiene aproximadamente 327 millones de usuarios hasta enero de 2019, según Hootsuite, ocupa el tercer puesto en comparación con Facebook e Instagram. Las tres redes sociales principales, englobadas por Facebook, la cual es el mayor peso de poder en cuanto a la sociedad red.

¹⁹<https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2019-global-digital-overview-january-2019-v01>

La esencia del “boom” de las redes sociales tiene origen en las cualidades del proceso de comunicación que se establece a través de las conexiones, en sí, un individuo es un nodo dentro de la red (tal como lo plantea Castells) que tiene a su alrededor una cantidad determinada de contactos con los que más se relaciona, pero gracias al flujo constante de la red, esto se expande de tal forma que ese nodo principal cree que es el centro de todo. Sin embargo, todo converge y se interconecta de un nodo a otro.

6.5 La virtualización de la comunicación interpersonal

La reestructuración social que provocó el efecto globalizador masivo del internet recae en la cuestión de las relaciones humanas, puesto que ya no se establecen de acuerdo con las características que las establecen como humanas tal cual: los gestos, la cercanía, el contacto visual y el acercamiento físico y verbal. Ahora se entra a un chat, a una plataforma a través de cualquier dispositivo móvil y se establece una conexión, una comunicación, más no una relación.

Esto ha provocado, a su vez, un conflicto dentro del ser en cuanto a establecer sus relaciones, objetivos en la vida, identidad y sus capacidades analíticas y de razonamiento en cuanto a la solución de problemas, tal cual lo afirma Giovanni Sartori en su libro “Homo Videns”: “El homo sapiens ha entrado en crisis, una crisis de pérdida de conocimiento y de capacidad de saber”, (Sartori, 1997, p. 61).

Ahora bien, de acuerdo con Bauman y Castells, la liquidez de la era moderna ha derretido las bases sólidas que durante la época análoga constituía una base fuerte para establecer relaciones interpersonales, ahora son efímeras y carecen de objetivos futuros; tan solo se establecen a corto plazo y con intereses limitados, de forma que, pueda romperse en cualquier momento. En cuanto a la sociedad red, ya no se establecen relaciones, sino conexiones que pueden romperse en cualquier momento y retomar en cuanto sea necesario.

En la sociedad red, los discursos se generan, difunden, debaten, internalizan y finalmente incorporan en la acción humana, en el ámbito de la comunicación socializada construido en torno a las redes locales-globales de la comunicación digital multimodal, incluyendo los medios de comunicación e Internet, (Castells, 2009, p.85).

La virtualidad cambia al ser humano en cuanto a ser individual que era uno, material y concreto, se duplica; pasa a tener otra identidad que es flexible dentro de la red porque no está físicamente frente a los demás, y ese anonimato le permite conectarse y desconectarse cuando le plazca y con las personas quienes le interesen. Hasta 1990 el hombre rompe con ese esquema individual y con opción a pertenecer a un solo lugar, para tener conexiones todo el tiempo y establecerse con ambas proyecciones, lo cual se ejemplifica en el siguiente esquema.

Esquema 2: Línea de tiempo de las redes sociales

7 mil a. C.	1990	2004	2010	Actualidad
Comienzo de la era análoga	Implementación del internet comercial	“Boom” de las redes sociales: Facebook.	Alcance aproximadamente la cuarta parte de la población mundial en Facebook. Lanzamiento de Instagram.	Época de liquidez, disolviendo completamente bases sólidas del pasado.

Fuente: elaboración propia.

6.6 Algoritmo de las principales redes sociales en América Latina

Comenzando con Facebook, la red social más exitosa en la historia del internet utiliza un algoritmo llamado “Edge Rank”, el cual regula las publicaciones de los usuarios. Aunque también es importante aclarar qué es un algoritmo en informática, y se puede sustentar según la definición del diccionario de la Real Academia Española: “Conjunto ordenado y finito de operaciones que permiten hallar la solución de un problema”.

El algoritmo de Instagram, que evalúa las relaciones, tiempo e interés. Mientras el “Twitter Timeline Algorithm”, evalúa la cantidad de retweets, tweets y respuestas, además del tiempo en el que se hace al instante o a la inversa; controla todas las funciones básicas del “Timeline”.

Los tres algoritmos fueron actualizados en el año 2018, con el fin de implementar nuevas opciones como: aumentar la cantidad de caracteres en Twitter, historias y texto a Instagram, las historias y reacciones es Facebook de forma que representa cada vez más un valor comunicacional a estas plataformas de interacción social virtual. Estas tres principales encabezan las acciones y abren un espacio tal cual un Ágora griega, pero con opiniones banales y diversas, en donde se reúne no solo a un grupo social, sino global.

6.7 Observación de la situación de las redes sociales en América Latina

Las situaciones políticas que surgen en cuanto al conflicto de opiniones dentro de las redes sociales resultan importantes para un análisis, porque ellas son parte de los mecanismos que definen las agendas de cada sociedad, a través de los cuales, la mayor parte del tiempo se establece una línea ideológica orientada únicamente a la coyuntura de carácter político para desviar la atención de temas importantes respecto al bienestar social. Se usa el morbo y el agrado por el escándalo para solapar problemas reales que no pueden ser solucionados por el desequilibrio de la relación entre Gobierno y sociedad civil.

Es interesante porque el estudio de “Hootsuite” (2019) muestra que en Latinoamérica se usan principalmente las tres redes sociales principales: Facebook, Twitter e Instagram; al menos casi 4 horas diarias en promedio. La rutina es trabajo, estudio o ambas, y ratos libres se utilizan para interactuar en redes sociales específicamente y ver todo el contenido publicitario, con una audiencia mundial de casi 90 millones.

El alcance es extraordinario, de forma que, se dedica un tiempo considerable a ser manipulado dentro de las redes, además de establecer conexiones y explotar una identidad que no es totalmente genuina.

Ahora bien, siguiendo con la línea de la comunicación como acto natural del ser por transmitir e interpretar la realidad y sus objetos, dista de las convenciones con las que se estableció el lenguaje y su forma de interpretar los signos que reúne un código dentro de un mensaje. Las ciencias que establece el hombre, por defecto se convierte en una cuestión “institucionalizada”, en el sentido que comprende un proceso, un normativo para definir a un concepto u objeto como tal. Además, el hombre crea y define a los objetos con un orden de acuerdo con sus necesidades y el principio de preservar la especie.

Los seres humanos estamos en un estado en el que constantemente y de forma rápida se convierte mucho más en masa porque los medios mejoran cada vez su discurso y adaptan la información ante las exigencias que se van generando a través del tiempo, por lo que resultará que en algún punto este pierda por completo su identidad, de hecho, se podría decir que ni siquiera tiene una propia, siempre está condicionada a las disposiciones sociales.

Reflexiones finales

Llegará un momento en el que probablemente se tendrá que consolidar por completo la identidad virtual por sobre la real, puesto que las primeras impresiones serán a partir de la virtual. Asimismo, lo negativo que explota el ser humano a través de las redes gracias al anonimato podría empeorar al nivel de promover únicamente un lenguaje de intolerancia en lo virtual y falsa en la real.

Se ve inevitable el panorama que las máquinas superarán al ser humano y este tendrá que pensar en nuevas formas de prolongar la supervivencia, porque si se queda sin actividad alguna, perdería el sentido de su existencia, no quería opción más que seguir siendo esclavo de un sistema, pero con una vida monótona en la que no debe pensar; ni desplazarse físicamente.

La comunicación virtual, y, en general toda la humanidad va en dirección hacia lo digital, por tanto, resulta conveniente trabajar en modelos que se adecúen a la innovación. Esto para que todos los elementos mantengan un orden, es por ello por lo que resulta relevante analizar la realidad de cada

individuo para determinar los mecanismos a implementar para el control, además, contribuye aún más a la carencia de ideologías propias, identidad e interés común.

Las redes sociales virtuales resultan como una versión paralela a la sociedad real, más no una representación. Esa cibersociedad es mucho más unificada y diversificada, lo cual provoca que el ser humano tenga un conflicto interno respecto a su identidad y esto es lo que promueve que, aunque no quiere ser excluido, sea diferente al resto y provoca una reacción en cadena.

PARTE IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Capítulo 7

Presentación y análisis de resultados

Los mecanismos que se emplearon para lograr los objetivos de la investigación fueron el materialismo dialéctico e histórico. Por ser ciencias generales que rigen el desarrollo de la sociedad y pueden aportar al análisis y la síntesis en el proceso de abstracción de las categorías de la dialéctica materialista (contradicciones, contenido y forma, causa y efecto, entre otras).

Debido a que el materialismo dialéctico considera los fenómenos históricos y sociales en continuo movimiento, procesos en desarrollo; por lo que la utilización de este método lleva implícita una transformación de la realidad.

Puesto que para la dialéctica todo está unido y no se puede separar causa y efecto, lo que contribuirá a descubrir los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales.

Asimismo, se respondió a los objetivos planteados en el marco metodológico, los cuales se sustentan a lo largo del contenido capitular y se desarrollan de la siguiente manera:

Factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales

El efecto de la globalización es uno de los principales factores que genera conflicto, puesto que provoca una reestructuración del tejido social, por tanto, provoca un cambio a nivel psicológico en el ser humano en cuanto a sus relaciones; afecta principalmente la comunicación interpersonal. Esa situación, genera un choque interno en el ser, el cual se extiende hacia su relación con los otros.

Características de los conflictos que se dan en el uso de las redes sociales

El reunir a millones en un solo espacio virtual, interconectados a través de sus dispositivos resulta en establecer parámetros socioculturales a gran escala, puesto que ese espacio constituye una sociedad paralela. De forma que, al existir grupos que se diferencian en cuestiones lingüísticas, económicas,

políticas, entre otras; contribuye a generar conflictos en materia de opiniones de algún fenómeno que experimenten en común dentro de la red.

Diferencias del proceso de comunicación interna y externa que se da en las redes sociales

La comunicación externa (interpersonal) es la que ha sufrido mucho más las consecuencias de la Era digital, puesto que las personas ya no establecen un contacto físico, solo lingüístico y de consciencia, porque para interactuar solo se conectan y omiten características esenciales de la comunicación puramente humano como el lenguaje corporal, por ejemplo.

Por su parte, la comunicación interna del ser tiene secuelas como el aislamiento, puesto que la dependencia de un dispositivo móvil limita la necesidad de establecer relaciones personales reales. Surge una indiferencia hacia el mundo real.

Estímulos que provocan la interacción en las redes sociales

La interacción en las redes saca a relucir a todo su esplendor la parte más superficial del ser humano en cuanto a las convenciones sociales, a relucir el narcisismo y el “conocimiento absoluto” respecto a cualquier tema. Sobre todo, la referencia al tema de la personalidad que se forja en las redes: cualquiera puede emitir una opinión, y esta, aunque no sea argumentada y verídica, tendrá validez y puede que todas las masas estén de acuerdo con ella. La opinión pública se forja a través de diversas opiniones banales y cambia a constantemente.

Conflictos de comunicación en las redes sociales a través de los estudios de casos

Todo conflicto significa una transición, un desenlace para que el orden de cualquier situación pase a una cuestión positiva o negativa. Por tanto, el modelo de oposiciones de Greimas es el que establece un nivel de estudio específico para determinar los elementos que generan un conflicto en las redes sociales, debido a su diversidad de opciones por la facultad que provee la red de reproducir contenido en tiempo real, la información circula todo el tiempo en un mismo espacio. En esta situación, al igual

que la realidad, los conflictos tendrán siempre únicamente dos vertientes: un inicio positivo o negativo, y un final de la misma manera.

Con el apoyo de ambos métodos se realizó el análisis de casos utilizando el cuadro semiótico de J.A. Greimas, para explicar y graficar los tipos de conflictos de acuerdo con las contradicciones e implicaciones de los casos a analizar.

7.1 Categorización de los conflictos en las redes sociales

A través de las redes sociales, las personas satisfacen sus necesidades de información y de interacción con usuarios de todo el mundo a todas horas. Por lo que la red puede representar un arma de doble filo y como lo señala Wolton: “La Red se convierte en la figura de la utopía, de una sociedad donde los hombres son libres, susceptibles de emanciparse por ellos mismos”, (Wolton, 2008, p. 96).

¿Cómo elaboramos lo que pensamos?, la respuesta la aporta Beatriz Borjas (2007), quien en su libro “*Pensamiento y Lenguaje*”, afirma que para poder comprender cómo organizamos nuestro pensamiento se utiliza una modalidad argumentativa; esta organización e interacción constituye lo que es la textura del discurso que da nombre a su concreción, haciendo referencia al texto.

Karl Marx (2000), situaba el origen del conflicto en la dialéctica del materialismo y en la lucha de clases. Y para que un conflicto se produzca es necesario que existan causas subyacentes que pueden ser conscientes o inconscientes, es decir que eventualmente es altamente posible que uno pueda pelear con uno mismo.

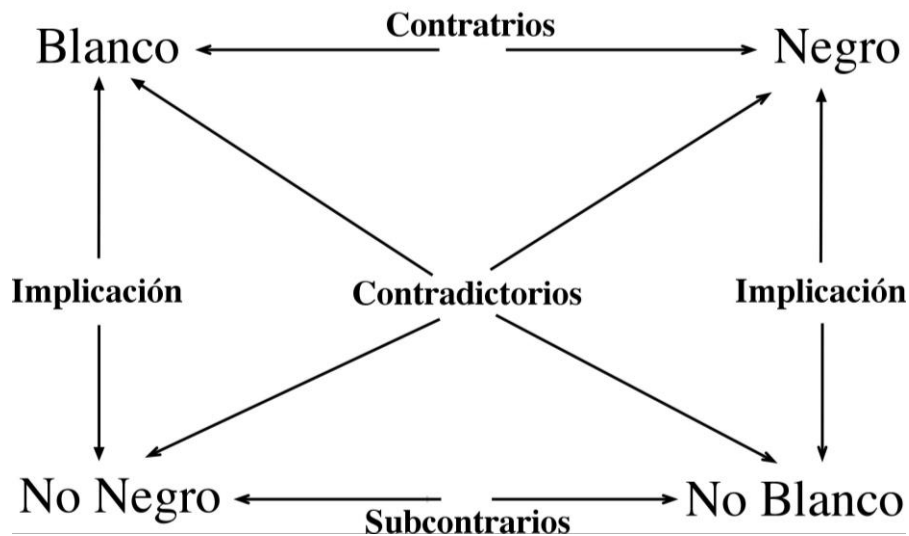
Se entiende la palabra conflicto, como la oposición o desacuerdo entre dos o más personas; por lo cual la categorización de los conflictos, fueron escogidos de acuerdo con los temas: religiosos, políticos, personales, ideológicos y de género. Para lo cual se siguieron cuentas en redes sociales de referidas a las unidades de análisis, en este caso: 1) personalidades políticas, 2) artísticas, 3) periodistas y 4) comunicadores o presentadores de programas de radio y televisión, así como 5) influenciadores.

7.2 Fichas técnicas de conflictos en las redes sociales

La metodología utilizada en la elaboración de las fichas de los casos analizados se fundamenta en el materialismo histórico y dialéctico. Derivado que, para la dialéctica como método científico, todo está unido y no se pueden separar causa y efecto, por excelencia es un método descriptivo y de contraste, permitiendo que se puedan descubrir los factores que determinan la tipología del conflicto en las redes sociales.

Para la realización del análisis se utilizó el cuadrado semiótico, de acuerdo con la base teórica de la semiótica greimasiana planteada a nivel de estructura elemental de la significación. En el cuadrado se clasifican los conceptos basando en un par que se oponen, por ejemplo: BLANCO – NEGRO. Y que a su vez se basa en el cuadrado lógico de Aristóteles llamado cuadrado de oposición.

Ilustración 2: Cuadro Semiótico de Greimas



Fuente: elaboración propia, basado en Greimas.

Greimas presenta la teoría semiótica como la relación fundamental entre el sujeto que conoce el objeto conocido. La semiótica no produce sentido, sino que reformula el sentido ya dado, procurando dotarlo de significación, es decir que, la semiótica trata de hacer comprensible, la estructura misma del sentido de cualquier objeto natural.

La afirmación y la negación son dos posiciones discursivas, pero también se puede dar cuenta de dos más, dos diferentes, una afirma y otra de la que niega, éste último complementaria de la afirmada. La negación, al anular uno de los contrarios, hace posible la existencia del otro. Los contrarios pueden coexistir, los elementos situados en las contradicciones, no. Los términos que componen la relación principal de contrarios presuponen la relación de los elementos subordinados, que da lugar a la relación de subcontrarios.

Las líneas verticales representan relaciones lógicas de implicación: Blanco que implica No Blanco y Negro que implica No Negro.

7.3 Cuadros de análisis de casos paradigmáticos en las redes sociales

A continuación, se presentan seis casos, en los cuales se generó conflicto en las redes sociales, algunos a favor y otros en contra, de una u otra postura.

Caso No. 1

La Poderosa Vulva

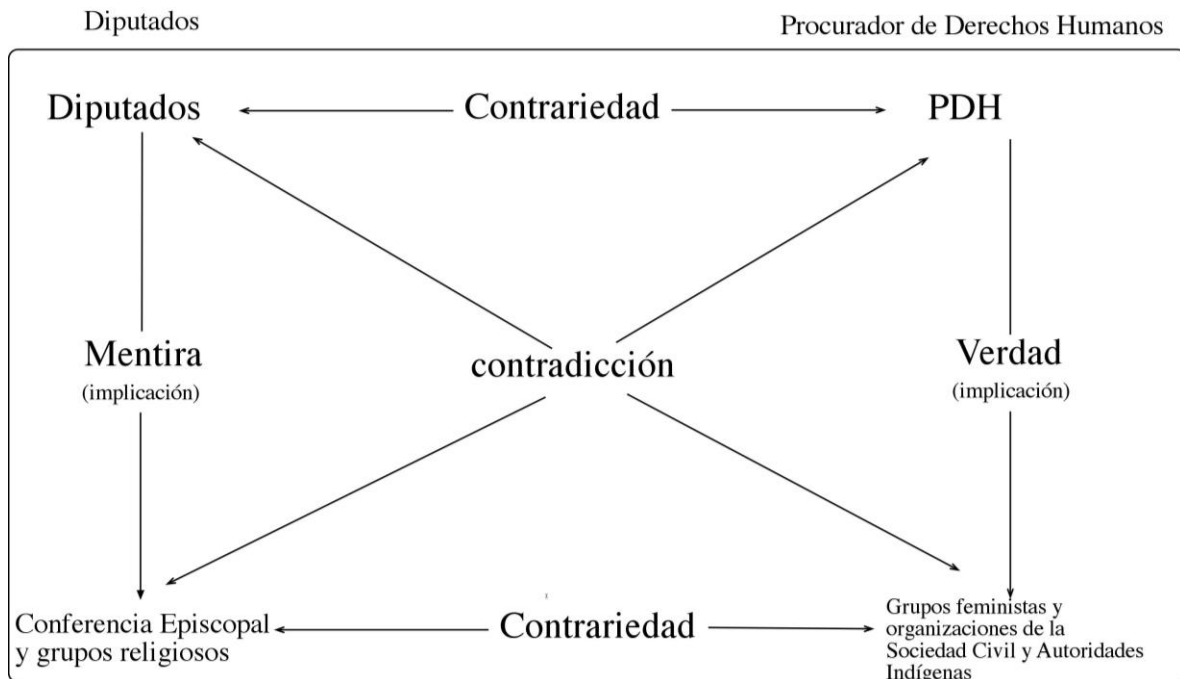
Con el propósito de promover la reflexión sobre temas de violencia, el aborto y los vejámenes que sufren las mujeres y con motivo de conmemorarse el primer aniversario del incendio ocurrido en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción donde fallecieron 41 niñas. Un grupo de mujeres, entre ellas representantes del Paro Internacional de Mujeres, participaron en una caminata el 8 de marzo de 2018 en el Centro Histórico de la ciudad capital de Guatemala.

Las manifestantes portaron pancartas con imágenes de vulvas, que fueron acompañadas por el texto: “Procesión de la Poderosa Vulva”. En el recorrido de la caminata un medio de comunicación realiza una entrevista al Procurador de Derechos Humanos (PDH), Jordán Rodas, espacio en el cual toman fotografías donde aparece Rodas con una de las pancartas de la Procesión de la Vulva.

Estas imágenes se viralizaron en las redes sociales e inmediatamente se le cuestionó al PDH por su participación y acompañamiento al colectivo de mujeres. Situación que aprovechó la Iglesia para cuestionar la participación del Procurador y los diputados del Congreso de la República lo citaron para que les explicara lo sucedido. Durante la citación Rodas explicó a los diputados que él no llegó a apoyar la manifestación de la vulva, su participación se debió para acompañar a las familias de la tragedia del Hogar Seguro y la conmemoración del Día de la Mujer.

Ilustración 3: Cuadro Semiótico-Conflicto

Procesión de la Poderosa Vulva



Fuente: elaboración propia.

La conferencia episcopal reaccionó y mostró su disgusto por la “procesión de la poderosa vulva”. Los representantes del pueblo católico mostraron su sorpresa y desagrado por la participación del Procurador de los Derechos Humanos en dicha protesta.

“Para el colectivo fue una forma de reivindicar la sexualidad femenina, una forma de protestar contra el fundamentalismo, para rechazar la violencia sexual y todo tipo de violencia en contra de las mujeres, y para conmemorar la masacre de las niñas del Hogar Seguro”, señaló Isabel Juárez, de la coordinadora del Paro Internacional de Mujeres en una entrevista para el medio “Publinews”.

Organizaciones de la Sociedad Civil, Campesinos y Autoridades Indígenas, señalaron que se trató de una “cortina de humo”, que no solo incrementó la crisis política en que los diputados tienen sumido a dicho organismo del Estado, sino que comprobó sus actitudes irresponsables que han desgastado la imagen del Congreso.

Nery Rodenas, de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG), dijo que los involucrados en casos de corrupción han visto en la figura del PDH un obstáculo, por lo que usaban cualquier argumentación para removerlo.

Descripción del conflicto en redes sociales

Por segundo año consecutivo, se realizó una marcha denominada “Procesión de la Poderosa Vulva”, con la que mujeres del Paro Internacional de Mujeres buscaron un espacio para hablar de temas como la violencia, el aborto y los vejámenes que sufre el género femenino.

Los grupos de mujeres recorrieron el Paseo de la Sexta Avenida de la zona 1 de la ciudad capital, con varios carteles con figuras que hacían referencia a los genitales femeninos.

A través de su cuenta oficial en Facebook, la Conferencia episcopal se pronunció sobre esta procesión, en donde se hizo “mofa vulgar de las procesiones del periodo cuaresmal”.

Tabla 5: Argumentos y contra argumentos

Argumentos En contra del PDH	Contra Argumentos A favor del PDH
La Conferencia Episcopal de Guatemala señala que se hizo mofa vulgar de las procesiones del periodo cuaresmal, donde participo el PDH.	El Procurador Jordán Rodas, aclaró que él no llegó a apoyar la procesión si no que participó en la conmemoración del día de la mujer.
Diputados buscaron remover al PDH, por participar en la procesión de la “Poderosa Vulva”	Autoridades Indígenas y Ancestrales calificaron de irresponsable a diputados por prestarse al juego y señalaron que es una cortina de humo.
Grupos identificados como “católicos” recolectaron firmas para destituir al PDH	Grupos de feministas recolectaron firmas para que se quedara el PDH
Medios de comunicación se dejaron llevar por la ola de las redes sociales, el morbo vendió y funcionaron como mercaderes de noticias.	En redes sociales corrió información a favor y en contra, las discusiones fueron abundantes entre quienes defendieron al PDH y quienes pidieron su destitución.
Grupos de Derecha catalogaron que grupos de izquierda fueron quienes apoyaron al PDH. Se enfatizo el apoyo a los valores religiosos de los guatemaltecos.	Grupos de izquierda señalaron que la derecha de querer mantener el statuo quo y que no seguir en la lucha contra la corrupción. Acusaron a la población de doble moral al hablar de religiosidad.

Fuente: elaboración propia

7.4 Oposiciones del caso No. 1

Diputados versus Organizaciones Sociales

Por petición de los diputados Javier Hernández, Estuardo Galdámez, Luis Azmitía, Felipe Alejos, Marco Pineda, Julio Lainfiesta y Delia Bac, el pleno aprobó citar al PDH, Jordán Rodas, el martes 20 de marzo de 2018, ante el Congreso de la República.

Integrantes de grupos de sociedad civil, señalaron que la mayoría de los diputados que aprobaron la citación a Rodas tenían solicitudes de antejuicio o estaban señalados de corrupción, por lo que

consideraban que dicha acción es meramente política con la intención de removerlo del cargo. Y señalaron que harían presencia el 20 de marzo para respaldar al Procurador.

Activistas Feministas versus Conferencia Episcopal

Isabel Juárez, una de las organizadoras de la protesta, señaló que la procesión salió por segundo año consecutivo e indicó que usar la imagen de la vulva es un acto de provocación. “Una provocación necesaria y urgente” para que sean escuchadas sus peticiones.

La Conferencia Episcopal de Guatemala, a través de un comunicado manifestó su disgusto ante las vulgaridades ofensivas por parte de las mujeres, ya que ofendía la fe cristiana y las tradiciones cuaresmales. Y señaló al PDH de haber participado en la actividad.

Diputados en contra versus diputados a favor

Los diputados argumentaron que dependía de la justificación que presentara el procurador para pedir su destitución. Mientras que la diputada Nineth Montenegro, integrante de la Comisión de Derechos Humanos explicó que, ese tema se podría abordar en una citación con dicha sala de trabajo, antes de hacerlo en el pleno. Y el diputado Amílcar Pop también de la Comisión de Derechos Humanos indicó que el pleno que debería tomar en cuenta las medidas cautelares que le otorgó la CIDH al procurador, antes de pedir su destitución.

Recolección de firmas en contra versus recolección de firmas a favor del PDH

El 13 de marzo de 2018 a través de redes sociales circularon mensajes a través de las redes sociales para votar (firmar) a favor de la destitución del PDH, el 14 se instaló una mesa en la Plaza de la Constitución para que las personas pasaran a firmar en hojas, que distribuyeron a los asistentes.

El día 15 en ese mismo lugar se instaló un grupo de feministas solicitando firmas a favor del PDH.

Verdad versus mentira

Aunque el Procurador de Derechos aclaró el motivo que tuvo para asistir a la marcha el 8 de marzo de 2018, diversas páginas que circularon en redes sociales cuestionaron el hecho de que el Procurador haya estado cerca del colectivo de mujeres con la imagen de la vulva, que catalogan la situación como como un apoyo.

Grupos políticos se aprovecharon de la religiosidad y la cuaresma para cuestionar el trabajo del PDH.

Tipo de conflicto

Aunque el conflicto inició como un tema de protesta de 1) Género, ya que se originó por una manifestación de un grupo de mujeres feministas que replicaron en Guatemala el Paro Nacional de Mujeres. 2) A raíz de la indignación que causó la imagen de la Vulva, el conflicto pasó a ser Religioso, provocando el pronunciamiento de la Conferencia Episcopal de Guatemala. 3) y pasó a ser un tema Político, debido a que un grupo de Diputados aprovechó la oportunidad para pedir la destitución del PDH.

La Conferencia Episcopal al conocer la intención de los diputados de destituir al PDH, emite un comunicado indicando: “Nos parece sospechosa, mal intencionada e incorrecta la manipulación de este hecho alentada por algunos diputados firmantes del llamado “pacto de corruptos”, se lee como parte del pronunciamiento.

Caso No. 2

Caso Molina Theissen

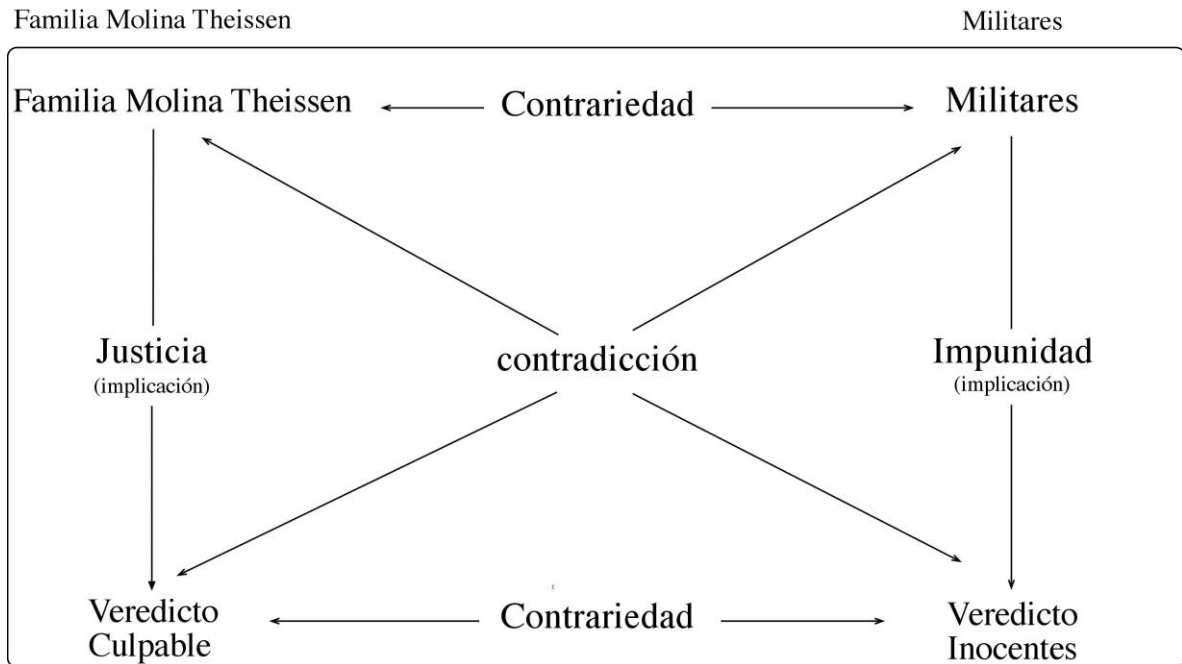
El Caso Molina Theissen, es un proceso judicial en el cual se acusó y condenó a cuatro militares retirados, quienes fueron señalados de ser culpables de la desaparición forzada y violación de los hermanos Molina Theissen en el año de 1981. Emma Guadalupe Molina Theissen fue detenida el 27 de septiembre de 1981 en una carretera de Sololá, quién en ese momento llevaba propaganda comunista del Partido Guatemalteco de Trabajo (PGT), al que ella pertenecía.

Luego de nueve días de estar detenida, Emma logró escapar de la base militar el 5 de octubre. Y unos días después su hermano Marco Antonio Molina Theissen de 14 años, fue raptado de la casa familiar, en presencia de su mamá Emma Theissen Álvarez. Después del secuestro Marco Antonio desapareció y nunca fue localizado.

La familia Molina Theissen huye del país y pide asilo en el extranjero. En el año de 1997 la familia interpone un recurso ante la Corte Suprema de Justicia de Guatemala. El gobierno le responde que no dispone de información sobre el paradero de Marco Antonio. Y en el año 2004 la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) responsabiliza al Estado de Guatemala por la desaparición de Marco Antonio y le ordena investigar lo ocurrido, localizar los restos para que sean entregados a la familia y castigar a los responsables. Así inicia el proceso judicial que lleva a la condena de los exmilitares.

Ilustración 4: Cuadro Semiótico-Conflicto

Caso Molina Theissen



Fuente: elaboración propia.

El 23 de mayo de 2018, fueron condenados cuatro militares acusados de haber participado directamente en el diseño de un plan contrainsurgente y haber ordenado los operativos para capturar y torturar a Emma Guadalupe Molina Theissen, quien sufrió torturas y agresiones sexuales durante nueve días en una base militar; y cuando ésta escapó, se procedió a la captura ilegal y desaparición de su hermano, Marco Antonio Molina Theissen.

Marco Antonio Molina Theissen tenía 14 años cuando fue raptado por un grupo de hombres armados, el 6 de octubre de 1981. Un grupo de hombres armados entró a la casa de los Molina Theissen en la colonia La Florida de la Ciudad de Guatemala; en ese entonces solo estaban presentes Marco Antonio y su madre Emma Theissen Álvarez.

Emma Guadalupe estaba vinculada junto a su hermana Ana Lucrecia a movimientos estudiantiles y entidades políticas perseguidas por el gobierno que las vigilaba de cerca como ‘subversivas’ por sus actividades. Por lo que la familia y la Fiscalía interpretaron como una venganza por parte de los militares, ya que Emma era considerada un objetivo militar.

El caso cobró relevancia a raíz del pronunciamiento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos que declaró que el Estado de Guatemala es responsable por la desaparición forzada de Marco Antonio Molina Theissen y ordenó que se investigara y que sus restos sean ubicados.

Descripción del conflicto en redes sociales

Este caso es considerado por muchos como “histórico” debido que fueron procesados los militares retirados Manuel Benedicto Lucas García, exjefe del Estado Mayor del Ejército; Manuel Antonio Callejas Callejas, exjefe de Inteligencia Militar; y los ex altos cargos de la zona militar de Quetzaltenango: Francisco Luis Gordillo Martínez, excomandante y Hugo Ramiro Zaldaña Rojas, ex oficial de inteligencia militar.

El caso fue cubierto por medios de comunicación nacionales e internacionales, quienes se encargaron de informar sobre el proceso. En redes sociales hubo manifestaciones a favor de la familia Molina Theissen, pero también algunos se manifestaron a favor de los militares, aunque en menor porcentaje.

Los abogados de los militares utilizaron un sinnúmero de argumentos con los cuales intentaron remover al Juez Presidente del Tribunal, Pablo Xitumul, que estuvo a cargo del juicio oral y público en el caso Molina Theissen. Aduciendo que el padre del Juez fue víctima de desaparición forzada durante el conflicto armado interno y sus restos fueron localizados en una base militar de Rabinal, Alta Verapaz. Motivos por el cual, el Juez a criterio de los abogados de los militares, demostró tener sesgos a favor de las víctimas, violentando el derecho de los acusados a un debido proceso.

En redes sociales los argumentos de ambas partes fueron compartidos por unos y atacados por otros. Los guatemaltecos que creen que hubo violaciones a los derechos humanos durante el conflicto

armado interno apoyaron las declaraciones de la familia Molina Theissen; mientras que familiares de militares y organizaciones de apoyo al Ejército manifestaron su apoyo a los militares acusados.

Tabla 6: Argumentos y contra argumentos

Argumentos de la Familia Molina Theissen	Contra Argumentos de los Militares acusados
Emma señala que sufrió tortura y violación sexual.	Abogados defensores señalaron que no había relación de causalidad, no se demostró que estuvieron presentes los militares.
Los militares consideraron a Emma enemiga interna del Estado.	Los militares cumplieron con su deber en el ejército.
La familia pidió al Tribunal que la sentencia fuera proporcional al daño provocado	Los militares pidieron ser absueltos de los delitos que se les acusó.
El Comisionado Iván Velásquez fue fotografiado junto a la familia, lo que se interpretó como apoyo.	Se acusó al Comisionado de haber violado el mandato de la entidad al participar en el proceso judicial.
El padre del Juez Xitumul fue víctima de desaparición forzada y los restos fueron encontrados en una base militar.	Se acusó al Juez Xitumul de odiar las fuerzas armadas y de no ser imparcial en el caso.
De todos los muertos que se registraron durante el conflicto, más del 90% son atribuidos al ejército.	Hubo señalamientos que la guerrilla usaba uniforme del Ejército.
El conflicto armado interno ha sido documentado en varias publicaciones.	Los libros cuentan solo una parte de la historia. Esos informes han sido elaborados por la izquierda, según los militares.
La familia pidió que los militares fueran condenados por la desaparición de Marco Antonio y la detención y violación de Emma.	La desaparición y la guerra no está probada, no hay nada que indique que los militares son los responsables.
La CIDH otorgó USD 698 mil como resarcimiento por los gastos legales en los que incurrieron durante los procesos judiciales, para recibir atención psicológica especializada y por daños materiales como la pérdida de su vivienda.	Los abogados de los acusados señalaron que la familia Molina Theissen, solo busca resarcimiento y que Marco Antonio podría estar vivo.

Fuente: elaboración propia.

7.5 Oposiciones del caso No. 2

Familia Molina Theissen versus Militares

Para la familia Molina Theissen el Estado las LASTIMÓ y OFENDIÓ a través de las fuerzas armadas. Mientras que los militares señalaron que NO hubo GUERRA INTERNA, sino un enfrentamiento entre guerrilla y ejército. Que los informes de verdad fueron elaborados por la izquierda. Y que nadie mostró a la hermana, el cuñado y el padre con metralletas, granadas y bombas. Adujeron que la familia pertenecía a la guerrilla, con lo cual trataron de desviar la atención y convencer al Tribunal de su inocencia.

El peritaje de la abogada Claudia López David, explicó en el Tribunal que Emma y su hermano Marco Antonio eran personas civiles, que no eran combatientes y tampoco tenían armas.

El General Benedicto Lucas García señaló ante el Tribunal que había recibido un sin número de honores y premios durante los años que le sirvió a la Patria. Además, que nunca recibió información sobre la captura de Emma Molina Theissen y que el Ejército de Guatemala nunca tuvo prisioneros.

En las redes sociales trataron de desviar la atención, usuarios a favor de los militares publicaron fotografías donde aparecía un señor que acompañó a la familia Molina Theissen, aduciendo que esta persona podría ser Marco Antonio, es decir que no estaba muerto y que la familia únicamente buscaba obtener beneficio económico y dañar el prestigio de los militares. Solicitando a su vez que se le hiciera un examen de ADN a la persona para comprobarlo.

Abogados versus Juez Xitumul

Los abogados de los militares en reiteradas ocasiones intentaron retardar el proceso, al tratar de recusar al Juez, presidente del Tribunal C de Mayor Riesgo, Pablo Xitumul, con el argumento que el padre de éste fue desaparecido en el año 1981 por militares, por lo que, a criterio de la defensa, pudo haber existido enemistad con los sindicatos. Y por lo tanto el Juez no fue imparcial.

Justicia versus impunidad

La familia Molina Theissen señala que ha perseguido la justicia desde el momento en que el ejército secuestro a Marco Antonio, sucedido en 1981. En el año de 1997, luego de la firma de los Acuerdos de Paz buscaron justicia presentando la denuncia en un juzgado penal pero no fueron escuchadas. Por lo que tuvieron que recurrir al sistema interamericano de derechos humanos, quien dio trámite a la acusación del Estado, por el secuestro y desaparición de Marco Antonio, lo que culminó en la sentencia a través de la cual se condenó al Estado guatemalteco en el año 2004. Y cuatro años más tarde fueron condenados cuatro militares.

Mientras que los militares siempre se consideraron libres de culpa, pidieron ser absueltos de los delitos por los cuales les acusó, indicando que la desaparición y la guerra no está probada y que no hay nada que indique que ellos fueron los responsables del secuestro de Emma o la desaparición de Marco Antonio.

Izquierda versus derecha

Estos conceptos son herederos de la Revolución Francesa, los cuales sirvieron para definir distintas posiciones e identificaciones con uno u otro grupo de acuerdo a los distintos pensamientos y posturas ideológicas de los grupos que se disputaban el poder.

En las redes sociales corrieron argumentos a favor y en contra de ambas partes. Los que apoyaban a la Familia Theissen fueron catalogados de izquierda, guerrilleros y comunistas; por oposición quienes apoyaban a los militares eran de derecha, conservadores y capitalistas.

Durante el proceso los grupos pro-militares aprovecharon para criticar el Proyecto interdiocesano de Recuperación de la Memoria Histórica Guatemala: Nunca más (REHMI), aduciendo que presentaba información falsa sobre la naturaleza de las violaciones a los derechos humanos en Guatemala durante la guerra. Ya que este informe señala que de todos los muertos que se registraron durante el conflicto armado interno, más del 90 por ciento son atribuidos al ejército.

Hace 21 años que se firmó la Paz Firme y Duradera, muchos jóvenes desconocen sobre el Conflicto, muchos de ellos ahora creen que ya no se debería de hablar del pasado. Algunos manifiestan que no confían en lo que dicen los libros, aduciendo que cuentan solo una parte de la historia. Otros señalan que tanto la guerrilla como militares hicieron de las suyas y que ambos deberían tener el mismo grado de culpabilidad.

Tipo de conflicto

Político e Ideológico: La Familia Theissen fue enfática al indicar que pedía justicia por los daños ocasionados a su familia, dentro de lo cual pidió que se busquen los restos de Marco Antonio para darle una sepultura digna. Este caso que inicialmente surge como una petición de justicia se traslada al ámbito político ya que surge apoyo de grupos sociales y distintos actores políticos que mostraron su apoyo y accionaron a favor de unos y en contra de otros; para ambas partes.

Además, que en redes sociales surgieron debates sobre temas ideológicos, quienes apoyaron a la Familia Molina Theissen fueron catalogados como comunistas, guerrilleros y de izquierda; mientras que los que apoyaron a los militares fueron señalados de ideología de derecha.

Caso No. 3

Interpelación Ministro de Ambiente y Recursos Naturales

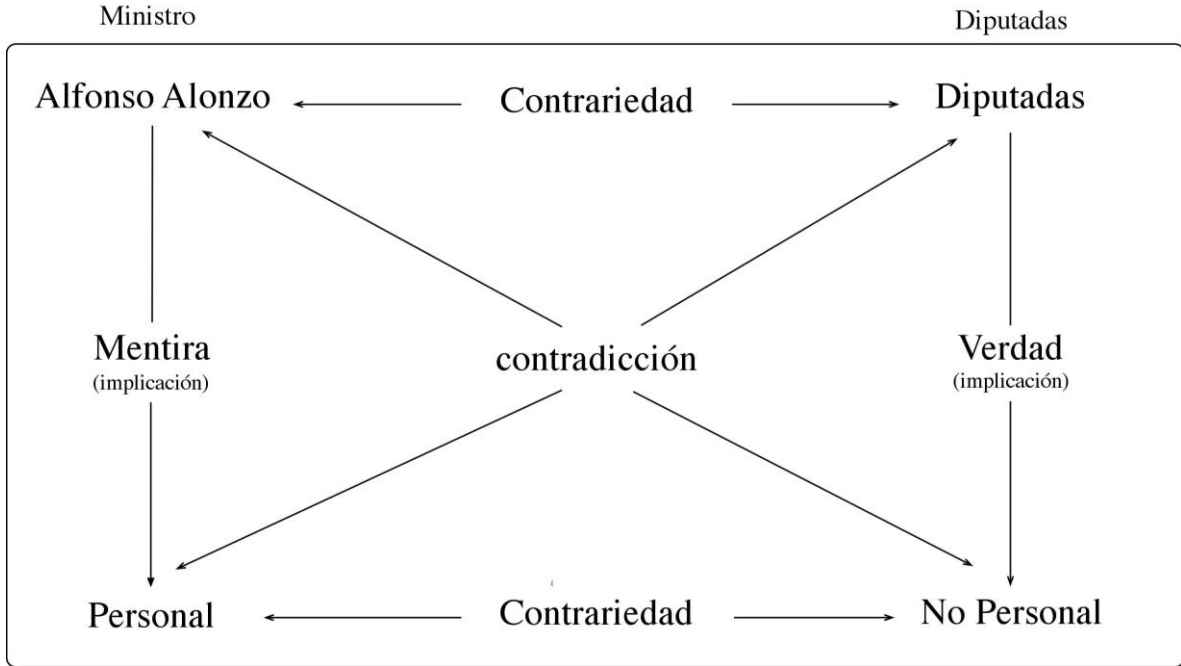
El 15 de abril de 2018 se realizó la Consulta Popular sobre el diferendo territorial entre Belice y Guatemala. Los guatemaltecos acudieron a las urnas para decidir si estaban de acuerdo que Guatemala solicitará a la Corte Internacional de Justicia resolver en definitiva el diferendo territorial, como parte del compromiso suscrito en diciembre de 2008, entre Guatemala y Belice.

Periodistas de Santiago Sacatepéquez, ciudad natal del Ministro de Ambiente, Alfonso Alonzo captaron el momento en el cual se baja de un helicóptero que aterrizó en el estadio de fútbol. Al ser consultado el ministro por haberse trasladado en helicóptero para emitir su voto, estando tan cerca de la ciudad capital de Guatemala (30 kilómetros, aproximadamente hora y media en vehículo), Alonzo negó haberse trasladado en la aeronave.

Sin embargo, la serie de fotografías tomadas lo delataron y al final terminó por aceptar su llegada en helicóptero, justificando el traslado de un departamento más lejano (Chiquimula), en donde había hecho un recorrido por situaciones laborales. El suceso fue fuertemente criticado en las redes sociales e hizo que diputados opositores al gobierno lo cuestionaran e intentaron hacerle un juicio político, para destituirlo de su cargo.

Ilustración 5: Cuadro Semiótico-Conflicto

Interpelación Ministro de Ambiente y Recursos Naturales



Fuente: elaboración propia.

El día de la votación de la Consulta Popular, para decidir si los guatemaltecos estaban de acuerdo con elevar a la Corte Internacional de Justicia el diferendo territorial, insular y marítimo que Guatemala tiene con Belice; realizado el domingo 15 de abril de 2018. El Ministro de Ambiente y Recursos Naturales, Alfonso Alonzo llegó al municipio de Santiago Sacatepéquez en un helicóptero que aterrizó en el estadio de fútbol local.

El fotógrafo del Noticiero El Gráfico de Sacatepéquez que se encontraba en el lugar captó el momento cuando el ministro descendía de la aeronave y el momento cuando se dirigió a la mesa de votación. Las fotografías del ministro fueron publicadas en la cuenta de Facebook del noticiero e inmediatamente los medios se encargaron de investigar que la aeronave pertenecía a la desarrolladora del proyecto hidroeléctrico de Rocjá Pontilá, el cual fue cuestionado por el Consejo de Áreas Protegidas de poner en peligro la Laguna de Lachuá.

Y minutos más tarde el medio electrónico Soy 502 llamó telefónicamente al ministro para cuestionarle sobre el porqué había llegado a votar en helicóptero si el municipio se encuentra a 30 kilómetros de la ciudad capital. Situación que inicialmente negó al medio, pero con el cual se inicia una serie de citaciones al Congreso por parte de diputados de la Comisión de Relaciones Exteriores para aclarar el tema.

Descripción del conflicto en redes sociales

La información que se viralizó en redes sociales sobre el traslado hizo que la Comisión de Relaciones Exteriores del Congreso lo citara para informar sobre los viajes que hizo con el presidente Jimmy Morales, ya que, a criterio de las legisladoras, Alonzo hizo campaña política en los eventos de promoción de la Consulta Popular.

Luego, la Comisión de Relaciones Exteriores elevó el caso al pleno del Congreso para ser interpelado, donde respondió las interrogantes, pero no satisficieron a las diputadas interpellantes. Ambas partes dieron declaraciones a los medios, quienes las hicieron circular en las redes sociales. El ministro señaló que el tema se había vuelto algo personal en su contra de parte de las diputadas Alejandra Carrillo y Eva Monte; quienes a su vez negaron tal extremo.

Mientras se desarrollaba la interpelación, los medios fueron develando otras investigaciones indicando que en el Ministerio de Ambiente laboraban las madres de sus hijos, Hazel Floridalma Navas y Paola Estonia Aragón. Y que un hijo había trabajado en el mismo ministerio, pero cuando Alonzo asumió como viceministro, su contrato fue rescindido, a raíz de que un medio escrito denunciara el caso. Además de alquilar una casa a la Policía Nacional Civil en la cual funciona la subestación policial 74-22 de Santiago Sacatepéquez.

En redes sociales, el trabajo legislativo de las diputadas Carrillo y Monte fue cuestionado de parte de usuarios, la primera porque llegó al Congreso siendo parte del Partido Patriota, por apoyar el “Pacto de Corruptos” y legislar de acuerdo a sus intereses. Y la segunda por haber congelado una plaza en el

Ministerio de Agricultura, llegar por un partido que fue cancelado por el Tribunal Supremo Electoral y apoyar el “Pacto de Corruptos”.

A pesar de que en redes sociales se criticó el trabajo del ministro Alonzo, hubo diversas manifestaciones para que fuera removido por parte de grupos académicos de la Universidad de San Carlos, y los medios contribuyeron para tener en la agenda informativa el tema por varios días donde se informaba del mal trabajo y todo su actuar como ministro, las diputadas no lograron conseguir los votos necesarios para darle el voto de falta de confianza en el Legislativo.

La tragedia del volcán de Fuego, ocurrida el 3 de marzo de 2018, hizo que la población desviara la atención y el caso se fue diluyendo con el pasar de los días. Al momento de presentar esta investigación, el ministro Alfonso Alonzo sigue ocupando la cartera del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Y el presidente ya fue cuestionado del porque no lo destituyó.

Tabla 7: Argumentos y contra argumentos

Argumentos de las diputadas Alejandra Carrillo y Eva Monte	Contra Argumentos a favor del Ministro Alfonso Alonzo
Las diputadas le cuestionaron sobre el uso del helicóptero y la contratación a las madres de sus hijas.	Alfonso Alonzo pidió perdón por los errores que pudo haber cometido y pidió que se le diera una nueva oportunidad.
Las diputadas señalaron que pago hasta después que se evidenció que el viaje fue por motivos personales.	Alonzo mostró el cheque y la factura con la cual pago el viaje en helicóptero.
Las diputadas le hablaron fuerte y de forma prepotente, algunos indicaron que se le faltó el respeto al ministro.	Alonzo le dijo a la diputada Carrillo que no le hablara golpeadito, de forma prepotente.
Las diputadas señalaron que el ministro no es apto para el puesto.	Ministro señala que no necesitaba tener experiencia, porque su puesto era político.
Las diputadas señalaron que el piloto del helicóptero lo recogió en Zacapa y lo llevó directo a Santiago Sacatepéquez.	Alonzo señaló que sobrevoló las faldas de la Sierra de las Minas.
Las diputadas le cuestionaron que contrato a sus dos exesposas, para no pagar manutención de sus hijos.	Ministro contra argumentó que no se casó con ellas y que ellas fueron a pedir trabajo como cualquier otra persona y que calificaron para los puestos. Pero que sus contratos ya fueron rescindidos.

La diputada Carrillo aseguró que tenía el apoyo de los diputados para pedir el voto de falta de confianza, para destituir al ministro.	El ministro aseguró que contaba con el respaldo del presidente Jimmy Morales.
Usuarios de redes sociales señalaron que las diputadas no tienen solvencia moral para pedir la destitución del ministro.	Usuarios de redes sociales señalaron que el ministro es víctima de una persecución política.

Fuente: elaboración propia

7.6 Oposiciones del caso No. 3

Diputadas versus ministro Alfonso Alonzo

Las diputadas vieron la oportunidad de llevar al pleno del Congreso de la República de Guatemala una interpelación al Ministro de Ambiente y Recursos Naturales, Alfonso Alonzo, ya que los errores que había cometido eran bastante graves. De esa forma buscaron el apoyo político de diferentes bancadas y diputados independientes y así lograr los votos necesarios para darle el VOTO DE FALTA DE CONFIANZA. Presionar para que el presidente Jimmy Morales lo destituyera o que el ministro decidiera renunciar.

El ministro desde el primer momento que fue descubierto por los medios manifestó tener el apoyo del presidente, aunque tuvo que admitir errores administrativos por los cuales pidió perdón a los guatemaltecos. Al final les recordó a los diputados tener el aval del presidente y les aseguró que no renunciaría al cargo.

Las diputadas no lograron negociar con las demás bancadas. El ministro fue más astuto y negoció su permanencia en el cargo.

Universidad de San Carlos versus ministro Alfonso Alonzo

A través de un comunicado de prensa, el decano de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, junto a cinco organizaciones ambientales exigieron al presidente Jimmy Morales la destitución inmediata del ministro Alfonso Alonzo.

El contra argumento del ministro Alonzo que utilizó para atenuar la información vertida en el comunicado, fue que el comunicado no había sido publicado en los canales oficiales de la Universidad, por lo que carecía de veracidad.

Verdad versus mentira

A pesar de que las declaraciones del ministro Alfonso Alonzo eran falsas, tuvo la astucia de contra argumentar en momentos claves. Pidió perdón en la Comisión de Relaciones Exteriores del Congreso, en el pleno del Congreso de la República de Guatemala y en las declaraciones que brindó a los medios de comunicación que lo entrevistaron.

Las diputadas a pesar de que revelaron las MENTIRAS que estaba diciendo el ministro Alonzo, de la serie de errores y la mala administración que tenía en la cartera de ambiente, no lograron obtener los votos suficientes para lograr el voto de falta de confianza en el pleno del Congreso.

En redes sociales y espacios de opinión abierta en varios medios de radiodifusión, fueron aprovechados para criticar a las diputadas interpelantes. La crítica se trasladó hacia las diputadas, así como para el ministro, aduciendo que todos deberían de renunciar.

Tipo de conflicto

Político y Personal: el conflicto se inició por un problema político, en donde el ministro supo contra argumentar, aduciendo que las diputadas tenían un problema personal con él, puesto que ya había respondido todas las interrogantes que le habían hecho. Que había dilucidado el tema del pago del helicóptero, las esposas de sus hijos ya no laboraban en la institución y su hijo tampoco laboraba para la institución que dirigía.

Respecto a los errores que pudo haber cometido, ya había pedido perdón a todos los guatemaltecos. Mientras que las diputadas señalaron que el tema no era personal, sino político pero su voz ya no fue

escuchada ni respaldada por las bancadas que inicialmente habían manifestado su apoyo para darle el voto de falta de confianza.

Caso No. 4

No evacuación – Erupción del Volcán de Fuego

El domingo 3 de junio de 2018 el Volcán de Fuego hizo erupción, muchos guatemaltecos se enteraron del suceso a través de un video grabado por Evelyn Ordoñez, gerente del hotel y campo de golf La Reunión, en el cual describió el motivo por el cual habían evacuado al personal y los huéspedes del hotel.

El video se viralizó en las redes sociales y fue compartido por varios medios de comunicación, minutos más tarde periodistas de distintos medios grababan videos de la catástrofe ocurrida a raíz de la erupción y de cómo los habitantes de comunidades cercanas al volcán corrían para alejarse de la lava que empezaba a bajar por la carretera. Las comunidades junto a varios de sus habitantes habían quedado soterradas.

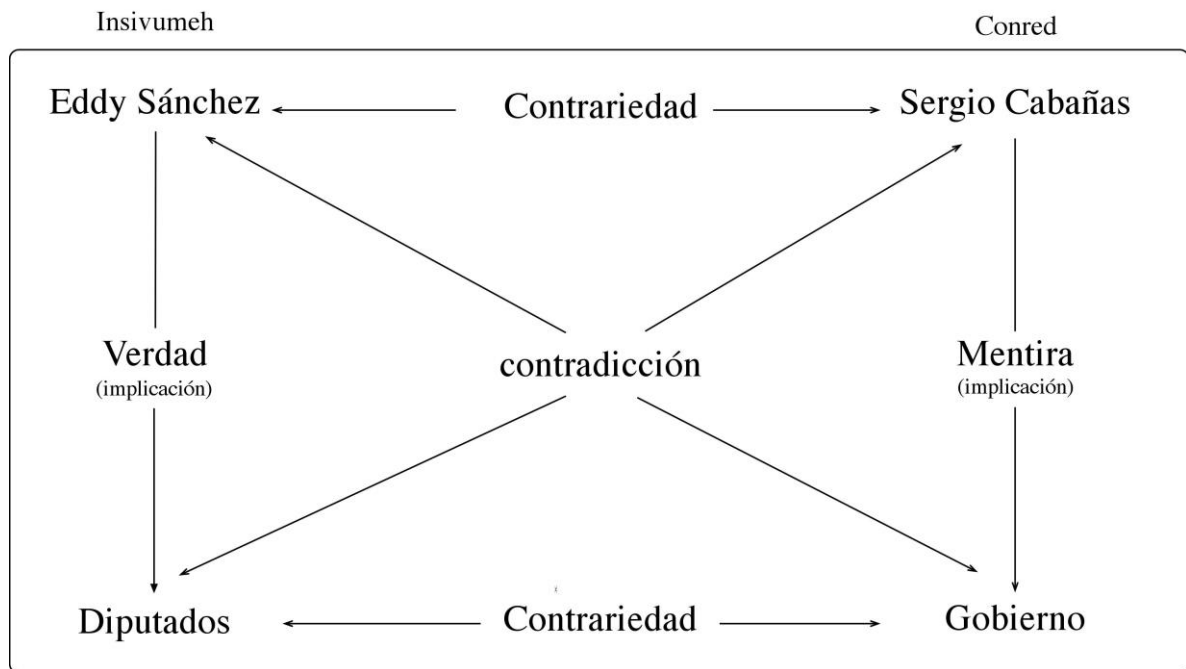
Esta situación provoca el cuestionamiento a la entidad responsable de los desastres, la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (Conred) de no haber emitido una alerta y dado la orden de evacuar a la población. Esta institución trasladó la culpa a Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología (Insivumeh) de no haber emitido alertas a tiempo para la evacuación de las personas.

El tema fue ampliamente discutido en las redes sociales, donde se cuestionaron a las instituciones involucradas, así como al gobierno central, por haber designado como secretario (máxima autoridad) a Sergio Cabañas, quien a criterio de la población no reunía las cualidades y calidades para dirigir la institución.

Ilustración 6: Cuadro Semiótico-Conflicto

Cuadro Semiótico - Conflicto

No evacuación - Erupción del Volcán de Fuego



Fuente: elaboración propia.

La erupción del Volcán de Fuego, ocurrida el domingo 3 de junio de 2018 provocó una catástrofe en poblados cercanos que fueron cubiertos por masas de lodo y lava. Y al momento de realizar este informe no se terminaron de cuantificar las pérdidas humanas y tampoco los daños materiales.

Un video grabado por la gerente del lujoso complejo La Reunión (*Golf & Residence*) informando de la evacuación donde mostraba como una gran nube negra descendía del volcán, al mismo tiempo que narraba que el 95% de las personas habían evacuado y que únicamente quedaba ella y el equipo de seguridad que en esos momentos saldrían del lugar, finalizaba la grabación. Este video circulo y se propago por las redes sociales.

Unos minutos después varias personas y medios de comunicación toman video de cómo un grupo de personas recorrían la carretera cubiertas de arena, entre llanto y angustia narran a los periodistas lo ocurrido e indicaban que sus familiares y vecinos habían quedado atrapados.

Los reportes del Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología (Insivumeh) fueron emitidos desde tempranas horas, el tercer boletín emitido a las 10:05 tituló “Erupción con flujos piroclásticos barrancas seca y cenizas”. Donde recomendaba a la SE-Conred mantener el estado de alerta que considerase necesario debido a la presente erupción principalmente en el área de Sangre de Cristo y San Pedro Yepocapa.

A las 11:00 horas, la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (Conred), informaba en su cuenta de Twitter sobre la erupción que se manifestaba con explosiones que elevaban columnas de ceniza a 6 mil metros sobre el nivel del mar, flujos piroclásticos en barrancas. Y que por el momento no era necesario realizar evacuaciones. El mensaje fue acompañado por un video de Armando Pineda, Espeleólogo.

Descripción del conflicto en redes sociales

Mientras las imágenes del hotel La Reunión se esparcían por las redes sociales, medios locales informaban que pobladores de las comunidades cercanas al volcán corrían por la carretera cubiertas de arena, tratando de salvar sus vidas; culpando a la Conred, de no haberles avisado que tenían que evacuar. Así mismo empezaron a circular videos de usuarios de la carretera tomados desde vehículos quienes se apresuraban por alejarse de una gran nube negra que se abalanzaba sobre ellos.

La pregunta que surgió inmediatamente fue ¿por qué el hotel La Reunión ubicado en las faldas del volcán de Fuego pudo evacuar si se encontraba más cerca del volcán.

Tres días después de ocurrido el desastre, la bancada Unidad Nacional de la Esperanza (UNE) citó al secretario de la Conred, Sergio Cabañas y director del Insivumeh, Eddy Sánchez para deducir

responsabilidades por la no evacuación de los pobladores de las aldeas y caseríos que estaban alrededor del volcán.

Diversas opiniones se generaron alrededor de este caso, muchos adujeron responsabilidad al Gobierno, no solo la Conred. Y pidieron que al terminar la tragedia se enjuiciará al titular de la Conred, mientras que unos pocos señalaron que debieron de destituir a ambos.

Aunque la balanza se inclinó en contra de Sergio Cabañas, el Gobierno a través del vicepresidente Jafeth Cabrera señaló que no hubo negligencia indicando que es “algo impredecible” al mismo tiempo que culpó a los pobladores de no realizar una autoevacuación.

Ante la postura del Ejecutivo, el medio escrito El Periódico publicó una investigación sobre el secretario de la Conred, indicando que de acuerdo con su hoja de vida éste no cumplió a cabalidad con todos los requisitos establecidos en la Ley y Reglamento de la institución, indicando que las principales falencias radicaron en que carece de experiencia en el funcionamiento de la administración pública, así como en la gestión de riesgos y vulnerabilidad.

Los diputados de la UNE, le advirtieron que lo dejarían trabajar durante los días que durara la emergencia, pero que no dudarían en poner una denuncia en el Ministerio Público y que se le interpellaría más adelante, si él no dejaba el cargo o el presidente lo removía.

Al momento de presentar esta investigación, Sergio Cabañas continúa siendo el secretario de la Conred.

Tabla 8: Argumentos y contra argumentos

Argumentos Titular del Insivumeh – Eddy Sánchez	Contra Argumentos Titular de Conred – Sergio Cabañas
Ha dirigido la institución desde hace 35 años	Sergio Cabañas es un técnico de carrera.
¿A las 6:00 horas de la mañana es tarde? Preguntó Eddy Sánchez, sobre el argumento de Cabañas.	El informe de evacuación fue trasladado 45 minutos después que ocurrió la erupción. Entonces no podíamos evacuar, si el informe llegó tarde, dijo Sergio Cabañas.
En el encabezado de los boletines se leía: flujos piroclásticos. Hay que leer los boletines, no solo el encabezado. Hay que interpretar y leer para poder tomar las decisiones, afirmó Eddy Sánchez.	Los boletines no eran exactos del área por donde iba a descender los flujos piroclásticos.
Algunos usuarios de redes sociales culpabilizan a todo el Gobierno, e indican que debieron de despedir a ambos funcionarios.	La mayoría de los comentarios en redes sociales se inclinaron en contra del secretario de Conred, aduciendo que no atendió las alertas del Insivumeh.
El vicepresidente se abstuvo de referirse a la entidad o al titular del Insivumeh.	Jafeth Cabrera, vicepresidente de la República señaló que no hubo negligencia.
Nadie del gobierno se manifestó a favor del Insivumeh o de Eddy Sánchez, a pesar de que realizó bien su trabajo, al publicar continuamente boletines.	La Agencia Guatemalteca de Noticias, publicó un mensaje con relatos de sobrevivientes indicando que se habían confiado y prefirieron no ser evacuados. Al recibir críticas de usuarios, el mensaje fue eliminado de la página del medio gubernamental.
Diputado Mario Taracena señaló que Insivumeh si advirtió, hasta con mayúsculas y negrilla en sus boletines. Y que Eddy Sánchez es una eminencia en el tema.	Diputados de la bancada UNE pidieron la remoción y enjuiciamiento del titular de Conred.

Fuente: elaboración propia.

7.7 Oposiciones del caso No. 4

Conred Versus Insivumeh

Los titulares de ambas instituciones cruzaron señalamientos ante las alertas de evacuación.

Eddy Sánchez indicó que la erupción del Volcán de Fuego había sido un fenómeno repentino e inesperado y que la tarea de la Conred era emitir alertas y coordinar la evacuación de las comunidades cercanas al volcán de Fuego.

Sánchez dijo que el primer boletín fue emitido a las 6:00 a.m. del día 3 de junio de 2018, el cual señalaba la erupción del volcán con emisión de lava. Aclarando que esa institución no tiene capacidad de emitir alertas.

Sergio Cabañas, señaló al Insivumeh de emitir boletines que no trasladan un mensaje claro, y que no tenían información sobre la erupción. “Los boletines no decían nada”, argumentaba Cabañas. Reiterando que la Conred no recibió información del Insivumeh sobre la actividad sísmica en el volcán.

Por su parte, Sánchez contra argumentaba que en el encabezado de los boletines decía, flujos piroclásticos e indicó que había que leer los boletines, no solo el encabezado; además de leerlos es necesario interpretarlos para poder tomar las decisiones, reiteraba.

Diputados Versus Conred

Luego de escuchar los argumentos de los titulares del Insivumeh y Conred, el diputado Mario Taracena acusó al secretario de la Conred, de tener responsabilidades penales por la tragedia del Volcán de Fuego. Además, le indicó que no escuchó al Insivumeh ya que esta entidad si le informó lo que estaba pasando en el Volcán de Fuego, pero a él no le importó.

El diputado Jairo Flores, quien estuvo presente en la citación cuestionó a los funcionarios de la Conred: “Si ustedes no saben nada, en manos de quién estamos ante las emergencias”.

Al finalizar la reunión, los diputados del bloque de la UNE concluyeron que hubo “deficiencia y negligencia” y solicitaron la renuncia de Cabañas. Cabañas por su parte indicó que no iba a renunciar porque no existía ningún problema y que estaba trabajando con los protocolos correspondientes.

Diputados versus Insivumeh

Los diputados creyeron que Eddy Sánchez actuó correctamente, emitiendo boletines con información sobre la actividad del volcán, por lo que de acuerdo con ellos sí había advertido a la Conred.

Eddy Sánchez es una eminencia en el tema, señalaba el diputado Mario Taracena; con lo cual le daba un espaldarazo de apoyo al trabajo que desempeñaba al frente del Insivumeh.

Medios de comunicación versus Conred

Los medios de comunicación vieron negligencia de parte de Sergio Cabañas, una serie de reportajes fueron publicados en diferentes medios, donde señalaron que no se atendió los boletines del Insivumeh y no alertaron a los pobladores.

Además, realizaron reportajes donde detallaban la hoja de vida del secretario Sergio Cabañas, así como de los subsecretarios, quienes no acreditaban experiencia en la reducción de riesgos e implementación de políticas, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Conred.

Trasladando el mensaje a la población, que las personas a cargo de la prevención de desastres carecen de experiencia y conocimiento del tema.

Verdad versus mentira

Los diputados creyeron que Eddy Sánchez les dijo la VERDAD en la citación y que por lo tanto Sergio Cabañas les había mentido. Usuarios en redes sociales creyeron también que Sánchez había dicho la VERDAD y por lo tanto Cabañas había dicho MENTIRAS por lo que pidieron al presidente Jimmy Morales su destitución. Además, se dieron a la tarea de compartir los boletines que el Insivumeh público, así como los mensajes de Twitter que la Conred publicó indicando que no era necesario evacuar.

La MENTIRA que dijo Cabañas a los diputados, fue respaldada por el vicepresidente Jafeth Cabrera, quien representó la postura del Ejecutivo, al señalar a los medios de comunicación “A mi forma de ver, no ha habido negligencia”.

Tipo de conflicto

Político: El conflicto del presente caso es político, el Gobierno del presidente Jimmy Morales se ha enfrentado a una serie de crisis que han evidenciado que el lema que lo llevo al poder “Ni corrupto, ni ladrón” fue simplemente un eslogan de campaña y continuó haciendo lo mismo que sus antecesores.

Varios de sus ministros se enfrentaron a diversas crisis por diversos motivos, pero el presidente no los cesó del cargo. La negligencia del secretario de Conred debilitó al gobierno; sin embargo, no se convirtió en otra chispa que reavivara la llama de los manifestantes de la plaza para solicitar una vez más la renuncia del mandatario, ministros y de Cabañas. Como lo pronosticaron algunos usuarios en redes sociales.

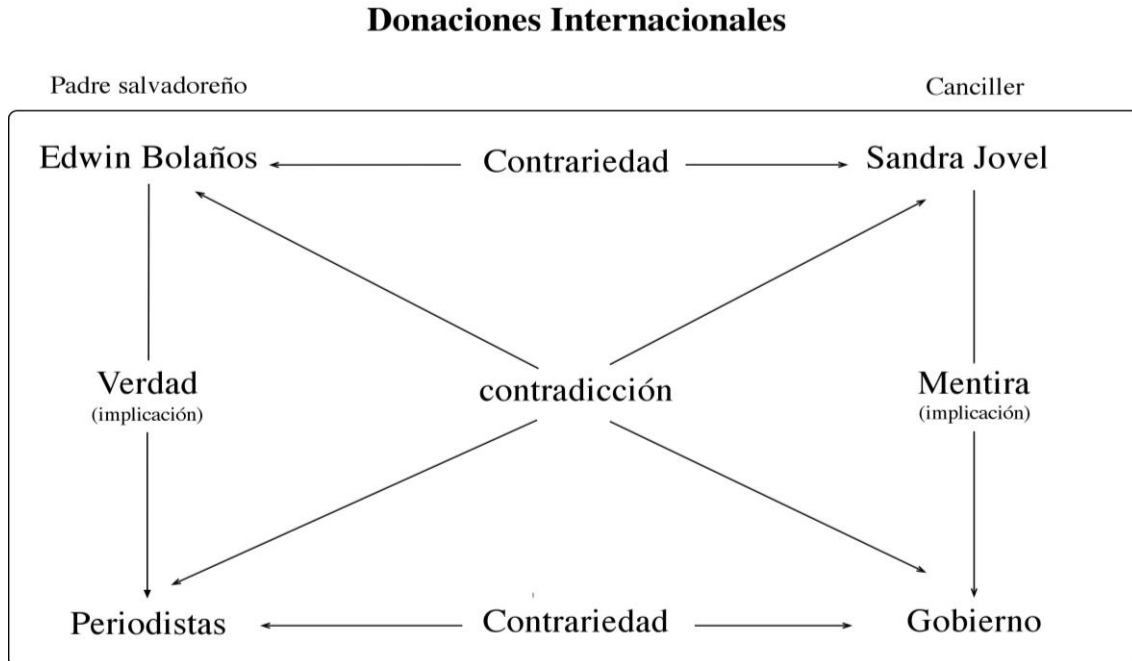
Caso No. 5

Donaciones Internacionales

La tragedia del Volcán de Fuego, ocurrida el 3 de junio de 2018 provocó la consternación de amigos de países vecinos. Uno de ellos fue del padre salvadoreño, Edwin Bolaños, quien a través de su cuenta de twitter denunció que en la frontera no se le había permitido ingresar con camiones cargados con víveres y ropa porque de parte del gobierno de Guatemala no se estaban recibiendo donaciones.

El video se viralizó y provocó el repudio de los guatemaltecos hacia la canciller Sandra Jovel y del presidente Jimmy Morales de no permitir el ingreso de ayuda humanitaria. Los medios de comunicación de Guatemala y El Salvador al enterarse de lo sucedido dieron cobertura a la situación del Padre Bolaños, quien a su vez continuó documentando vía redes sociales, como estaban recaudando la ayuda que días más tarde le permitieron ingresar a Guatemala.

Ilustración 7: Cuadro Semiótico-Conflicto



Fuente: elaboración propia.

El sacerdote salvadoreño Edwin Bolaños, de la Diócesis de Santa Ana, El Salvador, denunció en redes sociales que no le permitieron el ingreso de cuatro camiones cargados con 15 toneladas de víveres y ropa en la frontera, debido que les informaron que el Gobierno de Guatemala no recibía donaciones, por lo que tuvieron que regresarse con la ayuda humanitaria. “*Lamentamos no poder ayudar*” tuiteó en la cuenta @padreedwinbanos junto a un video.

En la cuenta de Twitter @padreedwinbanos, el Padre detalló que habían esperado doce horas en la frontera de Anguiatú, Petapán sin obtener respuesta; por lo que tuvieron que regresarse con cuatro camiones con 15 toneladas entre víveres y ropa porque el Gobierno de Guatemala no recibía en ese momento donaciones para los damnificados de la tragedia del volcán de Fuego. La noticia se viralizó en las redes sociales, pero también en medios de comunicación locales salvadoreños y guatemaltecos.

El medio radial Emisoras Unidas entrevista al Padre Edwin Bolaños y la Canciller para conversar sobre lo ocurrido el día anterior. El Padre relata vía telefónica que pasó 12 horas esperando que le permitieran pasar en la frontera con cuatro camiones conteniendo colchonetas, ropa y víveres para los damnificados de la erupción del volcán de Fuego.

La Canciller trató de justificar que se enteró alrededor de las seis de la tarde sobre el suceso, que trató de obtener el número telefónico del Padre a través de El Embajador de El Salvador para conversar con él respecto a los trámites que debería de hacer para poder ingresar a Guatemala con la ayuda que traía.

El Padre contra argumento que se había contactado con el vicepresidente y otras autoridades de Cancillería, pero le fue imposible ingresar al país. Con todo respeto le dijo vía telefónica a la Canciller “Me suena raro que una instancia de Gobierno no haya encontrado mi número” ya que tanto el medio radial como un pastor evangélico habían logrado establecer comunicación con él. Ya que, si se había enterado a esa hora, él todavía se encontraba en la frontera esperando y que no fue sino hasta las ocho de la noche que se regresaron a El Salvador y que no creía que en ese tiempo no hubieran recibido una orden en la aduana que les permitiera ingresar.

Ante estas palabras la Canciller ya no tuvo palabras para contra argumentar lo dicho por el Padre. La información que dio al medio no era creíble y sus declaraciones fueron criticadas en medios de comunicación y a través de las redes sociales.

Fue hasta el viernes 8 de junio, dos días después del primer intento, que emprendió nuevamente el Padre Bolaños su viaje hacia Guatemala con la ayuda humanitaria *“Vamos en estos momentos hacia la frontera a entregar la donación, vamos felices, allá nos esperan las autoridades de aduanas. Les agradecemos. Los amamos Guatemala”* fueron las palabras del sacerdote que posteo en su cuenta de Twitter, mientras manejaba su vehículo hacia Guatemala.

Descripción del conflicto en redes sociales

El 6 de junio, cuatro días después de haber ocurrida la tragedia por la erupción del Volcán de Fuego, en redes sociales el Padre Edwin Bolaños posteo una serie de mensajes en su cuenta de Twitter indicando que las autoridades del Gobierno de Guatemala no les había permitido ingresar las donaciones para los damnificados del volcán de Fuego.

Al día siguiente, periodistas de la radio Emisoras Unidas contacta al Padre Bolaños con quien sostienen una conversación sobre lo ocurrido el día anterior y a la Canciller Sandra Jovel, para conocer los motivos por los cuales en la frontera no se permitió la entrada de ayuda humanitaria. El debate telefónico evidenció que los procesos burocráticos entre las instituciones gubernamentales que impidieron recibir la cooperación proveniente del extranjero se debieron a que aún se trabajaba en el proceso formal de solicitud de apoyo internacional o “llamamiento internacional”.

Provocando reacciones de parte de diversas organizaciones como el Sector Empresarial Organizado (Cacif), quien, también utilizando sus redes sociales, solicitó a las autoridades guatemaltecas agilizar los trámites para facilitar el ingreso de la ayuda humanitaria. Por su parte el Procurador de Derechos Humanos, Jordán Rodas, posteo el mensaje *“Tendré que presentar una acción de Amparo ante la inacción del @MinexGT, que imposibilita recibir la necesaria ayuda que otros países solidariamente nos quieren donar”*.

La Superintendencia de Administración Tributaria a través del boletín informativo 026-2018, se excusó que estaba a la espera que el Gobierno de Guatemala, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, emitiera la solicitud de asistencia y ayuda humanitaria internacional (llamamiento internacional).

En redes sociales, hubo distintas reacciones de malestar e indignación porque en las fronteras no se permitiera la ayuda humanitaria que los países vecinos querían hacer llegar a los damnificados de la tragedia del volcán de Fuego. Mientras pasaban las horas, la crisis política gubernamental siguió incrementándose, debido a que, en redes sociales, usuarios compartieron fotografías con banderas de honduras, en donde acompañaban mensajes como *“Hermanos hondureños se regresaron con la ayuda que traían pues les exigían pago de impuestos”*.

El presentador guatemalteco, Héctor Sandarti, radicado en México también se manifestó en sus redes sociales a través de un video en el que lamentó que la burocracia fuera el mayor obstáculo que se enfrentan quienes desde el extranjero habían querido colaborar con los damnificados.

La presión social que inicio en redes sociales hizo que las autoridades gubernamentales agilizaran los procedimientos para hacer el “llamamiento internacional” el jueves 7 de junio de 2018.

Tabla 9: Argumentos y contra argumentos

<p>Argumentos a favor Padre Edwin Bolaños</p>	<p>Contra Argumentos Canciller Sandra Jovel</p>
<p>El Padre salvadoreño desde el momento que ocurrió la tragedia del volcán de Fuego manifestó sus condolencias con los damnificados, documentando la recolección de ropa y víveres que traería a Guatemala.</p>	<p>La tardía reacción de Conred reflejo de la pasividad de las autoridades gubernamentales ante la tragedia. Las redes sociales evidenciaron la parsimonia de los gobernantes. El rostro de la Canciller, al ser entrevistada por los medios reflejaba un rostro desafiante e indiferente hacia los afectados.</p>
<p>Emisoras Unidas criticó la pasividad del gobierno guatemalteco al indicar que había pasado 12 horas en la frontera esperando que le permitieran entrar.</p>	<p>La Canciller Sandra Jovel indicó que había solicitado a través de Cancillería de El Salvador obtener su número telefónico para contactarlo y hacer los trámites respectivos.</p>
<p>Mensajes como “los amamos Guatemala” y fotografías fueron compartidas por el Padre mientras mostraba los camiones cargados con ropa y víveres.</p>	<p>Es necesario depurar la ayuda, debido que pueden ingresar medicinas y alimentos vencidos.</p>
<p>Varios medios de comunicación compartieron la información de la travesía del Padre Bolaños, quien mostraba su alegría de entregar la ayuda a los damnificados.</p>	<p>La presión de las redes sociales y posteriormente de los medios de comunicación, hizo que las autoridades guatemaltecas agilizaran los trámites. Los usuarios ya no querían escuchar las excusas de la Canciller, quien reiteraba que trabajaban en el proceso que se aplicaría para recibir la cooperación proveniente del extranjero.</p>

Fuente: elaboración propia.

7.8 Oposiciones del caso No. 5

Padre Edwin Bolaños versus canciller Sandra Jovel

El Padre Edwin Bolaños lamentó que no le permitieran ingresar en la frontera guatemalteca porque el Gobierno de Guatemala NO recibía DONACIONES. La Canciller contra argumentó que el Gobierno lo que menos quiere es ENTORPECER la ayuda para los damnificados. Pero tras impedirle el ingreso en la frontera con la ayuda que traía el sacerdote salvadoreño, estos dieron sentido al conflicto que se inició en las redes sociales y que luego fue tomado por el medio radial Emisoras Unidas.

Un Gobierno NO debe ser OBSTÁCULO para recibir ayuda señalaba el sacerdote. Mientras que la Canciller trataba de minimizar la crisis indicando que aún no se habían comunicado con las instancias correspondientes sobre los TRÁMITES que se necesitan para poder ingresar con la ayuda internacional.

Los argumentos brindados por ambas partes al medio radial hicieron que creciera la polémica anteponiéndose la información que brindará el PADRE versus la versión que señalaba la CANCELLER.

Periodistas y medios de comunicación versus canciller Sandra Jovel

Los periodistas de Emisoras Unidas vieron la oportunidad de entrevistar al Padre Bolaños y la Canciller para escuchar los argumentos de ambas partes. En donde quedó evidenciada la burocracia del gobierno guatemalteco al no accionar oportunamente y permitir la entrada de ayuda internacional a los damnificados de la tragedia del volcán de Fuego.

La información que publicó este y otros medios locales puso en evidencia que Cancillería no estaba facilitando los procesos administrativos. Los cuestionamientos de los periodistas no fueron del agrado de Jovel, quien trató de convencer a los medios que estaban en tiempo y que el Gobierno estaba actuando de acuerdo con los protocolos internacionales.

Mentira versus verdad

Emisoras Unidas mediante las llamadas telefónicas a la Canciller Sandra Jovel y el Padre salvadoreño Edwin Bolaños evidencio que el Gobierno MENTÍA al pueblo guatemalteco.

El sacerdote salvadoreño había documentado en sus redes sociales desde el momento que se enteró de la tragedia, el dolor que compartía de ver lo sucedido en Guatemala. Las doce horas que habían permanecido en la frontera de Anguiatú, Metapán con cuatro camiones cargados de ayuda, lamentando que las donaciones las habían recibido de los hermanos de las parroquias en Metapán; quienes habían colaborado con mucho amor y alegría, no las pudieran entregar a los damnificados del volcán de Fuego en Guatemala.

Toda esa información publicada en las redes sociales les daba la credibilidad a las palabras expresadas por el Padre Bolaños a los medios guatemaltecos, ya que éste decía la VERDAD. Evidenciando las MENTIRAS que la Canciller decía a los medios, al indicar que había tratado de comunicarse con el Padre para que se le permitiera ingresar a territorio guatemalteco.

Tipo de conflicto

Político: El conflicto del presente caso en el que participaron la Canciller y el Padre es de tipo Político, debido que intercambiaron discursos que evidenciaron como la burocracia del sistema político se convirtió en el mayor obstáculo para que los países vecinos pudieran ingresar con ayuda para los damnificados.

Caso No. 6

Periodistas por Guatemala Vrs Rodrigo Polo

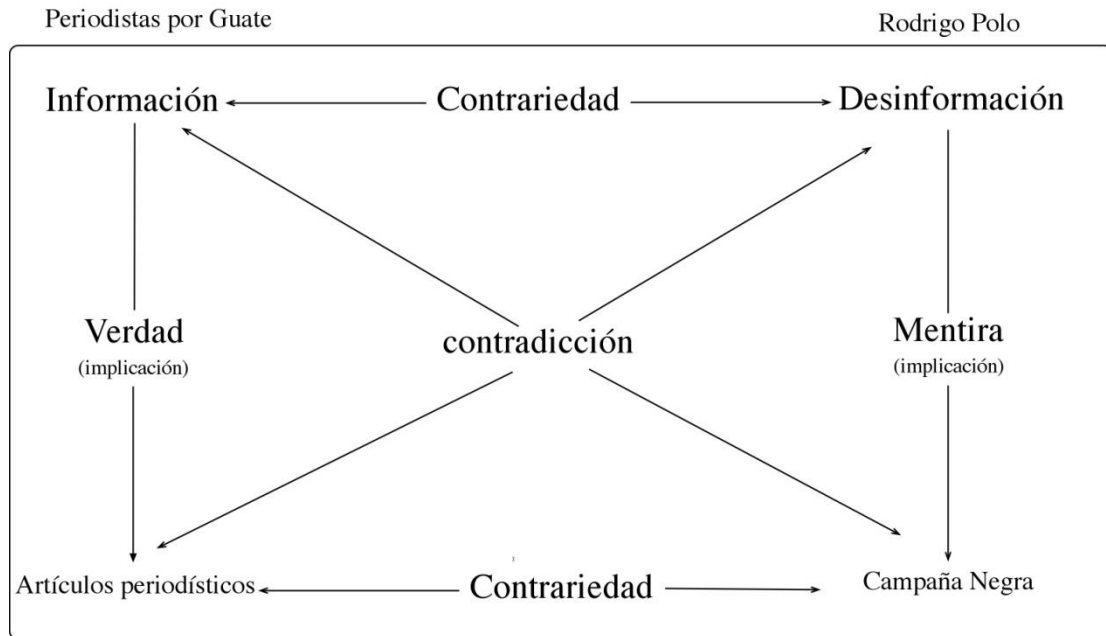
Periodistas por Guate es un grupo conformado en el año 2015, con el objetivo de denunciar públicamente los ataques digitales que medios y sus periodistas han recibido. Está integrado por periodistas de distintos medios de Guatemala, quienes se unieron para denunciar campañas que se han desarrollado en internet, especialmente en las redes sociales, para atacarlos. Estos ataques incluyen hackeos, ataques de net centers y amenazas directas que señalan el colectivo.

De acuerdo a Periodistas por Guate, el propósito de estos grupos es desinformar a la población y atacar la credibilidad de medios y periodistas, manipulando información, utilizando mentiras, medias verdades y técnicas e inteligencia militar.

Rodrigo Polo, quien se hace llamar periodista, es un activista de extrema derecha quien a través de videos que publica en YouTube critica la agenda informativa de los medios. Periodistas de distintos medios lo han acusado de intimidarlos y de agredirlos cuando cubren actividades o temas que Polo no quiere que cubran y trasladen a la población.

Ilustración 8: Cuadro Semiótico-Conflicto

Periodistas por Guatemala Vrs Rodrigo Polo



Fuente: elaboración propia.

Descripción del conflicto en redes sociales

Periodistas por Guate, es una organización periodística virtual, sin reconocimiento legal que tiene como fin defenderse de una campaña negra articulada por la extrema derecha guatemalteca por medio de un actor de la Social Media @RodrigoPolo que desde Twitter y YouTube ataca a los medios de comunicación masiva.

Rodrigo Polo, por sus cifras no es considerado un Influencer por las redes sociales, debido a que no sobre pasa el número de 100 mil seguidores, sin embargo, es un activista de extrema derecha que ataca la agenda setting de los medios e intenta articular una agenda política por medio de sus cuentas, con replicas en personas reales, cuentas clonadas y falsas que hacen un tambor de resonancia creando un conflicto en redes sociales, susceptible de ser analizado en este estudio.

Tabla 10: Argumentos y contra argumentos

<p>Argumentos Rodrigo Polo</p>	<p>Contra Argumentos Periodistas por Guate</p>
<p>Acusa a los medios de ataques en Netcenters en contra de su persona</p>	<p>Acusan a Rodrigo Polo de la administración de un Netcenter, con recursos del Estado y poderes ocultos</p>
<p>Los medios tienen una agenda contra el gobierno porque no les da pauta</p>	<p>Rodrigo Polo, a pesar de negarlo es financiado por Partidos Políticos para atacar a los medios</p>
<p>Ataca a los medios de desinformar y a periodistas de quienes dicen son alcohólicos, faferos, vendidos, parciales, monitoreando sus publicaciones y exponiendo en la Social Media que los Medios Masivos casi no son poderosos, en ocasiones recurriendo a la mentiras y pruebas falsas o montadas por una periodista cubana Bárbara Hernández</p>	<p>Se ven a sí mismo como constructores de Artículos Periodísticos, acusan al actor Rodrigo Polo de diseñar de difundir una campaña negra, para desinformar, calumniar y crear corrientes de opinión contrarias a los periodistas de Medios Digitales Alternos, Medios del Grupo “A” y Grupo Prensa Libre, dejando fuera a los medios de Ángel González</p>
<p>Es dueño de la verdad, de la Ley</p>	<p>Consideran los trabajos periodísticos, como resultados de procesos de investigación y que sus opiniones están fundadas en la verdad.</p>
<p>Ataca la lucha contra la corrupción dirigida por el MP y Cicig, descalificando a las dos instituciones con el argumento que ellas mismas no pueden dirigir esa lucha cuando sus dos funcionarios son partícipes de la misma corrupción</p>	<p>Apoyan la lucha contra la corrupción y la figura imagen de los dos funcionarios atacados Fiscal General Thelma Aldana y Comisionado Iván Velásquez.</p>
<p>Autodidacta y se auto proclama experto en desarrollo informático</p>	<p>Formados en la Usac y Universidades Privadas</p>
<p>Sin apoyo financiero según Rodrigo Polo todo su activismo se basa en su amor por Guatemala.</p>	<p>Empresas que se sostienen en base a pautas o apoyos económicos de organizaciones extranjeras como el caso de el Periódico.</p>

Fuente: elaboración propia.

7.9 Oposiciones del caso No. 6

Información versus desinformación

Los periodistas por Guate consideran que ellos INFORMAN y por oposición o contrariedad Rodrigo Polo DESINFORMA, dando al sentido del conflicto en las redes sociales. Estas dos posiciones permiten, crear la polémica y contenidos alrededor de la doble implicación VERDAD Y MENTIRA, respecto a los conceptos democracia, conducción de políticas públicas, Estado de Derecho y manejo de la Coyuntura Nacional.

Información versus campaña negra

Según Periodistas de Guate, Rodrigo Polo hace una campaña negra en contra de ellos, sin embargo, no califica en lo teorizado al respecto, porque para que exista una campaña negra, el emisor debe ser anónimo, no obstante, Rodrigo Polo, calza con su nombre y apellido sus publicaciones, sin embargo, el imaginario colectivo guatemalteco ha internalizado el concepto campaña negra en su contra debido a que desconocen la figura de injuria o calumnia.

Artículos periodísticos versus desinformación

Los periodistas consideran que los sus trabajos periodísticos tienen como base investigaciones, están fundamentados en documentos, hay evidencia y son resultados del ejercicio de una profesión que exige formación profesional. Mientras que Rodrigo Polo está emitiendo su opinión, la cual es subjetiva y como tal no debe tener investigación y como tal encuadra en la libre emisión del pensamiento, creando desinformación y ruido respecto a la realidad nacional, creando cortinas de humo y una distorsión de la realidad.

Implicación información “verdad” artículos periodísticos

De tal forma que según la actividad de las redes sociales los argumentos de los Periodistas por Guate están implicados la categoría VERDAD, en base al ejercicio de su profesión de ejercer el derecho a la Libertad de Prensa por medio de sus Artículos Periodísticos.

Implicación desinformación “mentira” campaña negra

Mientras que para el Rodrigo Polo la actividad en redes fuera de su pequeño círculo que lo alaba y las cuentas falsas o clonadas que activan su favor, las redes sociales lo ligan a la categoría MENTIRA, que difunde su pensamiento acogiendo a la Libre Expresión del Pensamiento, en un ataque directo a los medios que es percibido por la población, aunque el término sea incorrecto como campaña negra.

Tipo de conflicto

Ideológico: Se llega a la conclusión que el tipo de conflicto es tipo ideológico, debido que en el fondo del intercambio de contenido tiene como base. 1. Posiciones de Grupo respecto a la lucha Anticorrupción. 2. Polémica respecto a los conceptos Democracia, Libertad, Posicionamiento político. 3. Respecto al papel de los medios de comunicación dentro del sistema capitalista.

Reflexiones finales

Las redes sociales constituyen canales accesibles para que cualquier persona pueda expresarse libremente y manifestarse a favor o en contra de cualquier tema que afecte sus intereses. Por lo que el Gobierno se ha visto en la necesidad contratar especialistas en redes sociales para su monitoreo constante, así como para imponer o contrarrestar temas que les favorezcan o les afecten.

La propagación del rumor ha encontrado un nicho en las redes sociales que se prestan fácilmente para difundir información falsa, propagándose y volviéndose viral en instantes. Debido que los usuarios no

verifican la información. La inmediatez por compartir información ha hecho que cualquier mensaje se difunda en cuestión de minutos.

La desinformación fluye sin control, las descalificaciones de netcenteros anónimos son el pan de cada minuto en redes sociales, comunicados van y vienen. Surgen expertos en fallos jurídicos. Sin embargo, los cibernautas deben tomar una actitud más cuidadosa y analítica de la información para no caer en engaños.

El periodismo juega un papel importante en la sociedad, ya que contribuye a mantener informada a la población, con el objetivo que puedan tomar sus propias decisiones. Sin embargo, en la actualidad, el periodismo ha cobrado tal relevancia que ha sido secuestrado.

Sin duda alguna, las redes sociales son herramientas de comunicación y de presión muy efectivas. Ya que han contribuido a que usuarios de las redes a nivel mundial puedan ser testigos en vivo y en directo de los movimientos políticos y convertirse a su vez en activistas en pro o en contra de los acontecimientos que se estén desarrollando.

Periodistas, analistas, líderes de opinión, políticos, líderes religiosos o influenciadores pueden convertirse en una caja de resonancia de temas publicados en las redes sociales que sean de interés común.

Los temas de interés surgen en las redes sociales y se imponen en la agenda mediática, dominada anteriormente por los medios de comunicación masiva.

Las redes sociales se han convertido en armas de manipulación política e ideológica. Los usuarios deben estar atentos para no replicar aquella información sin antes verificar las fuentes de información y no dejarse llevar por las emociones a la hora de compartir información falsa; así como adoptar una postura más crítica y reflexionar sobre la información que les llegue por medio de las redes sociales.

Conclusiones

El conflicto ha acompañado al ser humano desde siempre. La historia ha mostrado que en los grandes avances de la historia fueron producto de conflictos que fueron superados.

En la resolución de conflictos es necesaria la argumentación, defender las posiciones de forma asertiva no en posición de ataque o de defensa, teniendo claro que para llegar a acuerdos hay que ceder en algunos puntos en los que no se pueda estar totalmente de acuerdo, escuchando los argumentos de la otra parte, esto permitirá que la resolución sea de beneficio para ambas partes; al final puede resultar en un cambio positivo y de crecimiento.

La capacidad de resolver con éxito los conflictos va a depender de la capacidad que cada una de las partes esté dispuesta a poner, ambas partes deben de colaborar, argumentar de forma propositiva, argumentativa, racional y no dejarse llevar por la parte emocional.

La lucha por la sobrevivencia desde la caverna contribuyó a la supervivencia del hombre primitivo, quienes mejor supieron adaptarse y adaptar su entorno fueron los que perpetuaron su especie. La resolución de conflictos le permitió al hombre primitivo convivir en sociedad.

El desarrollo cognitivo contribuye a tener la capacidad de asimilar y procesar datos para poderlos exteriorizar mediante el lenguaje. El lenguaje es la herramienta que el ser humano utiliza para acumular experiencias, conservarla a lo largo de un tiempo y transmitirla a otras generaciones.

La información que es transmitida pasa por un procesamiento de la información, una serie de cambios y transformaciones para llegar a ser lo que es, cargada de sentimientos y razonamientos, en la que se producen conflictos internos y externos, contribuyen a avanzar hacia un nuevo camino, romper alguna barrera, superar algún obstáculo o resolver algún problema.

Para comunicar a los demás, es importante que previamente se haya completado el proceso de comunicación intrapersonal, lo que hagamos o digamos puede contribuir a fortalecer o debilitar nuestras relaciones con los demás.

El proceso de conflictividad contribuye a que los seres humanos podamos expresar nuestras emociones y que los malestares que podamos tener puedan encontrar un cauce donde se puedan canalizar y no llegar al límite que lleguen a desbordarse.

El conflicto siempre va a acompañar al ser humano, es parte de su ser; por lo que debe aprender a lidiar para que los problemas que pueda encontrar a lo largo de su vida puedan ser aprovechados para crecimiento personal.

El conflicto es un hecho social porque constituye parte del funcionamiento del orden de las sociedades, del control de cada individuo, lo cual se ha vuelto más fácil gracias a los avances tecnológicos y las redes sociales virtuales. El conflicto provoca cierto caos que crea estabilidad porque abole la monotonía de la existencia humana.

El reconocimiento de sí mismos es base para lograr contar con relaciones de terceros en problemas personales para una resolución conjunta de los mismos. También se sugiere el modelo de conformar una tríada como agrupación para acción de cambio social, porque desde un pequeño grupo con intereses comunes se puede propagar una idea de forma viral.

Las guerras a través de la historia se han caracterizado por tres principales problemas: políticos, económicos y religiosos. Principalmente por la apropiación de territorios para expandir el comercio, sociedad y riquezas. Además, expandir el poder y demostrar al oponente el deseo de ser el mejor, en términos individuales que surgen desde la conciencia del líder.

La Antigua Grecia y el Imperio Romano fueron las principales bases del sistema que controló al mundo: derecho, pensamiento, arte, belleza, sistema político y económico. Solo difiere en el sistema

que se ha querido implementar en la política, el modelo aristotélico democrático. Si bien, se vende la idea a las masas, esto no es evidente.

El conflicto puede ser positivo o negativo, depende de las circunstancias, intereses y actores las repercusiones que tendrá. Puesto que este forma parte de procesos comunicativos que se aplican a la realidad de los mensajes, siendo el grado de conflictividad lo que le da un giro a la interpretación, al igual que ocurre con los hechos. El conflicto es el desenlace que determina una decisión o acción, lo que va a generar un cambio.

Los conflictos entre las naciones surgen principalmente por disputas de poder, ideologías e intereses políticos y económicos. Además, se van desencadenando algunos resentimientos o consecuencias de luchas pasadas, sobre todo, en Europa por lo transcurrido durante las guerras pasadas.

Asimismo, las 7 zonas grises de Europa, entendidas como regiones que se encuentran a la deriva, en riesgo de guerra por la disputa de sus tierras, lo que en determinado momento podría estallar en ataques sanguinarios. La exposición que estas regiones tienen al no tener bases legales para protegerse constituye a las consecuencias de la disolución de la Unión Soviética durante la Guerra Fría. La existencia de las zonas grises constituye un paradigma para comprender los mega conflictos, como extensiones amplias que dejan las guerras.

La extensión de los conflictos en la vida del ser humano, desde la concepción individual a la social, es una transición compleja por la infinidad de procesos que conlleva, dependiendo su tipo. Además, por naturaleza las personas siempre van a protegerse a sí mismas antes que a los otros, es una reacción involuntaria por el instinto de supervivencia que cualquier ser vivo posee.

El cerebro trabaja a partir de patrones, por esa razón el sistema en el que nos desenvolvemos somete a una rutina que termina por parecer normal. No importa si en algún momento la persona cae en la cuenta de que es un esclavo, que está sometido a una esclavitud involuntaria y sutil porque los dominantes pagan por la fuerza de trabajo, aunque sea una miseria, pero con tal de poder tener cierta calidad de vida y que permite consumir; se acepta.

Es decir, el hombre nace condicionado a vivir conforme a la cultura y espacio-tiempo en el que es criado. Crea una falsa felicidad de la realidad porque de no ser así, se sumiría en un vacío emocional que lo llevaría a la muerte. Tiene que adaptarse para sobrevivir.

El internet y las redes sociales han significado una reestructuración del tejido social a nivel general, de relaciones interpersonales e individual. De forma que, el ser humano no solo encuentra un conflicto por los cambios de las formas de comunicación y establecimiento de relaciones, sino también con él mismo en cuanto a definir su identidad dentro de la sociedad red, un espacio que acapara a más de la mitad de la población mundial. Un espacio diverso en cuanto a cultura, poder y a nivel lingüístico.

La comunicación virtual se establece a partir de que surge el hipertexto, contenido multimedia, fotografía digital; herramientas digitales que facilitan las tareas cotidianas del individuo, de forma que este se acostumbra tanto a ellas que no es necesario un esfuerzo mental para ejecutar acciones o resolver problemas. Asimismo, el ser humano ha definido sus relaciones a través de la red como conexiones que puede cortar y retomar en cualquier momento.

Las relaciones interpersonales con base en conexiones eliminan por completo las bases sólidas que las caracterizaba, sobre todo, por la cercanía física y la comunicación completa a niveles verbales y no verbales. Las conexiones en la red tienen base en el lenguaje escrito e icónico, de forma que se deben definir signos nuevos para comprender elementos que constituyen esa realidad paralela.

La nube, Facebook y Google forman parte de las élites de poder quienes podrían tener el control absoluto del mundo cuando la virtualización se consolide por completo y los avances tecnológicos lleguen a un nivel en la que el ser humano pierda por completo en control sobre esos medios, de forma que lo superen a él mismo y su evolución natural a nivel físico y mental.

La situación de Latinoamérica en cuanto al uso de redes sociales va en incremento, sin embargo, se prevé que estos países se mantengan cada vez más sumidos en una posverdad, manipulados sin poder hacer más que acoplarse a un sistema impuesto y además mediocre. Los niveles de consumo de internet, redes sociales y sus funciones publicitarias que incentivan al consumo. Así como, el consumo

de información de los medios informativos y contenidos de dudosa procedencia; en resumen, son propensos a ser manipulados con facilidad porque su consumo se orienta a la banalidad, la polémica y el morbo.

Desde el punto de vista general, la sociedad comienza con la conciencia del individuo, para luego exteriorizar y compartir en común esas ideas con un grupo. Se convive sólo cuando los otros nos aceptan y comparten objetivos de vida, conflictos y necesidades comunes.

Referencias

- Alberto Urueña, A. F. (2011). *Las Redes Sociales en Internet*. Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI: Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- Anidjar Silvina, G. L. (2009). *Las redes sociales*. Argentina: Universidad Nacional de San Luis.
- Antoni Brey, D. I. (2009). *La Sociedad de la Ignorancia*. Barcelona: Infonomia.
- Antonio Lucas, C. G. (1999). *Sociología de la Comunicación*. Madrid: Trotta.
- Alonso, D. M. (Julio de 2013). *La sociología de la guerra según Simmel*. Obtenido de Eikasía: revistadefilosofia.org
- ABC.es. (1 de Agosto de 2016). *ABC.es*. Obtenido de ABC.es: https://www.abc.es/deportes/juegos-olimpicos/rio-2016/abci-draymond-green-disculpa-tras-enviar-foto-pene-201608012022_noticia.html
- Alberto Urueña, A. F. (2011). *Las Redes Sociales en Internet*. Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI: Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- Anidjar Silvina, G. L. (2009). *Las redes sociales*. Argentina: Universidad Nacional de San Luis.
- Antoni Brey, D. I. (2009). *La Sociedad de la Ignorancia*. Barcelona: Infonomia.
- Antonio Lucas, C. G. (1999). *Sociología de la Comunicación*. Madrid: Trotta.
- audiovisual, B. (26 de Octubre de 2016). *YouTube*. Obtenido de YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=YUVMGRbL_GI
- Ballesteros, J. (2000). Atención y memoria. *Revista anthropos: Huellas de conocimiento*, 150-159.
- Barthes, R. (1990). *La cámara lúcida*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, S.A.

- Bauman, Z. (2007). *Amor líquido*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. México: Fondo de Cultura Económica .
- Berruecos, L. A. (2009). H. Max Gluckman, las teorías antropológicas sobre el conflicto y la escuela de Manchester. *El Cotidiano*, 97-113.
- Blanco, D. (1980). *Metodología del Análisis Semiótico*. Lima: Universidad de Lima, Fondo Editorial.
- Borjas, B. (2007). *Lenguaje y Pensamiento*. Caracas: UNESCO/IESALC.
- Brey, I. y. (2009). *La Sociedad de la Ignorancia*. Baelona: Infonomia.
- Cáceres, J. G. (2012). *Ingeniería en Comunicación Social y Promoción Cultural. (1a ed)*. Argentina: Homo Sapiens.
- Cassirer, E. (1967). *Antropología filosófica* . México: Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (2001). *La galaxia del internet*. Barcelona: Plazo & Janés Editores, S. A.
- Castells, M. (2005). *La era de la información: economía, sociedad y cultura; la sociedad red*. México: Siglo xxi editores, S.A.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial, S.A.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial, S.A. .
- Chomsky, N. (1983). *Reglas y representaciones*. México: F.C.E.
- Chomsky, N. (2004). *Estructuras sintácticas*. México: Siglo XXI .
- Cohen, M. (1974). *Manual para una sociología del lenguaje*. Madrid : Fundamentos.
- continentes., E. g. (s.f.). Obtenido de Estadísticas globales de Facebook por continentes.

Cruz, M. (14 de Junio de 2016). *El País*. Obtenido de El País: https://verne.elpais.com/verne/2016/06/13/mexico/1465835050_231270.html

Darwin, C. (s.f.). *Rebelión*. Obtenido de Rebelión: <https://www.rebellion.org/docs/81666.pdf>

Davis, F. (2010). *La comunicación no verbal*. Madrid: FGS.

De los Cobos, J. (23 de Enero de 2012). *Comunicación online para todos los públicos*. Obtenido de Comunicación online para todos los públicos: <https://comunicacionparatodos.wordpress.com/2012/01/23/redes-sociales-que-son-y-como-funcionan/>

Diccionario Enciclopédico Ilustrado. (1991). Barcelona: Grupo Editorial Norma.

Echeverría, R. (2005). *Ontología del Lenguaje*. Chile: Lom Ediciones S.A.

Eco, U. (1973). *Signo*. Barcelona: Editorial Labor, S.A. .

Eco, U. (2000). *Tratado de semiótica general*. Barcelona: Editorial Lumen, S.A.

Eco, U. (2018). *De la estupidez a la locura*. Barcelona: Debolsillo.

Engels, F. (1990). *Dialéctica de la Naturaleza*. Madrid: Vosa.

Engels, F. (2006). *Introducción a la dialéctica de la naturaleza y otros escritos de la dialéctica*. Madrid, España: Fundación Federico Engels.

Engels, F. (2017). *Marxist*. Obtenido de Marxist: https://www.marxists.org/espanol/m-e/1880s/origen/el_origen_de_la_familia.pdf

Engels, K. M. (2000). *Manifiesto comunista*. Ediciones elaleph.com.

Española, R. A. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/srv/fetch?id=AGHyxGk>

- Espectador, E. (10 de Diciembre de 2007). *El Espectador*. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/articulo-el-cerebro-humano-esta-construccion-hasta-el-final-de-adolescencia>
- Flimper, B. (1 de Junio de 2018). *Estadísticas Globales de Twitter 2018*. Obtenido de Estadísticas Globales de Twitter 2018: <https://www.flimper.com/blog/es/estadisticas-globales-de-twitter-2018->
- Friesen, P. E. (1976). *Origen, uso y codificación: Bases para cinco categorías de conducta*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Fromm, E. (2004). *Anatomía de la destructividad humana*. México: Siglo XXI.
- Fromm, E. (2011). *El amor a la vida*. Barcelona : Paidós.
- García Contto, J. D. (20 de Noviembre de 2011). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/73294252/Manual-de-semiotica-Semiotica-narrativa-con-aplicaciones-de-analisis-en-comunicaciones>
- García, P. G. (20 de Diciembre de 2007). *Gazeta de Antropología*. Obtenido de Gazeta de Antropología: https://www.ugr.es/~pwlac/G24_03Pedro_Gomez_Garcia.pdf
- Giraldo, A. A. (2015). *La banalidad ciberesférica: Derivas de la Escenificación Cotidiana en la Web. (Tesis de Maestría)*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Gluckman, M. (1955). *Costumbres y Conflicto en África*. Oxford: Blackwell.
- Greimas, A. J. (1980). *Semiótica y ciencias sociales*. Madrid: Editorial FRAGUA, S.A. .
- Greimas, A. J. (1987). *Semántica estructural*. Madrid: Editorial Gredos, S. A.
- Guervós, J. J. (13 de Noviembre de 2013). *Redes sociales: una introducción*. Obtenido de <http://revista-redes.rediris.es/webredes/talleres/redes-sociales.pdf>
- Guillazo Blanch, R. R. (2007). *Fundamentos de Neurociencia*. Editorial UOC.

Hunt, P. B. (1973). *Sociología*. Buenos Aires: El Ateneo.

iLifebelt. (10 de Agosto de 2016). *VI Estudio de redes sociales*. Obtenido de iLifebelt:
<https://ilifebelt.com/6to-estudio-anual-ilifebelt-redes-sociales-centroamerica-caribe-2016/2016/08/>

Infosalus. (16 de Agosto de 2013). *Infosalus.com*. Obtenido de Infosalus.com:
<https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-uso-facebook-puede-estar-asociado-disminucion-felicidad-20130816105420.html>

Kant, I. (1978). *Filosofía de la historia*. México: Fondo de Cultura Económica .

Kotter, J. P. (2011). Liderar el cambio: por qué fracasan los intentos de transformación. *Harvard Business Review*, 78-85.

Kundera, M. (2000). *La Inmortalidad*. Barcelona: Tusquets.

León, S. (13 de Noviembre de 2016). *Arnold*. Obtenido de Arnold:
<http://blog.arnoldmadrid.com/cuantos-usuarios-tienen-las-redes-sociales>

Libre, H. P. (22 de Mayo de 2018). 2001: Jaime Viñals conquista el Monte Everest. *Prensa Libre*, págs. <https://www.prensalibre.com/hemeroteca/jaime-vials-conquista-el-monte-everest/>.

Locke, J. (1999). *Ensayo sobre el entendimiento humano*. México: Fondo de Cultura Económica.

López, S. L. (2006). *EL DESARROLLO COGNOSCITIVO COMO DETERMINANTE DEL ORIGEN DEL CONCEPTO DE MUERTE*. México: Universidad Veracruzana.

Lozares, C. (1996). La Teoría de redes sociales. *Revista 48*, 103-126.

Marshall McLuhan, Q. F. (2009). *El medio es el mensaje: un inventario de efectos*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Marx, K. (2015). *Las luchas de clases en Francia*. España: Universidad Nacional de Quilmes.

- Maturana, H. (1996). *El sentido de lo humano*. Chile: Dolmen Ediciones.
- Mediavilla, D. (10 de Agosto de 2015). *El País*. Obtenido de El País:
https://elpais.com/elpais/2015/08/07/ciencia/1438961176_330561.html
- Miguel, R. D. (2007). *Fundamentos de la comunicación humana*. España: Editorial Club Universitario.
- Milstein, T. O. (2010). *Exprime Twitter*. Madrid: Anaya Multimedia.
- Moraes, D. d. (2010). *Mutaciones de lo visible: comunicación y procesos culturales en la era digital*. Buenos Aires: Paidós.
- Nissenbaum, H. (2010). *Privacidad amenazada: Tecnología, política y a integridad de la vida social*. México: Editorial Océano de Mexico, S.A.
- Nowell, E. (14 de Enero de 2013). *EurekAlert!* Obtenido de EurekAlert!:
https://www.eurekalert.org/pub_releases/2013-01/cbs-snm011413.php
- Olga Londoño, L. M. (2014). *Guía para construir Estados del Arte*. Bogotá: ICONK.
- Orozco, R. A. (18 de Diciembre de 1998). *Psicología desde el Caribe*. Obtenido de Psicología desde el Caribe: www.cirvelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe
- Orwell, G. (2018). *1984*. Madrid: Debolsillo .
- País, R. d. (31 de Marzo de 2013). *El País.com.co*. Obtenido de El País.com.co.:
<https://www.elpais.com.co/elpais/internacional/noticias/estudios-revelan-facebook-ha-provocado-28-millones-divorcios>
- Perceval, J. M. (1995). *Nacionalismos, xenofobia y racismo en la comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Piaget, J. (1964). *Seis estudios de psicología* . México: Seix Barral.

- Piaget, J. (1970). *El lenguaje y el pensamiento desde el punto de vista genético*. Barcelona: Seix Barral.
- Piaget, J. (1991). *Seis estudios de Psicología*. España: Labor.
- Piscitelli, A. (2002). *Ciberculturas 2.0*. Buenos Aires: Paidós.
- Plummer, J. J. (1999). *Sociología*. Madrid: Prentice Hall.
- Ros-Martín, M. (9 de Septiembre de 2009). *El Profesional de la Información*. Obtenido de El Profesional de la Información: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/septiembre/09.pdf>
- Rousseau, J.-J. (2007). *El contrato social*. Madrid: Editorial Esposa Calpe, S. A.
- Santoro, E. (1986). *Efectos de la comunicación*. Ecuador: Ediciones CIESPAL.
- Sartori, G. (1997). *Homo videns. La sociedad teledirigida*. España: Santillana.
- Sartre, J.-P. (1993). *El ser y la nada*. Buenos Aires: Editorial Losada, S.A.
- Savater, F. (1999). *Las preguntas de la vida*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- Shum, Y. M. (Abril de 2019). *Blog: "situación digital y social media Guatemala 2019"*. Obtenido de Blog: "situación digital y social media Guatemala 2019": <https://yiminshum.com/digital-social-media-guatemala-2019/>
- Simmel, G. (2010). *El conflicto, Sociología del antagonismo*. Madrid: Ediciones sequitur.
- Skinner, B. F. (1994). *Sobre el conductismo*. España: Industria Gráfica, S.A. .
- Solana, A. (29 de Junio de 2012). *La Vanguardia*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/internet/20120629/54318934215/se-puede-perder-el-empleo-por-insultar-en-facebook.html>

- Stalin, J. (s.f.). *Marxist*. Obtenido de Marxist: <https://www.marxists.org/espanol/stalin/obras/oe1/Stalin%20-%20Obras%20escogidas.pdf>
- Strauss, L. (1982). *La Familia. En Varios Autores, polémica sobre el origen y la universalidad de la familia*. Barcelona: Cuadernos Anagrama.
- Temoltzin, J. (18 de Marzo de 2013). *Redes sociales*. Obtenido de Redes sociales: <http://redessocialesutax.blogspot.com/2013/03/breve-historia-de-las-redes-sociales.html>
- Thomsen, G. (1945). *Historia de la lingüística*. Barcelona: Editorial Labor.
- Tosas, G. (8 de Mayo de 2015). *La Vanguardia*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/redes-sociales/20150508/54430486471/despeditos-culpa-redes-sociales.html>
- Twitter. (s.f.). *Twitter Guatemala*. Obtenido de Twitter Guatemala: <http://twitterguate.com/>
- Vila, I. (1992). *Adquisición del lenguaje*. Madrid: Alianza.
- Vygotski, J. v. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica
- Vygotsky, L. S. (1995). *Pensamiento y Lenguaje*. Paraguay: Ediciones Fausto.
- Whorf, B. L. (1970). “*Ciencia Lingüística*” en “*Lenguaje, Pensamiento y Realidad*”. Barcelona: Barral.
- Whorf, B. L. (1971). *Lenguaje, pensamiento y realidad*. Barcelona: Barral Editores.
- Wolton, D. (2008). *Internet ¿y después?* Barcelona : Gedisa.
- YouTube. (30 de Julio de 2019). *YouTube para la prensa*. Obtenido de YouTube para la prensa: <https://www.youtube.com/intl/es-419/about/press/>
- YouTube, S. d. (15 de Agosto de 2017). *YouTube para la prensa*. Obtenido de YouTube para la prensa: <https://www.youtube.com/intl/es-419/yt/about/press/>

Zammit, J. G. (2002). *El camino de la guerra: la violencia en la prehistoria*. Barcelona : Editorial Ariel, S.A.