



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Doctorado en Comunicación Estratégica y Social



**Análisis crítico del discurso mediático en Facebook: caso de las 56 niñas del  
Hogar Seguro Virgen de la Asunción**

-Tesis doctoral-

Claudia Xiomara Molina Avalos

Guatemala, octubre de 2019

**Análisis crítico del discurso mediático en Facebook: caso de las 56 niñas del  
Hogar Seguro Virgen de la Asunción**

-Tesis doctoral-

Claudia Xiomara Molina Avalos  
Guatemala, octubre de 2019

## **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 Académico 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 Alesio
Lector 2	Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón

Para efectos legales,  
únicamente la autora es responsable  
del contenido del presente trabajo académico.

La presente investigación está dedicada a:

Yosselin Yamileth Barahona Beltrán

Yusbelí Yubitza Merarí Maquín Gómez

Keyla Rebeca López Salguero

Celia María López Aranda

Mirsa Rosmeri López Tojil

Yohana Desiré Cuy Urízar

Hashly Angely Rodríguez Hernández

Skarlet Yajaira Pérez Jiménez

Grindy Jasmín Carías López

Yemmi Aracely Ramírez Siquín

Sarvia Isel Barrientos Reyes

Iris Yodenis León Pérez

Ana Roselía Pérez Junay

Daria Dalila López Meda

Rosa Julia Espino Tobar

Melani Yanira De León Palencia

Dailyn Analí Domingo Martínez

Mari Carmen Ramírez Melgar

Estefany Sucely Véliz Pablo

Achley Gabriela Méndez Ramírez

Rosalinda Victoria Ramírez Pérez

Siona Hernández García

Madelyn Patricia Hernández Hernández

Joseline Marisela García Flores

Milenie Eloísa Rac Hernández

Jaqueline Paola Catinac

Ana Rubidia Chocooj Chutá

Yoselin Beatriz Ventura Pérez

Sara Nohemí Lima Ascón

Luisa Fernanda Toj González

Silvia Milexi Rivera Sánchez

Wendy Anahí Vividor Ramírez

Nancy Paola Vela García

Mayra Haydeé Chután Urías

Candelaria Meléndez Hernández

Kímberly Mishel Palencia Ortiz

Indira Jarísa Pelicó Orellana

Ana Nohemí Morales Galindo

Jilma Sucely Carías López

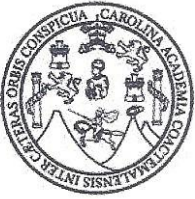
Y a todas las niñas que sobreviven a la  
sombra de un Estado garante de impunidad.

Lilian Andrea Gómez Arceno

Grisna Yamilet Cu Ulàn

***“La falta de empatía y solidaridad con las  
víctimas es tan condenable como la agresión”***

(Bernabé, Mónica y Sánchez, Gervasio, Mujeres, 2014)



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



Guatemala, 06 de noviembre de 2019  
ECC 1186-19

Maestra  
**Claudia Xiomara Molina Avalos**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimada Maestra Molina:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Directivo en el Punto **DÉCIMO SEGUNDO**, Inciso 12.8 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: 12.8. Notificar a la Maestra Claudia Xiomara Molina Avalos, Registro Académico 199921772, 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: “Análisis crítico del discurso mediático en Facebook: caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción”, 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. Sergio Vinicio Morataya García  
Director



cc. Archivo

# ÍNDICE GENERAL

**Lista de diagramas**

**Lista de tablas**

**Lista de esquemas**

**Lista de gráficas**

<b>Resumen</b> .....	i
<b>Introducción</b> .....	ii
<b>PARTE I: INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>Capítulo 1</b> .....	3
<b>Introducción a la investigación</b> .....	3
1.1. Planteamiento del Problema .....	3
1.2. Justificación .....	5
1.3. Delimitación .....	6
1.3.1. Delimitación Espacial .....	6
1.3.2. Delimitación Temporal .....	6
1.3.3. Delimitación del Universo .....	7
1.3.3.1. Población elegible .....	7
1.3.3.2. Muestra .....	7
1.3.4. Delimitación de contenidos .....	7
1.4. Viabilidad de la investigación .....	8
1.5. Objetivos .....	9
1.5.1. Objetivo General .....	9
1.5.2. Objetivos Específicos .....	9
1.6. Objetivo central de discusión .....	10
1.7. Preguntas de investigación .....	10
Reflexiones finales .....	12
<b>Capítulo 2</b> .....	13
<b>Metodología y Fuentes</b> .....	13
2.1. Aspectos metodológicos .....	13
2.1.1. Tipo de investigación .....	13

2.1.1.1.	Investigación Monográfica .....	13
2.1.1.2.	Investigación Explicativa.....	13
2.1.1.3.	Investigación Cualitativa .....	14
2.2.	Orientación y enfoque de la investigación .....	14
2.2.1.	Descripción del método.....	14
2.2.2.	Método del Análisis Crítico del Discurso (ACD) .....	15
2.3.	Justificación de la metodología a seguir.....	16
2.4.	Los sujetos del estudio.....	18
2.5.	Las técnicas empleadas.....	18
2.5.1.	Análisis Documental .....	18
2.5.2.	Observación directa.....	18
2.5.3.	Análisis de contenido mediático .....	18
2.5.4.	Análisis de la Opinión Pública.....	19
2.5.5.	Entrevista Estructurada .....	19
2.6.	Los instrumentos .....	19
2.6.1.	Las Variables.....	20
2.6.2.	Los indicadores .....	20
2.6.3.	La medición cualitativa de los indicadores .....	22
2.7.	El análisis cualitativo.....	22
2.8.	Caracterización de las unidades de análisis.....	22
2.9.	Las fuentes de información.....	23
2.9.1.	Fuentes primarias .....	23
2.9.2.	Fuentes secundarias.....	24
	Reflexiones finales .....	24
	<b>PARTE II: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....</b>	<b>27</b>
	<b>Capítulo 3 .....</b>	<b>29</b>
	<b>Antecedentes relacionados con la investigación.....</b>	<b>29</b>
3.1.	Surgimiento del problema y su evolución .....	30
3.2.	Breve semblanza del Estado del Arte .....	32



Reflexiones finales .....	39
<b>PARTE III: TEORÍAS QUE EXPLICAN EL ESTUDIO</b> .....	41
<b>Capítulo 4</b> .....	43
<b>La Opinión Pública</b> .....	43
4.1. Epistemología de la Opinión Pública .....	44
4.1.1. Concepto epistemológico .....	44
4.1.2. Otras aproximaciones al término.....	46
4.2. Antecedentes históricos de la Opinión Pública .....	47
4.2.1. Edad Antigua.....	47
4.2.2. Edad Media .....	50
4.2.3. El Renacimiento .....	51
4.2.4. Edad de la Imprenta.....	52
4.3. Tradiciones de la Opinión Pública.....	54
4.3.1. Tradición Clásica.....	54
4.3.2. Tradición Empírica.....	56
4.3.3. Algunos autores de la tradición clásica .....	56
4.4. Perspectivas de estudio de la opinión pública .....	59
4.4.1. Psicológica: .....	59
4.4.2. Cultural:.....	59
4.4.3. Racional:.....	59
4.4.4. Publicística: .....	59
4.4.5. Elitista: .....	59
4.4.6. Institucional:.....	60
4.4.7. Tematización: .....	60
4.5. Formas de actitudes y opiniones.....	60
4.5.1. La idea de actitud .....	60
4.5.2. Los estereotipos.....	60
4.5.3. Los prejuicios .....	61
4.5.4. La propaganda .....	61

4.5.5.	Las Relaciones Públicas .....	62
4.6.	Medios de comunicación y sus efectos en la opinión pública.....	62
4.6.1.	Teoría del Impacto Directo .....	62
4.6.2.	Teoría de los Efectos Limitados.....	63
4.6.3.	Evolución de los estudios empíricos .....	64
4.6.4.	Modelo de la Agenda Setting.....	65
4.6.5.	La Espiral del Silencio .....	66
	Reflexiones Finales .....	70
	<b>Capítulo 5</b> .....	<b>71</b>
	<b>La Red Social como espacio para homogenizar la opinión</b> .....	<b>71</b>
5.1.	Orígenes de la red social.....	72
5.1.1.	Enfoque empírico .....	72
5.1.2.	Enfoque teórico-científico.....	72
5.1.3.	Enfoque Tecnológico .....	74
5.2.	Efectos de las redes sociales de Internet.....	77
5.2.1.	El Medio es el mensaje – Marshall McLuhan.....	77
5.2.2.	Comunicación y poder – Manuel Castells.....	78
5.2.3.	Homofilia y Cohesión Social – Lozares y Verd.....	81
5.3.	Aplicaciones de las redes sociales de internet.....	83
5.3.1.	¿Qué son las aplicaciones informáticas?.....	83
5.3.2.	Aplicaciones económicas .....	83
5.3.3.	Aplicaciones culturales .....	85
5.3.4.	Aplicaciones educativas .....	88
5.4.	Facebook, la red social por antonomasia.....	89
5.4.1.	Historia.....	89
5.4.2.	Objetivos y Normas de convivencia.....	91
5.4.3.	Legislación .....	93
5.4.4.	Utilidades y beneficios .....	94
5.4.5.	Factores que permiten la interacción social .....	101

5.4.6.	Facebook y Medios de Comunicación .....	101
5.4.7.	Periodismo Digital en Facebook .....	103
5.4.7.1.	Hitos históricos del Ciberperiodismo .....	104
5.4.7.2.	Ciberperiodismo en Guatemala .....	106
5.4.8.	elPeriódico.....	110
5.4.9.	Nómada .....	111
5.5.	La Red Social como espacio para homogenizar la opinión.....	112
5.5.1.	Emociones que articulan la colectividad social en la red.....	112
5.5.2.	La Espiral del Silencio, la lucha entre la simpatía y el aislamiento .....	116
	Reflexiones Finales .....	122
	<b>Capítulo 6</b> .....	125
	<b>Perspectiva teórico-lingüística que antecede al proceso discursivo</b> .....	125
6.1.	Algunos fundamentos teóricos sobre el estudio del lenguaje.....	126
6.2.	Estadios conceptuales de la Lingüística .....	128
6.2.1.	¿Qué es la Lingüística? .....	128
6.2.2.	Elementos de la teoría de Ferdinand de Saussure .....	131
6.2.3.	Signo lingüístico.....	132
6.3.	Otros aportes importantes al estudio de la Lingüística.....	133
6.3.1.	Biolingüística – Noam Chomsky .....	133
6.3.2.	Teoría semiológica del texto – Julia Kristeva .....	136
6.3.3.	Lenguaje como instinto – Steven Pinker.....	137
6.3.4.	Estudio lingüístico del discurso – Teun Van Dijk.....	139
6.3.5.	Teoría de la intencionalidad compartida – Michael Tomasello .....	141
6.4.	Estudio del discurso a partir del giro lingüístico .....	143
6.4.1.	¿Qué es el discurso? .....	144
6.4.2.	Tipología del discurso .....	146
6.5.	Estudios Críticos del Discurso (ECD).....	153
6.5.1.	Fundamentación teórica .....	153
6.5.2.	Aportes de Teun Van Dijk a los ECD .....	155

6.5.3. Análisis del Discurso (AD) .....	155
6.5.4. Análisis Crítico del Discurso (ACD) .....	157
Reflexiones Finales .....	160
<b>Capítulo 7</b> .....	163
<b>Taxonomía del discurso de odio en Facebook</b> .....	163
7.1. ¿Qué es el discurso de odio?.....	164
7.2. Taxonomía del discurso de odio.....	167
7.3. Causas y efectos del discurso de odio .....	172
7.4. Medios de propagación del discurso de odio .....	173
7.5. Marco legal para la lucha contra el discurso de odio .....	176
7.5.1. Modelos sancionarios establecidos en el Código Penal de Guatemala.....	178
7.5.2. Modelos sancionarios establecidos en Convenciones Internacionales .....	180
<b>PARTE IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	185
<b>Capítulo 8</b> .....	187
<b>Presentación de Resultados</b> .....	187
8.1. Antecedentes del caso.....	187
8.2. Propuesta metodológica.....	190
8.3. Muestra de unidades de análisis .....	191
8.4. Esquematización y análisis de variables e indicadores .....	193
8.5. Análisis crítico del discurso mediático en Facebook .....	213
8.5.1. ACDMF elPeriódico .....	214
8.5.2. ACDMF Nómada.....	224
Reflexiones finales .....	231
<b>PARTE V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, REFERENCIAS Y ANEXOS</b> .	235
<b>Conclusiones</b> .....	237
<b>Recomendaciones</b> .....	249
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	254
<b>Anexos</b> .....	264

## Lista de diagramas

Diagrama 1	Factores para la viabilidad de la investigación	8
Diagrama 2	Variables e indicadores	21
Diagrama 3	Resumen metodológico	25
Diagrama 4	Esquemmatización de la Espiral del Silencio	67
Diagrama 5	Desplome de las <i>fanpages</i> de Facebook durante 2017	84
Diagrama 6	Mapeo del panorama digital centroamericano en 2017	107
Diagrama 7	Tipología del discurso	145
Diagrama 8	Diagrama de la estructura narrativa	146
Diagrama 9	Principios del Análisis crítico del discurso	156
Diagrama 10	Pirámide del odio	163
Diagrama 11	Proceso de comunicación estratégica para regular el discurso en Facebook	245

## **Lista de tablas**

Tabla 1	Concordancia entre preguntas generadoras y objetivos de la investigación	11
Tabla 2	Principios comunitarios de Facebook	91
Tabla 3	Perspectivas de estudio del Análisis Crítico del Discurso	155
Tabla 4	Principales términos de odio	167
Tabla 5	Muestra de unidades de análisis	187

## Lista de esquemas

Esquema de análisis 1: Contenido de eP8Mz	189
Esquema de análisis 2: Contenido de eP9Mz1	190
Esquema de análisis 3: Contenido de eP9Mz2	191
Esquema de análisis 4: Contenido de eP9Mz3	192
Esquema de análisis 5: Contenido de eP9Mz4	193
Esquema de análisis 6: Contenido de eP9Mz5	194
Esquema de análisis 7: Contenido de N9Mz1	195
Esquema de análisis 8: Contenido de N9Mz2	196
Esquema de análisis 9: Contenido de N9Mz3	197
Esquema de análisis 10: Contenido de eP10Mz1	198
Esquema de análisis 11: Contenido de eP10Mz2	199
Esquema de análisis 12: Contenido de eP11Mz	200
Esquema de análisis 13: Contenido de eP13Mz1	201
Esquema de análisis 14: Contenido de eP13Mz2	202
Esquema de análisis 15: Contenido de N13Mz	203
Esquema de análisis 16: Contenido de eP14Mz	204
Esquema de análisis 17: Contenido de N14Mz	205
Esquema de análisis 18: Contenido de eP15Mz	206
Esquema de análisis 19: Contenido de eP16Mz	207
Esquema de análisis 20: Contenido de N16Mz	208

## Lista de gráficas

Gráfica 1 Postura ideológica elPeriódico	216
Gráfica 2 Ideología de la opinión pública de elPeriódico	217
Gráfica 3 Emociones detectadas en usuarios de elPeriódico	218
Gráfica 4 Discurso hegemónico valido por usuarios de elPeriódico	219
Gráfica 5 Postura ideológica Nómada	223
Gráfica 6 Ideología de la opinión pública de Nómada	224
Gráfica 7 Emociones detectadas en usuarios de Nómada	225
Gráfica 8 Discurso hegemónico valido por usuarios de Nómada	226



## Resumen

El propósito de este estudio es analizar la cobertura noticiosa y el tratamiento que se le dio al caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, en los medios el Periódico y Nómada, en su versión digital de Facebook. Para el efecto se recurrió a una metodología analítica que posibilita la tarea a la luz crítica de los contenidos mediáticos y de la opinión pública generada a raíz de dichos contenidos. De ahí que el estudio descansa sobre la teoría del Análisis Crítico del Discurso (ACD), propuesta por Teun Van Dijk, la cual permitió comprobar las pautas ideológicas que matizaron el discurso en contra de las víctimas.

Para comprobar tal aseveración, la tarea analítica abarcó los primeros nueve días posteriores a la tragedia, ya que después de este tiempo el ciclo informativo comenzó a diluirse de la agenda noticiosa, por lo que fue suficiente para describir el comportamiento de las audiencias a través del discurso hegemónico validado, cuyas implicaciones y consecuencias constituyen el punto de partida para formular las estrategias de comunicación que permitan, en alguna medida, mejorar los comportamientos humanos vinculados a las prácticas discursivas estereotipadas que circulan en la red, que por su naturaleza repercuten en una cultura de exclusión, sumisión y desigualdad social.

**Palabras clave:** Análisis Crítico del Discurso, Espiral del Silencio, Opinión Pública, Redes Sociales, Facebook, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

## **Introducción**

De acuerdo con Enrique de Aguinaga, “El hombre informado periodísticamente vive una realidad artificial, que no falsa, en cuanto es producto de la aplicación de una tabla de valores que distribuye la importancia y el interés de los hechos con el criterio subjetivo del medio” (De Aguinaga, 2001, p.252). De ahí que la realidad que consumen las audiencias constituye una construcción simbólica que responde a una agenda mediática que intenta definir la opinión de su público receptor. Sin embargo, la interpretación que la audiencia otorgue a dicha realidad dependerá de su grado de conocimiento, nivel de estudios, cultura, valores éticos y morales, y todo aquello que le permita aceptar, rechazar o redefinir la realidad planteada por el medio de comunicación.

Las investigaciones sobre opinión pública y medios de comunicación plantean un objeto de estudio complejo en su definición, ya que teóricamente no se ha logrado delimitar el concepto en ámbitos específicos y determinados, por el contrario, algunos autores refieren que la opinión pública parte de un acto individual, propio y subjetivo, relacionado con juicios de valor o conceptos creados por una persona en sí misma, en torno al reflejo de algo o alguien más. Sin embargo, este acto individual puede llegar a originar una coincidencia en común, en donde varias personas estarían en la posibilidad de transformar su pensamiento individual para acuerpar una forma colectiva capaz de dar origen a un fenómeno o problema social.

En este sentido, la estructura de fondo del trabajo de investigación que se presenta es sustentada en la idea teórica de lo que ha llegado a considerarse opinión pública, para encontrar un fundamento del cual partir hacia la tarea analítica que permita llegar a determinar la relación entre ésta y los contenidos mediáticos publicados por el Periódico y Nómada en sus páginas digitales de Facebook, relacionados con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción. Y es ello precisamente lo que constituye el factor determinante o núcleo central de la investigación, mediante el cual se pretende verificar, entre otros, si con el tratamiento del caso en mención, dichos actores sociales involucrados respondieron o no a la tríada ética que gira en torno al respeto, veracidad y servicio público.

De acuerdo con los requerimientos formales del Doctorado en Comunicación Estratégica y Social, la tesis doctoral se articuló en cinco partes, cada una de ellas con su respectivo cuerpo capitular. De manera rigurosa y sistemática fue definido el planteamiento del problema, los recursos metodológicos, el corpus teórico, el análisis de casos y presentación de resultados, para culminar con las conclusiones que intentan responder a las preguntas de investigación que fueron planteadas.

La Parte I: Introducción, esboza la estructura del corpus conceptual y metodológico que recorrió todo el estudio doctoral, y se subdivide en los capítulos 1 y 2. En el Capítulo 1: Introducción a la Investigación, se define, justifica y delimita el problema de investigación, para luego determinar los objetivos que desde el inicio se pretendió alcanzar, así como las preguntas de investigación a las cuales se les dio respuesta de acuerdo a la evolución del cuerpo capitular.

En el Capítulo 2: Metodología y Fuentes, se definen todos aquellos aspectos metodológicos que marcaron la ruta científico-analítica para alcanzar los objetivos propuestos, a la luz multidisciplinar del Análisis Crítico del Discurso propuesto por Teun Van Dijk, para determinar la relación binaria entre el discurso mediático y su influencia sobre la opinión pública en la red social Facebook, como objeto central de la investigación.

En la Parte II: Antecedentes del Estudio, se construye el Capítulo 3: Antecedentes relacionados con la investigación, para diseminar el contenido de la investigación monográfica, asimismo, se planteó una aproximación inicial a las diversas teorías y estudios recopilados en el Estado del Arte, las cuales permitieron el surgimiento reflexivo del término opinión acomodática, basada en la flexibilidad y complacencia de los usuarios ante los contenidos mediáticos de aquellos casos que antecedieron a la investigación.

La Parte III: Teorías que explican el estudio, ha sido destinada a los fundamentos teóricos que constituyen el soporte de la investigación, en sus cuatro vertientes principales que confluyen de manera integral: La Opinión Pública, el estudio de la Red Social, la perspectiva teórica de la

Lingüística y el Discurso, y las Prácticas Discursivas que proliferan en la construcción de mensajes y contenidos de odio en Facebook.

En el Capítulo 4: La Opinión Pública, se desarrolla un recorrido teórico por las aproximaciones que han dado vida al término, partiendo desde su concepción epistemológica, sus antecedentes históricos, tradiciones, las perspectivas de su estudio, las formas de actitud y comportamiento que predisponen a las personas ante determinados acontecimientos, hasta llegar a los efectos que los medios de comunicación masiva reproducen sobre la sociedad.

El Capítulo 5: La Red Social como espacio para homogenizar la opinión, está orientado hacia la difusión de algunas de las teorías que históricamente han dado origen al concepto de red social; partiendo desde la Gestalt y sus vinculaciones con las teorías de la Sociometría y de Grafos, hasta los enfoques tecnológicos que en la actualidad están constituidos por las herramientas digitales que motorizan el devenir de las relaciones interpersonales. En ese sentido, el presente capítulo dedica un espacio para definir la importancia que representa para el Periódico y Nómada establecer vínculos con una audiencia de reacciones inmediatas.

El Capítulo 6: Perspectiva teórico-lingüística que antecede al proceso discursivo, trata de los aportes evolutivos que el estudio de la lingüística ha dotado a los estudios críticos del discurso; desde su función como componente social que exterioriza el pensamiento del individuo a través de la lengua y sus usos; hasta las diversas corrientes, pre científicas y modernas, que desde la gramática, estructuralismo, funcionalismo y constructivismo, han desarrollado toda una categorización sociocultural que desemboca en los procesos de comunicación humana, en donde el sujeto, desde su experiencia inconsciente, ha adquirido la capacidad de interpretar las presiones y estructuras sociales que lo rodean, a través de la decodificación sígnica del discurso.

El Capítulo 7: Taxonomía del discurso de odio en Facebook, gira en torno a la pirámide del odio que, desde los contenidos mediáticos y opiniones indiscriminadas, constituye una herramienta para evidenciar los distintos niveles de intolerancia que las personas manifiestan en dicha red

social, incitando a actos de violencia virtual, hostilidad, intimidación y discriminación, entre otros.

La Parte IV, Presentación y Análisis de Resultados, corresponde a la práctica exhaustiva de identificación de la muestra, recolección, sistematización registral, y análisis de los contenidos publicados por los dos medios sujetos de estudio. Con base a los aportes lingüísticos en general, y específicamente al análisis crítico del discurso propuesto por Teun Van Dijk, se presenta un análisis correlacional entre las variables independiente (discurso mediático) y dependiente (opinión pública), para llegar a determinar el comportamiento y nivel de reciprocidad que existió entre ambas variables, una como consecuencia de la otra.

Dentro del Capítulo 8: Presentación de resultados, se esboza un total de 20 esquemas de análisis; en los cuales se combina, de manera individual, el contenido publicado por el medio en su cuenta de Facebook, y la validación del discurso desde la postura de la opinión pública. La parte mediática es analizada a la luz de sus tres vertientes: descripción de los hechos (unidades semánticas), justificación de las causas (unidades sintácticas), y caracterización de los actores (unidades pragmáticas); las cuales a su vez originan los conceptos de interacción de la audiencia, a partir de las emociones detectadas, la ideología influyente y la validación del discurso hegemónico.

Luego de la tarea primaria de esquematización, se presenta en el análisis de resultados todas aquellas generalidades conceptuales, metodológicas y registrales que dan pertinencia a la tesis doctoral, desde la exposición del análisis crítico del discurso mediático en Facebook, relacionado con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, durante los primeros nueve días posteriores al 8 de marzo de 2017, con la finalidad de describir toda la estructura hermenéutica que sustentó científicamente el estudio de los contenidos y discursos analizados.

La Parte V: Conclusiones, Referencias y Anexos, cierra la tesis doctoral con la exposición de la fase concluyente capitular, y con la evidencia que registra los documentos consultados y los instrumentos validados para el alcance de los resultados y recomendaciones propuestas.



## **PARTE I: INTRODUCCIÓN**





## Capítulo 1

### Introducción a la investigación

La tecnología, sus avances y especialmente las nuevas formas de comunicación dentro de la sociedad de la información, permiten hoy en día un campo de acción fértil para el desarrollo del Análisis Crítico del Discurso (ACD), puesto que, tal como lo dijo Marianne Díaz Hernández, “las personas están adaptando su comportamiento a las opiniones predominantes en su contexto social sobre cuáles conductas son o no aceptables” (Díaz, 2015). Y esto es fundamental para poner en práctica el ACD, cuyas unidades de análisis descansan en factores de interacción y contexto social.

En la actualidad la red social Facebook se ha convertido en el medio de interacción social más importante a nivel mundial. Guatemala no escapa al crecimiento exponencial de los usuarios que han encontrado en este espacio virtual una plataforma para mantenerse interconectados con lo que, para muchos, ha llegado a constituirse como una convivencia real dentro del plano virtual.

Para el lingüista Teun Van Dijk, el uso actual de la lengua entre usuarios concretos y en situaciones sociales concretas, constituye el punto de partida para el ACD. De ahí que este trabajo de investigación planteó como sujetos de análisis a dos medios de comunicación masiva y la interacción de sus usuarios dentro de la red social Facebook, en un contexto discursivo construido sobre la base de los prejuicios y la reproducción del odio y sus múltiples consecuencias de desigualdad y dominación social.

#### 1.1. Planteamiento del Problema

Mucho de la historia desigual entre hombres y mujeres ha quedado plasmada de forma gráfica en el libro “*La Dialéctica del Sexo*” (1976), escrito por la filósofa canadiense Shulamith Firestone, quien aborda el tema de la desigualdad entre ambos géneros, concibiéndola como la causa más profunda de la división social. A pesar de las investigaciones a las cuales se puede acceder desde cualquier instrumento físico o digital, es preciso mencionar, tal y como lo menciona Lerner (1990), que “el trabajo de los especialistas en historia de las mujeres no ha entrado a formar parte

del discurso común”, razón que también constituyó un punto medular para la presente investigación.

Según Van Dijk (1999), a finales del Siglo XX las nociones cruciales de poder, el dominio y la desigualdad se usaron a menudo en el estudio de las ciencias sociales, sin embargo, la mayor parte de las perspectivas lingüísticas sobre el discurso rara vez analizaron esas nociones con mucho detalle, descuido que perjudicó también a la indagación sistemática del contexto social en general. Fue posteriormente que recibieron atención, una vez que la tarea crítica se desplazó explícitamente hacia una perspectiva discursiva. Como parte de ese contexto social, el estudio de la comunicación ha sido una preocupación que ha trascendido los siglos y las distintas épocas por las que ha pasado la historia de la humanidad (Interiano, 2011).

Considerando esta afirmación y los estudios que anteceden sobre medios de comunicación y opinión pública, Análisis Crítico del Discurso, y las corrientes discursivas de odio, como manifestaciones de luchas de poder; se planteó el tema “Análisis Crítico del Discurso Mediático en Facebook”, como una aproximación para el estudio y análisis de todas aquellas unidades escritas que se difundieron en los contenidos noticiosos de elPeriódico y Nómada, así como en las opiniones de sus usuarios, dentro de la red social Facebook, en torno al caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, y la construcción del discurso que tendió a vulnerar sus derechos a la vida, a la dignidad y a la igualdad de condiciones.

Como parte contextual es preciso mencionar que el 8 de marzo de 2017 constituye un parteaguas en el tratamiento mediático del tema mujer, a raíz de la cobertura noticiosa que los medios informativos otorgaron a la tragedia del Hogar Seguro Virgen de la Asunción que concluyó con el saldo de 41 niñas fallecidas y 15 más con quemaduras graves producto del incendio. La generación de contenidos mediáticos enfocados en aspectos de delincuencia, sexo, drogas y abandono propició entre los internautas una ola de opiniones con un alto índice de odio contra las víctimas, obviando los aspectos de responsabilidad del Estado, justicia, derechos humanos, y derechos constitucionales que debieron haber primado.

Este caso lleva en sí mismo una tendencia de carácter político, que desembocó en aspectos de desigualdad y de exclusión social, en los cuales las mujeres, niñas y madres, quedaron excluidas de los cánones morales socialmente aceptados, por el hecho primario de ser mujeres dentro de un contexto de ideología machista. Por todo lo anterior, el problema al cual se ha buscado dar una solución con la presente investigación se plantea con la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los contenidos noticiosos que predominaron en Facebook, dentro de la agenda de el Periódico y Nómada, relacionados con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción; y cuál fue el discurso hegemónico validado por los usuarios a partir de dichos contenidos?

## 1.2. Justificación

Las razones que justifican y dieron pertinencia al presente estudio, fueron motivadas por el compromiso de la sustentante para contribuir en la generación de conocimientos que apoyen particularmente a los sectores más vulnerables, en lo general, y a las mujeres en particular, en la resistencia contra la construcción ideológica que a través del discurso prolifera en la exclusión y desigualdad social.

También es importante tomar en consideración que, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es necesario que las tesis doctorales tengan un enfoque pertinente, y no sirvan solamente como una justificación para alcanzar un grado académico superior, con temas que poco o nada aportan a los problemas estructurales en los cuales los estudios científicos deben incidir.

Investigar sobre los contenidos ideológicos y los discursos de odio que se construyeron en torno a ellos, relacionados con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, más que tratarse de un estudio de género, cobró importancia porque buscó describir la forma como un problema de carácter social, jurídico y de derechos humanos, tuvo un tratamiento mediático y de opinión pública, en donde los contenidos tendenciosos repercutieron en la generación de una cultura de violencia discursiva.

Con la presente investigación se pretendió recopilar y dar a conocer el fundamento teórico relacionado con la opinión pública, redes sociales, Análisis Crítico del Discurso, y discurso de odio, para contrastarlos de forma analítica con la realidad. De esta forma se obtuvo el suficiente corpus teórico y científico que permitió proponer estrategias de comunicación que, de alguna forma, incidirán en mejorar los comportamientos humanos vinculados a las prácticas discursivas estereotipadas, que por su naturaleza repercuten en una cultura de exclusión, sumisión y desigualdad social.

Si dentro de la Gestión de Política Global de Facebook, han adquirido el compromiso para encontrar un equilibrio entre ofrecer a las personas el poder de expresarse y garantizar al mismo tiempo un entorno respetuoso, la obligación como usuarios de las redes sociales de internet, debe apuntar hacia las buenas prácticas para utilizar estos canales informativos con prioridad de contenidos, tanto de los que se validan como de los que se generan dentro de la interacción social.

### 1.3. Delimitación

Para facilitar las posibilidades de esta investigación, se establecieron los siguientes límites:

#### 1.3.1. Delimitación Espacial

El ámbito geográfico donde se desarrolló la investigación se delimitó en la ciudad de Guatemala, sin que ello predisponga que los resultados pudieran servir de referencia y aplicación para estudios de otros países de habla hispana. La red social sujeto de estudio fue Facebook, y los contenidos para el análisis crítico del discurso estuvieron delimitados por el filtro de búsqueda Hogar Seguro Virgen de la Asunción, en las *fanpages* de el Periódico y Nómada.

#### 1.3.2. Delimitación Temporal

El tiempo que se empleó para realizar la investigación, se hizo en simultáneo con el tiempo dedicado a la planificación del Doctorado, el cual contempló un periodo de seis semestres destinados al desarrollo del pensum de estudios, más seis meses adicionales para la redacción final y defensa de tesis doctoral, comprendidos de julio 2016 a octubre 2019. Por su parte, el

tiempo destinado para realizar la recopilación de datos, aplicación de instrumentos, y análisis crítico del discurso, fue de 9 meses, a partir del 01 de enero al 30 de septiembre de 2019.

### 1.3.3. Delimitación del Universo

El Universo estuvo conformado por los medios noticiosos el Periódico y Nómada, y su contenido informativo difundido en la red social Facebook. Se decidió tomar a estos dos medios como el Universo del estudio, por su calidad periodística en la cobertura noticiosa, así como por la credibilidad que mantienen entre la opinión pública, a diferencia de otros medios con formato similar. Asimismo, el análisis sistematizado de ambos medios permitió contrastar tanto los contenidos como los recursos discursivos de sus usuarios, en tanto el manejo ideológico que los identifica como empresas periodísticas.

#### 1.3.3.1. Población elegible

La población elegible estuvo integrada por los contenidos noticiosos de el Periódico y Nómada, que estuvieron relacionados exclusivamente con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción. Para ello se recurrió al buscador de Facebook, para identificar mediante la etiqueta Hogar Seguro Virgen de la Asunción, todos aquellos contenidos que cobraron pertinencia para el análisis.

#### 1.3.3.2. Muestra

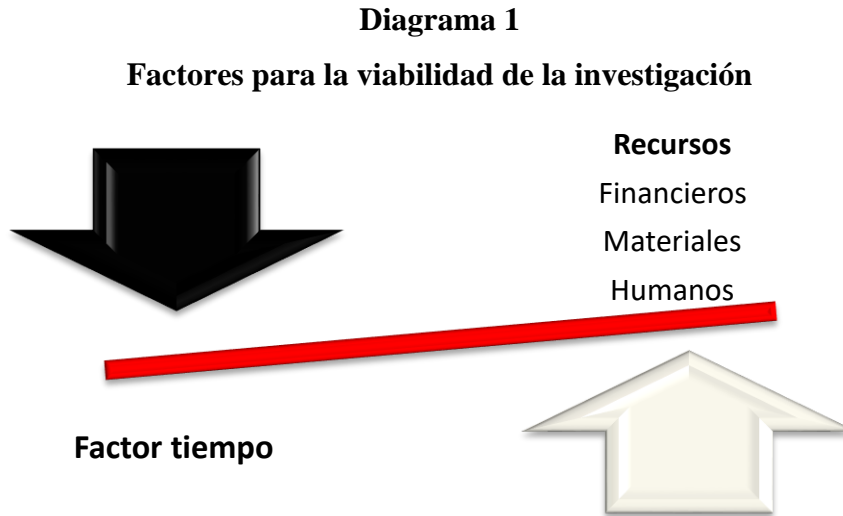
De la población elegible, se tomaron dos muestras: una muestra probabilística, en donde todos los contenidos noticiosos relacionados con el tema a tratar tuvieron la probabilidad de ser elegidos para el análisis. Y una muestra no probabilística, en donde se recopilaban las opiniones de usuarios de forma aleatoria, preferentemente entre aquellos comentarios que tuvieron mayor cantidad de interacciones.

### 1.3.4. Delimitación de contenidos

Como ya se mencionó, el contenido temático que fue analizado corresponde exclusivamente a la cobertura noticiosa del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, publicadas en las *fanpages* de el Periódico y Nómada, en la semana del 8 al 16 de marzo de 2017.

#### 1.4. Viabilidad de la investigación

Para establecer la viabilidad de esta investigación, se presentan a continuación los factores que fueron determinantes para el éxito de la misma.



Fuente: elaboración propia

Sobre la balanza aparecen las condiciones con un alto grado favorable para la realización del estudio, y debajo de la balanza se posiciona el factor tiempo, como la única condición desfavorable para llevar a buen término la investigación doctoral.

- **Recursos Financieros:** La sustentante pudo cubrir toda la inversión del Doctorado así como los gastos que surgieron durante el proceso de investigación en concepto de libros, combustible, materiales y útiles de oficina, impresiones, pago de internet, cuotas, asesoría, etc.
- **Recursos Materiales:** Se contó con las condiciones necesarias tanto a nivel de espacio físico, equipo tecnológico y de conectividad a internet, para poder llevar a buen término la investigación.
- **Recursos Humanos:** Se contó con el acompañamiento de los docentes que fueron asignando tareas y revisando constantemente el protocolo de investigación hasta concluir la Tesis Doctoral en el tiempo propuesto. También se contó con el apoyo del colega doctorando M.Sc. Sergio Morataya, quien constantemente compartió sus ideas para tener referencias con las cuales enriquecer el estudio.

## 1.5. Objetivos

De acuerdo con el criterio de pertinencia y relevancia del estudio realizado, la investigación permitió alcanzar los siguientes objetivos.

### 1.5.1. Objetivo General

Analizar críticamente el discurso de los contenidos noticiosos publicados en Facebook por los medios informativos el Periódico y Nómada, así como las interacciones discursivas de los usuarios que opinaron con relación a la cobertura mediática del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

### 1.5.2. Objetivos Específicos

- 1.5.2.1. Explicar las teorías que fundamentan la opinión pública como una forma de control social de los medios de comunicación masiva.
- 1.5.2.2. Describir cuáles son los efectos y emociones que articulan la colectividad social en Facebook y homogenizan las opiniones de los usuarios.
- 1.5.2.3. Describir la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea investigativa de la opinión pública.
- 1.5.2.4. Conceptualizar las fases del discurso de odio, para determinar los patrones ideológicos que desde Facebook proliferan en intolerancia y violencia verbal.
- 1.5.2.5. Sistematizar el Análisis Crítico del Discurso desde la interacción medio-audiencia, para determinar el discurso hegemónico que se validó en el tratamiento del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

1.5.2.6. Formular estrategias de comunicación que incidan en la construcción de contenidos de Facebook, que permitan mejorar las relaciones humanas de los actores involucrados en el estudio.

## 1.6. Objetivo central de discusión

Siendo el objetivo general de esta investigación analizar críticamente el discurso de los contenidos noticiosos relacionados con la tragedia ocurrida en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción; la discusión se centraliza en la influencia que generaron el Periódico y Nómada, sobre la manera de pensar, sentir y opinar de sus audiencias, en donde la validación de las opiniones comunes pudo haber surgido al margen del control y responsabilidad mediática. En otros términos, el núcleo central de la investigación radica en verificar si con sus publicaciones, los medios sujetos de análisis respondieron o no a la tríada ética que gira en torno al respeto, la veracidad y el servicio público.

## 1.7. Preguntas de investigación

De acuerdo con Hernández Sampieri (2014, p.360) “Como complemento a los objetivos de investigación se plantean las *preguntas de investigación*, aquellas que se pretende responder al finalizar el estudio para lograr los objetivos.” En tal sentido se presentan a continuación las preguntas que nacen del objetivo general y objetivos específicos de la investigación, las cuales de manera concordante dieron vida al contenido capitular del estudio.



**Tabla 1**

**Concordancia entre preguntas generadoras y objetivos de la investigación**

<b>Pregunta generadora</b>	<b>Objetivo propuesto</b>
¿Cuáles fueron los contenidos publicados en Facebook, dentro de la agenda noticiosa de elPeriódico y Nómada, y qué recursos discursivos generaron sus usuarios a partir de dichos contenidos, relacionados con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción?	Analizar críticamente el discurso de los contenidos noticiosos publicados en Facebook por los medios informativos elPeriódico y Nómada, así como las interacciones discursivas de los usuarios que opinaron con relación a la cobertura mediática del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.
¿Cuáles son las teorías que fundamentan la opinión pública como una forma de control social de los medios de comunicación masiva?	Explicar las teorías que fundamenten la opinión pública como una forma de control social de los medios de comunicación masiva.
¿Cuáles son los efectos y emociones que articulan la colectividad social en Facebook?	Describir cuáles son los efectos y emociones que articulan la colectividad social en Facebook y homogenizan las opiniones de los usuarios.
¿Cuál es la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea de investigación de la opinión pública?	Definir la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea investigativa de la opinión pública.
¿Cuáles son las fases del discurso de odio que prolifera en Facebook, que determinan los patrones ideológicos de intolerancia y violencia verbal?	Conceptualizar las fases del discurso de odio, para determinar los patrones ideológicos que desde Facebook proliferan intolerancia y violencia verbal.
¿Cuál fue el discurso hegemónico validado por medios y audiencia, en el tratamiento del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción?	Sistematizar el Análisis Crítico del Discurso desde la interacción medio-audiencia, para determinar el discurso hegemónico que se validó en el tratamiento del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.
¿Cuáles son las estrategias de comunicación necesarias para incidir en la construcción de contenidos en Facebook, que permitan la mejora en las relaciones humanas en un plano de comunicación interpersonal?	Formular estrategias de comunicación que incidan en la construcción de contenidos en Facebook, que permitan mejorar las relaciones humanas de los actores involucrados en el estudio.

Fuente: elaboración propia

## Reflexiones finales

La incidencia del estudio planteado para el ámbito de la comunicación social, cobra importancia en cuanto a que constituye una aproximación desde el análisis crítico del discurso, hacia un problema poco estudiado desde la óptica ideológica, sociológica y cultural, ya que, definir los estereotipos de género que se están multiplicando en las redes sociales de internet, posibilita la investigación de un tema de actualidad, y permite reconocer que el uso y abuso de estos canales tecnológicos nos abre la brecha para la difusión de contenidos que delimitan nuestro comportamiento social y moldean los recursos discursivos de la opinión pública.

El Capítulo 1 de la tesis doctoral, establece la ruta inicial que la investigación siguió para llegar a definir las ideas centrales sobre las cuales giró todo el estudio; planteando posibilidades para su organización, jerarquización y relación estructural dentro de un contexto delimitado. De ahí que las formulaciones iniciales del problema de investigación definen la relación existente entre dichas ideas, el tiempo, el lugar y los sujetos sobre los cuales recaerá todo el procedimiento científico.

## **Capítulo 2**

### **Metodología y Fuentes**

El camino que condujo la investigación constituyó un recorrido multidisciplinar con el que se pretendió, por un lado, realizar una perspectiva crítica para la sustentación del análisis del discurso en la producción y reproducción de los contenidos noticiosos de los dos medios sujetos de análisis, publicados exclusivamente en la red social Facebook. Dicha perspectiva siguió la línea metodológica del Análisis Crítico del Discurso (ACD), propuesta por Teun Van Dijk.

Por otro lado, con el afán de integrar un mejor esfuerzo analítico, y debido a la particularidad del ACD de poder combinarse con cualquier otra disciplina de las ciencias sociales, los resultados del análisis fueron dosificados mediante la teoría de la Espiral del Silencio, de Elisabeth Noelle-Neumann, con la finalidad de determinar si los usuarios adaptaron su comportamiento a las opiniones predominantes, dentro del contexto social en torno al cual giraron las publicaciones noticiosas, sobre las conductas que pudieron ser o no aceptables para la opinión pública.

#### **2.1. Aspectos metodológicos**

##### **2.1.1. Tipo de investigación**

###### **2.1.1.1. Investigación Monográfica**

El estudio tuvo la finalidad de profundizar en los tópicos relacionados con el Análisis Crítico del Discurso, así como con las corrientes discursivas que fueron determinantes para la construcción de la comunicación estratégica y la opinión pública, en torno al problema que se plantea. El trabajo de investigación fue sustentado mediante un proceso de búsqueda de información bibliográfica y de consulta electrónica, para determinar el corpus teórico relacionado con el tema desarrollado.

###### **2.1.1.2. Investigación Explicativa**

Con este estudio se pretendió investigar un problema del comportamiento humano, considerado importante por la responsabilidad social que implica, y para el desarrollo de planteamientos de

comunicación estratégica que permitan dar a conocer conductas que transgreden la norma e incentivan roles de abuso, dominación, agresión, violencia y conformidad generalizada por parte de la población con acceso a la red social objeto de estudio.

La intención de la tesis doctoral estriba en alcanzar un nivel científico con alcance explicativo, en tal sentido, el estudio se sustentó en la concepción de Hernández Sampieri, en cuanto a afirmar que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta... (Hernández, 2014. p.95)

### 2.1.1.3. Investigación Cualitativa

De acuerdo con Hernández Sampieri, la investigación cualitativa no tiene como sustento el recuento estadístico de unidades de análisis, puesto que su enfoque consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los sujetos participantes, tales como sus emociones, prioridades, experiencias, significados, interacciones y otros aspectos más bien subjetivos. (Hernández, 2014. p.8). En tal sentido, la estructura metodológica del estudio que se presenta no descansó en hipótesis estadísticas, sino en el Análisis Crítico del Discurso, ACD.

## 2.2. Orientación y enfoque de la investigación

### 2.2.1. Descripción del método

Como ya se ha mencionado, para alcanzar los objetivos propuestos en este estudio se llevó a cabo una investigación monográfica, con la cual se intentó profundizar, a partir de la revisión bibliográfica y documental, en las tendencias e intencionalidad discursiva que afloró en los medios y usuarios analizados, respecto de lo ocurrido en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, el 8 de marzo de 2017.

Para ello se implementó un recorrido metodológico que partió de la observación de los datos hacia su intrínseca relación con la interpretación de sus significados, y que a su vez permitió la reflexión y el análisis de sus cualidades más profundas. Por lo tanto, se siguió la ruta de la

Hermenéutica, como el método adecuado para interpretar cada uno de los elementos del discurso analizado dentro de un todo general, esto quiere decir que se recurrió al razonamiento inductivo para establecer las conclusiones generales a partir de la observación y el análisis de las unidades sujetas de estudio, mejor dicho, tuvo una ascendencia de lo particular a lo general.

Una vez realizada la tarea diaria de recolección de datos, se procedió a sistematizar las unidades que serían analizadas a la luz del Análisis Crítico del Discurso, para determinar si los contenidos de elPeriódico y Nómada, relacionados con el tema en cuestión, tuvieron un rol en la construcción de la opinión pública, y si generaron un entorno que pudo haber desencadenado en los perceptores alguna actitud de discusión, de sumisión o de silencio.

### 2.2.2. Método del Análisis Crítico del Discurso (ACD)

En palabras de su principal exponente, Teun Van Dijk:

El análisis crítico del discurso es un tipo de investigación analítica sobre el discurso que estudia primariamente el modo en que el abuso del poder social, el dominio y la desigualdad son practicados, reproducidos, y ocasionalmente combatidos, por los textos y el habla en el contexto social y político. El análisis crítico del discurso, con tan peculiar investigación, toma explícitamente partido, y espera contribuir de manera efectiva a la resistencia contra la desigualdad social. (Van Dijk, 1999. p.23)

En tal sentido, con este método analítico se procedió a evaluar críticamente los textos (contenidos) y los discursos (opiniones) de los medios y usuarios que integran la muestra del estudio. Bajo el modelo propuesto por Teun Van Dijk, se llegó a establecer la relación entre el texto y discurso, dentro de un contexto ideológico, de lo publicado en las *fanpages* de elPeriódico y Nómada, en la red social Facebook.

La finalidad de realizar un análisis crítico del discurso, ACD, radicó en la necesidad de llegar a comprender si ante una problemática de carácter social, que trascendió a un grupo de niñas en estado de vulnerabilidad, los medios noticiosos, elPeriódico y Nómada, como poderes conductores de la opinión pública, pudieron haber validado la teoría de Van Dijk en cuanto a establecer que “cuando los poderes dominantes permiten un discurso extremista, la gente violenta se siente legitimada para recurrir a la violencia.” (Teun Van Dijk)

En este sentido, cobró especial importancia desarrollar el ACD a partir de la difusión mediática, pero enfatizando en las posturas discursivas que asumieron los perceptores de ambos medios noticiosos. Con ello se tuvo la capacidad de determinar la forma como el Periódico y Nómada procesaron los acontecimientos informativos relacionados con el caso del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, y las propiedades y características semánticas, sintácticas y pragmáticas, así como los símbolos subyacentes que dieron origen al discurso público.

Tomando en consideración que una de las particularidades del ACD es su capacidad de relacionarse con otras corrientes científicas que enriquecen la tarea analítica, las posturas discursivas de la opinión pública también fueron analizadas a la luz de la Espiral del Silencio, explicadas a partir de sus cuatro supuestos básicos, todos relacionados entre sí:

...primero, las personas tenemos un miedo innato al aislamiento; segundo, la sociedad amenaza con el aislamiento al individuo que se desvía; tercero, como consecuencia de ese miedo, el individuo intenta captar corrientes de opinión; y cuarto, los resultados de ese cálculo afectan la expresión o el ocultamiento de las opiniones. Sin embargo, estos supuestos se pueden resumir en un solo razonamiento: la opinión pública es entendida como un mecanismo social que hace posible la cohesión y la integración de los grupos humanos.” (Dittus, 2005. p. 62)

De tal cuenta, la teoría de la Espiral del Silencio permitió desarrollar un análisis de las emociones, ideologías y validaciones discursivas manifestadas por los individuos que intervinieron dentro del constructo lingüístico del caso analizado. Y es en este punto en donde el análisis de la opinión pública, desde la perspectiva de los imaginarios sociales, cobró sentido.

### 2.3. Justificación de la metodología a seguir

El uso de la metodología seleccionada para el desarrollo de la tesis doctoral, “Análisis crítico del discurso mediático en Facebook”, se justifica en el hecho de que todo trabajo de investigación científica debe definir una orientación que marque el camino a seguir para alcanzar objetivos, emitir conclusiones y sugerir recomendaciones, que contribuyan a la solución de los problemas que afectan a la sociedad; y también para contribuir académicamente en el aprendizaje continuo.

En el aspecto monográfico, fue importante recorrer el camino desde la base bibliográfica y documental porque se hizo necesario conocer el registro de datos históricos para llegar a

comprender la práctica discursiva de la actualidad. Asimismo, su importancia también radica en el hecho de que la sustentante no contó con una amplitud temporal para profundizar en otro tipo de investigación que requiriera de un mayor compromiso del quehacer científico.

En el aspecto cualitativo, su importancia radica en la posibilidad de alcanzar el conocimiento de la verdad mediante el análisis abierto de los datos, desde sus cualidades, intervenciones e interacciones sociales; y no desde la rigidez del recuento de los datos estadísticos que limitan el conocimiento e impiden la interpretación y comprensión multidisciplinaria de los problemas sociales, en tanto significantes y significados a saber.

En el aspecto hermenéutico, es importante su aplicación metodológica porque es capaz de construirse sobre los parámetros del discurso, facilitando la tarea de descomposición del todo, en unidades de análisis que permitieron alcanzar las grandes conclusiones que responden a cada uno de los objetivos planteados. Mediante la investigación hermenéutica fue posible llevar a cabo las tres fases metodológicas: 1. Recopilación bibliográfica y documental. 2. Análisis e interpretación de datos. 3. Formulación de conclusiones y estrategia de comunicación para diseminar el conocimiento.

El método del análisis crítico del discurso constituyó la parte medular de la presente investigación; en ese sentido su aplicación fue de suma importancia porque orientó todo el proceso en torno a un tema en particular que corresponde al caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, el cual, aunque continúa en proceso de investigación jurídica, cobró interés para la sustentante por la cobertura mediática que se le brindó desde la noche del 7 de marzo de 2017, y sobre todo por los impactos discursivos que generó en contra de las víctimas.

Desarrollar el ACD a partir del conocimiento previo sobre el caso a investigar, también cobró importancia por la necesidad de dar a conocer la existencia de patrones y esquemas que, a través del discurso mediático, pudieron contribuir en el fomento de la violencia, abusos de poder y

cosificación de la mujer (niñas y adultas), desde un espacio público y de vulnerabilidad como lo es la red social Facebook.

## 2.4. Los sujetos del estudio

En la presente investigación participaron dos medios de comunicación y sus contenidos noticiosos relacionados con la etiqueta Hogar Seguro Virgen de la Asunción, dentro de un ámbito físico y temporal previamente establecido. Las páginas de Nómada y el Periódico en Facebook, fueron seleccionadas como una muestra probabilística, en donde todos los contenidos noticiosos relacionados con el tema a tratar tuvieron la probabilidad de ser elegidos para el análisis. Por su parte, los usuarios que interactuaron con sus comentarios en las distintas publicaciones seleccionadas para el análisis fueron definidos como una muestra no probabilística, en donde se recopilaron sus opiniones de forma aleatoria, brindando mayor importancia a aquellos comentarios relevantes y con mayor interacción entre los miembros de la comunidad virtual.

## 2.5. Las técnicas empleadas

### 2.5.1. Análisis Documental

Se recurrió a esta técnica para tabular la bibliografía y segmentarla en la Matriz del Estado del Arte para su fácil vinculación con el cuerpo capitular.

### 2.5.2. Observación directa

De manera sistemática se obtuvieron los datos directamente desde las dos fuentes sujetas de estudio, dejando registro de ellos mediante capturas registrales, que fueron determinantes para el análisis del contenido mediático y de la opinión de usuarios.

### 2.5.3. Análisis de contenido mediático

- Unidades semánticas: descripción de los hechos.
- Unidades sintácticas: justificación del conflicto.
- Unidades pragmáticas: caracterización de los actores involucrados.



En esta fase de aplicación se recurrió al análisis crítico del discurso para analizar aquellas unidades escritas que se difundieron en los contenidos noticiosos de elPeriódico y Nómada, en torno al caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

#### 2.5.4. Análisis de la Opinión Pública

- Opinión predominante.
- Emociones detectadas.
- Ideología influyente.
- Discurso hegemónico.

Esta fase de interpretación se dosificó mediante el análisis crítico del discurso y su relación con la teoría de la espiral del silencio, con la cual se analizaron todas aquellas unidades de opinión de los usuarios que interactuaron con sus comentarios respecto al tema y los sujetos de investigación.

#### 2.5.5. Entrevista Estructurada

Para la mejor comprensión del fenómeno a estudiar, se realizó una guía de entrevista a un experto en redes sociales, con la cual se enriqueció el estudio desde la perspectiva de la práctica académica.

### 2.6. Los instrumentos

La información para la recopilación, análisis e interpretación de datos fue procesada siguiendo los indicadores antes mencionados, y mediante los siguientes instrumentos:

- Matriz del Estado del Arte.
- Ficha de captura registral para el ACD de los contenidos titulares mediáticos.
- Ficha de captura registral para el análisis de opiniones de usuarios.
- Guía de entrevista estructurada

### 2.6.1. Las Variables

En la presentación de resultados de esta investigación, se incluye un análisis descriptivo del discurso, tanto del que se refleja como contenido noticioso, como de aquel que se generó a raíz de dicho contenido (opiniones de usuarios).

En este sentido, los factores que sustentan el objetivo central de discusión descansaron sobre los fundamentos de las variables independiente y dependiente, en donde la primera recoge todas aquellas unidades semánticas, sintácticas y pragmáticas, puestas de manifiesto por los medios sujetos de análisis; mientras que la segunda recoge los elementos significativos de emoción, ideología y discurso hegemónico validado, que dieron forma a la opinión predominante entre los usuarios receptores.

### 2.6.2. Los indicadores

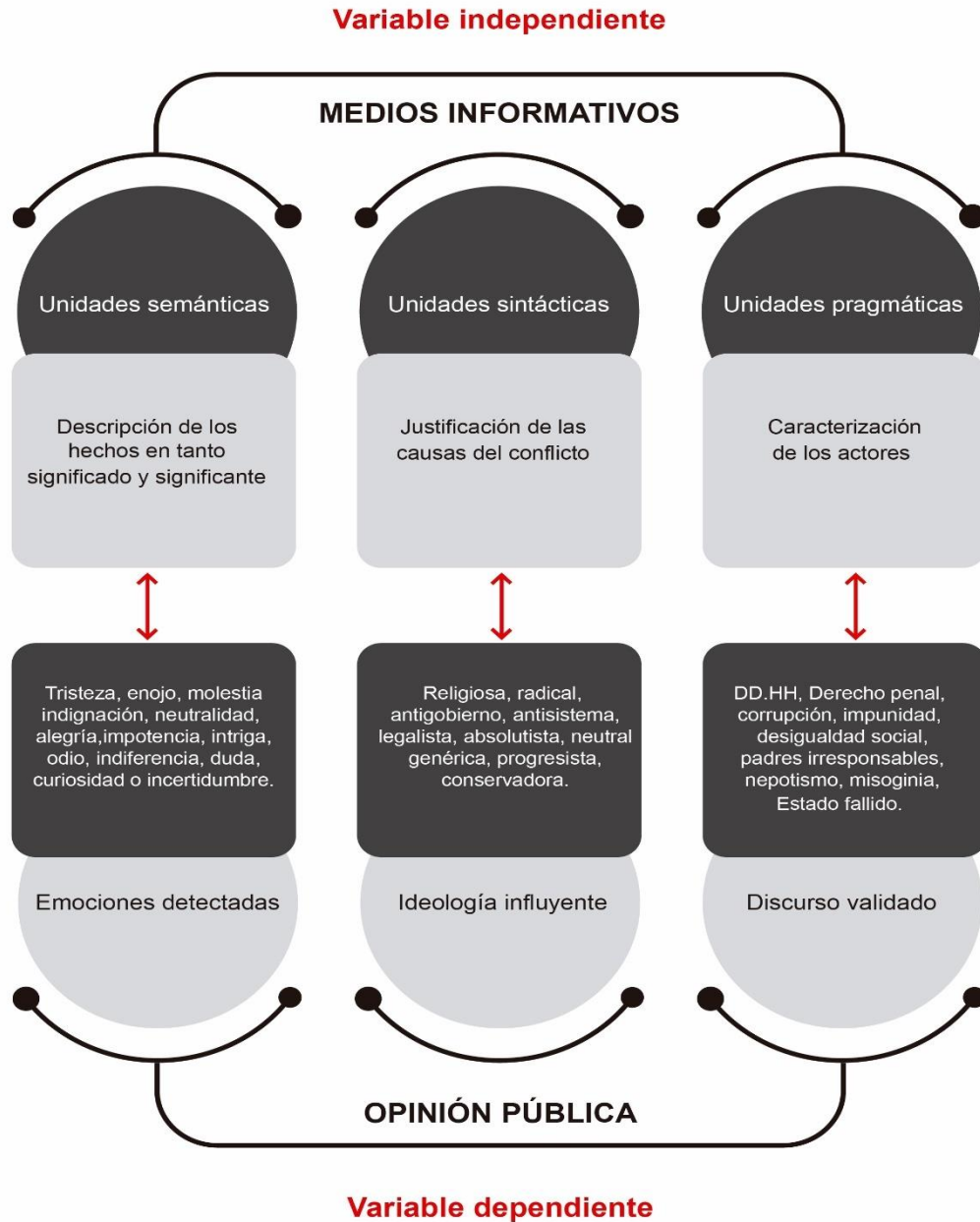
Para la variable independiente se plantearon los siguientes indicadores:

- Unidades semánticas: descripción de los hechos en tanto significado y significante.
- Unidades sintácticas: justificación de las causas del conflicto, a partir de la postura ideológica y la forma del contenido.
- Unidades pragmáticas: caracterización de los actores, desde sus acciones, interacciones y consecuencias.

Para la variable dependiente se plantearon los siguientes indicadores:

- Emociones detectadas: tristeza, enojo, molestia, indignación, alegría, impotencia, intriga, odio, indiferencia, incertidumbre, curiosidad.
- Ideología influyente: religiosa, anti gobierno, machista, absolutista, conservadora, progresista, antisistema, neutral.
- Discurso hegemónico validado: derechos humanos, proceso penal, corrupción estatal, impunidad, nepotismo, desigualdad social, irresponsabilidad de padres.

**Diagrama 2**  
**Variables e indicadores**



Fuente: elaboración propia

### 2.6.3. La medición cualitativa de los indicadores

En la presente investigación se aplicó la medición en escala ordinal que permitió jerarquizar los indicadores de cada una de las variables abordadas, sin llegar a cuantificar su nivel de frecuencia. Como instrumento para la medición se utilizaron esquemas de gráficos radiales, con los cuales fue posible la asignación y clasificación de los indicadores por su nivel de importancia.

## 2.7. El análisis cualitativo

De acuerdo con Hernández Sampieri, “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.” (Hernández, 2014, p.358). En este sentido, la presente investigación cumplió con las características propias del análisis cualitativo, puesto que se intentó explorar la forma como los sujetos de análisis experimentaron, discutieron y proyectaron de manera discursiva, los hechos ocurridos el 8 de marzo de 2017, en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, dentro del contexto digital de la red social Facebook.

La tarea del análisis cualitativo se dosificó en función de estudiar cada dato por sí mismo y en relación con los demás. (Hernández, 2014, p.419). De esta forma fue posible lograr la interrelación del análisis crítico del discurso con la teoría de la espiral del silencio, cuyas variables, previamente identificadas, fueron determinantes para llegar a conocer, analizar e interpretar la postura de cada una de las partes sujetas de estudio.

## 2.8. Caracterización de las unidades de análisis

El tema de estudio “Análisis crítico del discurso mediático en Facebook”, se propuso a la luz del análisis de los contenidos noticiosos que circularon en la red social Facebook, durante los nueve días posteriores a la tragedia ocurrida en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, abordados específicamente en la *fanpage* de los medios el Periódico y Nómada. En este sentido, las unidades de análisis están constituidas por cada una de las notas informativas que cada medio publicó dentro de la red social y dentro del periodo de tiempo establecido para la recolección de los datos.

Las unidades de análisis responden a las siguientes características comunes:

- Haber sido publicadas en Facebook.
- Constituirse como contenido informativo o noticioso de elPeriódico o Nómada.
- Ser vinculantes con la etiqueta Hogar Seguro Virgen de la Asunción, en los motores de búsqueda de la red social.
- Haber sido publicadas en el periodo del 08 al 16 de marzo de 2017.
- Haber recibido interacción de los seguidores del medio.

## 2.9. Las fuentes de información

“Una fuente de información es el lugar o soporte del que manan los datos, los conceptos, las ideas, y los pensamientos que sirven para la creación de nuevo conocimiento.” (Gómez, 2007, p.29). La obtención de la información es la fase más importante para la tarea investigativa, ya que constituye el fundamento para definir y plantear el problema, estructurar los objetivos y las preguntas de investigación, definir la metodología y construir el corpus teórico que sustentará el análisis y los resultados de la investigación.

En este estudio se plantean dos tipos de fuentes: las fuentes primarias que identifican todos aquellos recursos impresos, digitales y humanos que, por su capacidad de contenido y palabra, dotan a la investigación de los elementos de mayor importancia para su construcción y tarea analítica. Y las fuentes secundarias que representan a todos aquellos soportes teóricos de portales especializados, que aúnan en la búsqueda de teorías que sustenten la tesis planteada.

### 2.9.1. Fuentes primarias

Para el presente estudio se definen dos tipos: las fuentes documentales y las fuentes personales. Dentro de las fuentes documentales se incluyen las publicaciones de los medios sujetos de estudio, elPeriódico y Nómada, a los que se tuvo acceso en su página de Facebook, y que estuvieron relacionados directamente con el tema de investigación. También se consideran fuentes primarias los comentarios de las personas que interactuaron en dicha red social, emitiendo opinión respecto a los contenidos noticiosos objetos de análisis.

Dentro de las fuentes primaria personales se incluye a la sustentante, quien deja a consideración de los lectores su capacidad analítica y de propuesta. Al asesor de la tesis doctoral, quien brindó acompañamiento para la estructura y fundamentación del cuerpo capitular. A los profesionales lectores, quienes enriquecieron el trabajo con sus observaciones científicas. Al profesional que emitió opinión en la guía de entrevista estructurada, mediante la cual se fundamentó el tema de estudio desde la experiencia y práctica académica.

### 2.9.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias se subdividen en: fuentes impresas, audiovisuales y electrónicas.

Dentro de las fuentes impresas se incluyen los recursos documentales, bibliográficos, revistas, artículos académicos, artículos de prensa, trabajos de tesis de grado y de postgrado.

En las fuentes audiovisuales se logró un acercamiento con producciones en formato de audio y video, eventos y exposiciones transmitidas en línea, obras de teatro, grabaciones de ponencias, fotografías y otras representaciones gráficas.

Y dentro de las fuentes electrónicas se incluyen todas aquellas fuentes de acceso en línea, e-grafías, libros, artículos científicos publicados en revistas indexadas, trabajos de postgrado, tesis doctorales de universidades internacionales, programas multimedia, webinars, páginas y sitios web.

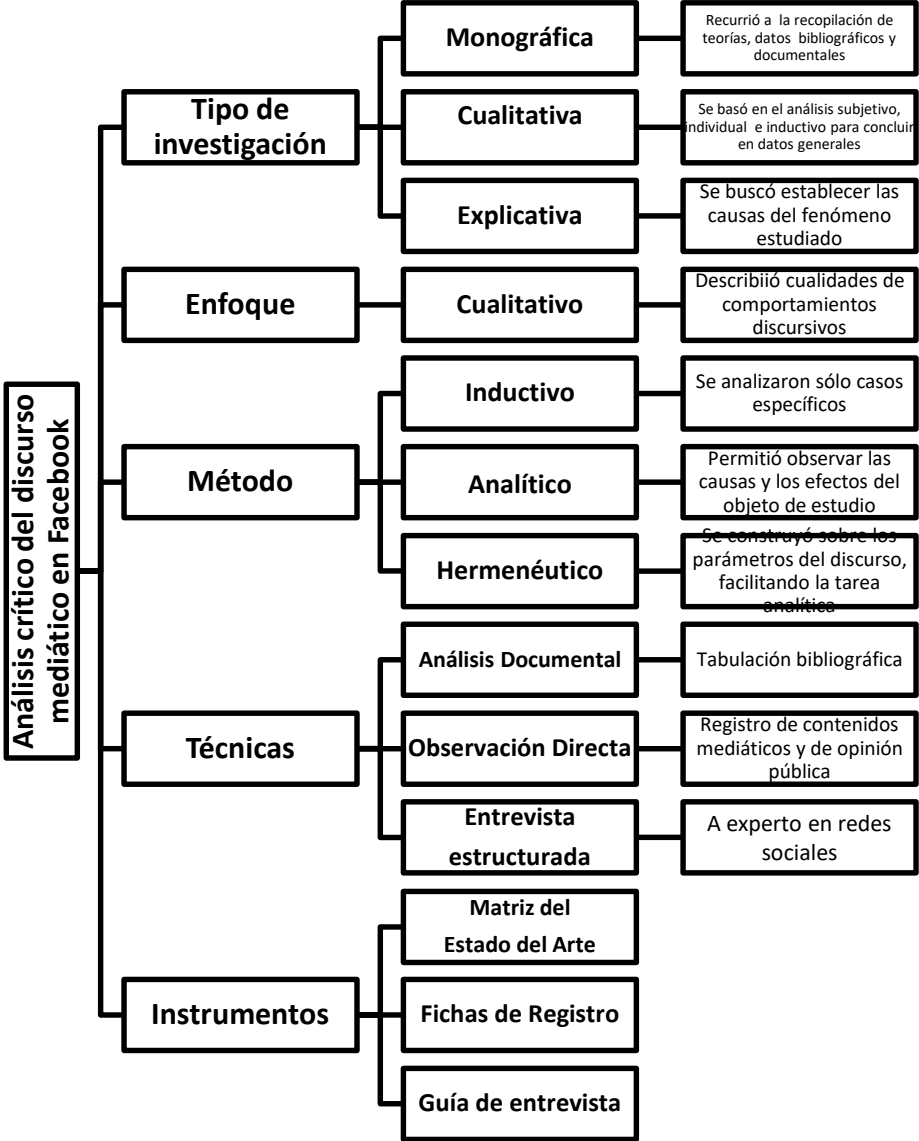
### Reflexiones finales

Para la sociedad de la información, los espacios virtuales han cobrado importancia de primer orden, ya que en estos entornos se desarrollan todo tipo de intercambios comunicacionales e informativos, entre otras tantas posibilidades que despiertan el interés de los usuarios. Sin embargo, con el enfoque metodológico aquí propuesto, se intentó evidenciar que dichos intercambios cuando giran en torno a un tema de carácter genérico tienden a construir pautas discursivas que afloran los estereotipos de la población con acceso a las redes sociales de internet.

En el presente capítulo se realizó un acercamiento por el rumbo metodológico que siguió la tesis doctoral, para llegar a establecer la relación binaria entre el discurso mediático y su influencia sobre la opinión pública. En tal sentido, y para una mejor comprensión de los aspectos metodológicos planteados, se presenta a continuación un resumen metodológico que describe la orientación que la investigación siguió para alcanzar sus objetivos.

**Diagrama 3**

**Resumen metodológico**



Fuente: elaboración propia





## **PARTE II: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**



## Capítulo 3

### Antecedentes relacionados con la investigación

El impulso de las redes sociales de internet ha permitido el avance en algunos aspectos de las sociedades modernas, ya que, dentro de sus beneficios, se han consolidado como canales importantes para la difusión de temas que merecen atención. En Guatemala, por ejemplo, el tema de la lucha contra la corrupción, que algunos colectivos sociales mantienen activo y en permanente circulación virtual, ha obligado a los medios a darle más espacio y cobertura a los jueces, a los juicios, a sus audiencias, y a los allanamientos; y no porque quieran, sino porque ya se dieron cuenta que en las redes sociales los temas que tienen mayor interacción son los que provocan más acciones entre los usuarios.

Históricamente la colectividad social ha precisado de canales de comunicación físicos que propicien su desarrollo, mediante los cuales se han marcado las pautas del comportamiento humano. En la actualidad, las redes sociales de internet constituyen esos potentes canales cuya capacidad de transformación social, política y económica, han favorecido la convergencia de los individuos en torno a situaciones de interés colectivo. Sin embargo, más allá de esta capacidad que aspira transformar al individuo, la fortaleza de las redes sociales radica en la posibilidad de conocer la posición de miles de personas que opinan respecto a determinados temas que son de interés de los grupos de poder, lo cual equivale a datos valiosos para la articulación de la sociedad, de acuerdo a sus intereses de intercambio y consumo.

La importancia de desarrollar el análisis crítico del discurso mediático en Facebook responde, entre otras, a las recomendaciones previas que la Dra. Mónica Lemus plantea en su tesis doctoral, *“La Comunicación Política en Guatemala: contenido político en el discurso religioso”*; las cuales son direccionadas hacia la importancia de contribuir desde la academia al estudio de problemas, búsqueda de soluciones y propuestas estratégicas para el desarrollo social, y hacia el fortalecimiento del ejercicio responsable de los medios de comunicación y su rol como protagonistas de la construcción de identidad y estima individual y colectiva. (Lemus, 2017, p.169)

### 3.1. Surgimiento del problema y su evolución

La afluencia diaria en las redes sociales de internet ha volcado la atención de empresas, instituciones y organizaciones que encuentran en ellas los canales idóneos para publicitar sus productos o servicios; además que representan espacios de influencia que son determinantes para la creación de la opinión pública.

Según datos publicados por el portal StatCounter, para octubre de 2018 Guatemala contaba con alrededor de 7.9 millones de usuarios conectados a internet, de los cuales el 100% contó con una cuenta de Facebook en el último mes analizado. Ello refleja que, dentro de una población de 17 millones de habitantes, la conectividad supera al 45% de la población. Estos datos porcentuales han conducido importantes investigaciones sobre la permanencia, tiempo de conectividad, consumos, intereses, segmentos empresariales, entre algunos otros temas que priorizan entornos cuantitativos para la medición de resultados.

Sin embargo, son prematuros los estudios cualitativos cuyo interés se centra en aspectos más profundos como lo son las emociones, las interacciones, los niveles de adaptación discursiva, o bien que giren en torno al posible silencio que se produce entre los usuarios ante las opiniones mayoritarias que predominan en la red.

El estudio del discurso mediático, y su influencia sobre la opinión pública generada en Facebook, es determinante para ahondar en un problema poco estudiado a nivel nacional, el cual, por las implicaciones que en los últimos años ha conllevado a la proliferación de patrones que replican discursos de odio en las relaciones virtuales, cobra especial importancia en el campo de la comunicación de masas y dentro de ella, en la comunicación estratégica y social, por las consecuencias que ello ha provocado dentro de las relaciones sociales del plano real.

Es bien sabido que manipular y construir la opinión pública es fundamental dentro de un contexto de control social, tal como lo anticipó Noelle-Neumann en su libro *La espiral del silencio, Opinión Pública: nuestra piel social*, en donde plantea que la espiral del silencio “podría ser un

proceso por el que creciera una opinión pública nueva, joven, o por el que se propagara el significado transformado de una opinión antigua.” (Noelle, 2010, p.85)

De ahí que, para responder a los cuestionamientos iniciales del problema de investigación, este estudio descansó sobre los fundamentos teóricos de la espiral del silencio y del análisis crítico del discurso, como dos teorías complementarias que permitieron el surgimiento reflexivo de una opinión pública basada en la flexibilidad y complacencia de los usuarios ante los contenidos mediáticos, la cual ha sido denominada en este estudio: opinión acomodiatca, que identifica a dos tipos de audiencias cuyo común denominador es la red social en donde permanecen conectados.

Por un lado, se definió la existencia de un público educado y con aparente criterio sobre la realidad, sobre ellos el mecanismo de manipulación debe ser sutilmente camuflado para que sea imperceptible y la opinión pública se acomode a los planteamientos emitidos por el medio, hasta el punto de aceptarlos y validarlos como si fuesen verdaderos. Por el otro lado, existe el público ignorante, sin criterio definido y con acceso a las redes sociales, sobre quienes es más fácil implementar los mecanismos de manipulación, puesto que basta con influir sobre las fibras más sensibles y emotivas de los individuos, para que la opinión se dé por aceptada.

Dentro del estudio cobró especial importancia el grado de responsabilidad que Facebook ha esquivado al permitir la proliferación de discursos de odio en contra de determinados sectores de la población, los cuales han permanecido cada vez más vulnerables dentro de la esfera de lo público, sin que a la fecha Facebook haya implementado mayores controles para su regulación.

Así lo manifestó su portavoz Tessa Lyons, quien dejó clara la postura de la empresa al mencionar que “la tecnología puede decidir si una foto es violenta, pero para diferenciar una opinión de una desinformación publicada para manipular a la gente, ni siquiera los humanos son buenos detectándolo.” (Torres, 2018, elpais.com).

### 3.2. Breve semblanza del Estado del Arte

Considerando los estudios científicos que anteceden sobre las teorías de la opinión pública y su relación con los medios de comunicación masiva, las redes sociales de internet, la Espiral del Silencio, el Análisis Crítico del Discurso, las corrientes del discurso de odio como manifestaciones de luchas de poder; y partiendo de investigaciones previas sobre los hechos ocurridos el 7 y 8 de marzo de 2017 en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, se abordó el corpus teórico de la Tesis Doctoral “Análisis crítico del discurso mediático en Facebook”, a la luz de los siguientes antecedentes:

La línea conceptual marcada por el autor Carlos Interiano (1989), en su Cuaderno de Comunicación titulado “*La Opinión Pública*”, delimita su estudio con un enfoque psicológico y social, en donde aborda el origen de la opinión pública en dos vertientes; una como un hecho individual, concebida como comunicación intrapersonal, y la otra como un fenómeno social, determinada por el carácter diacrónico y sincrónico de la opinión pública.

Dentro de su teoría, la definición de opinión pública pasa por una variada gama de tonalidades; pudiendo afirmarse que la misma está íntimamente ligada a los intereses de grupo, llegándose a considerar ésta como la suma de las opiniones individuales en torno a un problema que afecta los intereses de un grupo social. “Por lo tanto no puede hablarse de opinión pública en un sentido globalizador, sino más bien de opiniones públicas, como la manifestación del pensamiento de los distintos grupos que conforman una sociedad.” (Interiano, 1989. p. 9)

En su libro “*La Opinión Pública, Análisis, estructura y métodos para su estudio*”, Rivadeneira (2007) plantea la probabilidad de que el antecedente histórico más antiguo para abordar el concepto de opinión pública haya surgido desde el nacimiento mismo del hombre en sociedad, y a partir de su necesidad para comunicarse. Según este autor, todo escenario en donde exista una interacción comunicativa entre dos personas posibilitará un terreno fértil para la formación de opinión y debate. Esta afirmación la resume en el siguiente planteamiento:

...porque todo proceso comunicativo trae consigo el contenido de un mensaje que genera respuesta y esa respuesta encierra, a su vez, una opinión, la cual provoca otra reacción que guarda, asimismo, opinión y así, sucesivamente, en una cadena de estímulos y efectos comunicativos. (Rivadeneira, 2007. p.71)

Esta posibilidad permite deducir que a través de la historia de la humanidad la opinión ha permanecido de la mano de los procesos de comunicación, desde los más primitivos, tales como el fuego, el humo, las señales visuales y auditivas, y el registro histórico y perdurable de los hechos y testimonios a través de la escritura más rudimentaria; hasta los procesos más sofisticados de comunicación mediante las herramientas de vanguardia en la Social Media de la actualidad. De allí que se ha llegado a comprender que la opinión es parte de la naturaleza gregaria e inherente al ser humano.

En su Tesis de Maestría titulada “*Historia de la opinión pública desde las perspectivas políticas a las perspectivas mediáticas*”, Mónica Mancera (2007), establece que, entre los escritores de Roma como Cicerón, se percibió a la opinión pública como “el apoyo del pueblo”, en Protágoras “creencia de opinión de las mayorías”, Demóstenes como “la voz pública de la patria”, Heródoto como “la opinión popular” y Tito Livio como “la opinión unánime”. La autora también establece que:

...tanto en Grecia, pero de una forma más matizada en Roma, se dio la entrada a unos nuevos conceptos del derecho. Conceptos jurídicos tales como: *ius privatum*, *ius publicum*, en donde la opinión nace como punto de unión entre la esfera de lo privado y la esfera de lo común, de lo público. (Mancera, 2007. p. 8)

Para Mancera se percibe una distinción entre lo público y lo privado, y aunque en esta época el término ya posee diferentes connotaciones, las culturas antiguas se articularon en ver a la opinión pública como aquella instancia que tiene un efecto en la esfera del poder, ya sea desde el debate, como en Grecia o desde la imagen en los romanos; y no será sino hasta la segunda mitad del siglo XVIII que la opinión pública adquirirá el valor dentro de la sociedad y será tomada a su vez como una conciencia de hecho.

Este sentido de conciencia es retomado por Cándido Monzón (1985), quien en su libro “*La Opinión Pública: Teorías, conceptos y métodos*”, establece que desde el siglo XIV hasta la

segunda mitad del siglo XVIII, sucedieron una serie de acontecimientos que lentamente fueron cambiando la mentalidad de las personas y los prepararon, en lo que a opinión pública se refiere, para la toma de conciencia del fenómeno, así como del papel que pudiera jugar en la sociedad como fuerza de lo moral y lo crítico.

En el sentido de las reflexiones filosóficas sobre el término opinión pública, cobra importancia la compilación de autores que José Ruiz San Román (1996), presenta en su tesis doctoral titulada: “*El acceso de la opinión pública al Parlamento*”, de la Universidad Complutense de Madrid. En su estudio propone un repaso por algunos de los teóricos que han reflexionado con mayor agudeza en torno a la opinión pública desde la tradición clásica; entre los cuales figuran: John Locke, Alexis de Tocqueville, Lawrence Lowell, Hermann Oncken, Walter Lippmann, Paul Lazarsfeld y Jürgen Habermas.

En cuanto a la relación de los medios de comunicación con la opinión pública, el importante el aporte del Dr. Guillermo López García (2001), quien en su tesis doctoral titulada: “*Comunicación Electoral y formación de la opinión pública*”, de la Universidad de Valencia, España, plantea como pregunta de investigación ¿hasta qué punto puede considerarse que los medios de comunicación de masas responden con fidelidad a las necesidades e intereses de la opinión pública?, y aborda de forma magistral cinco de las teorías para comprender los efectos de los medios sobre la opinión pública, dentro de las cuales la Espiral del Silencio cobró mayor importancia para el presente estudio.

La teoría de la Espiral del Silencio se fundamenta con el trabajo propuesto por la politóloga alemana Elizabeth Noelle-Neumann (1995), quien propuso un modelo general de corte sociológico, y no un modelo específico de investigación de los efectos de los medios. Para Noelle-Neumann, los medios tienen una poderosa influencia sobre el público, porque se encargan de determinar los temas de debate y, sobre todo, sus opiniones sobre los asuntos públicos.

De acuerdo con Noelle, la opinión pública se define en términos de “*control social*”, o de mecanismos para reducir y anular las opiniones disonantes o minoritarias en los asuntos públicos.



El proceso de formación de la opinión pública depende en gran medida del miedo al aislamiento de los individuos. Frente al público ilustrado e independiente de la teoría clásica, el público masivo se une, en su mayoría, a las opiniones que son percibidas como mayoritarias, para evitar la marginación social, el aislamiento de su opinión y, en general, ser percibido como distinto.

Dentro de las investigaciones cuya base teórica y metodológica se fundamenta en la Espiral del Silencio, la española Martha Elena Cuevas Gómez (2013), presentó en Sevilla, España su Tesis Doctoral titulada: *“Comunicación y Cultura en la Sociedad de la Información. Prensa y coacción criminal: la espiral del silencio en los diarios de Tabasco (México) durante 2008, en el contexto latinoamericano”*

Esta investigación aborda el dilema del ejercicio periodístico en medio del riesgo que representa la lucha contra el crimen en el escenario nacional mexicano, partiendo de lo deductivo a lo inductivo en el estudio de casos donde se han recibido amenazas. Primero se desarrolla la base teórica de la opinión pública en el mensaje comunicacional y periodístico donde la libertad de información plantea silencios forzados por el miedo, provocando una repercusión social en la información vertida a los públicos, que a su vez vulnera el derecho a la información.

Posteriormente la autora presenta una recapitulación de los contextos de medios de comunicación frente al crimen prevaleciente en Latinoamérica, para continuar con el análisis de los *mass media* en Tabasco y los efectos de las amenazas.

Dentro de los estudios de análisis de casos, es importante mencionar también a Susana Isabel de León Velásquez (2012), quien presentó en su Tesis de licenciatura el tema: *“Tratamiento de la información sobre violencia en la prensa escrita. Caso: Explosión de bomba en bus de Rutas Quetzal, durante un mes (3 de enero a 3 de febrero 2011) en los medios impresos Prensa Libre, el Periódico y Nuestro Diario”*. Este estudio comparativo tuvo como objetivo establecer el trasfondo ideológico en el tratamiento de las noticias en los tres diarios sujetos de estudio, mediante el Análisis Crítico del Discurso propuesto por Teun Van Dijk.

Por otro lado, el estudio sobre los contenidos noticiosos que circulan en la red social Facebook, considerada esta como un medio masivo de comunicación, plantea una necesidad para demostrar científicamente cómo se han ido replicando las formas de interacción desigual que condicionan las relaciones humanas dentro de un contexto de cultura patriarcal. La historia de la humanidad se ha construido mediante investigaciones que han llegado a establecer las diferencias y condiciones que los hombres han sostenido sobre las mujeres, en la búsqueda constante de mantener las relaciones de poder.

Autores como Marx y Engels, han planteado teorías sobre dicha historia humana y social, las cuales han sido recopiladas por autoras como Simone De Beauvoir, Shulamith Firestone, y Gerda Lerner, entre otras, para replantear que las condiciones desiguales entre hombres y mujeres surgieron desde el mismo momento en que el hombre, salvaje y nómada, se adaptó a la naturaleza y se apropió del sustento que ésta le podía otorgar ya sin la ayuda de la mujer, cuyas condiciones biológicas le impidieron continuar las actividades de caza, pasando a dedicarse exclusivamente a la recolección agrícola y a la reproducción y crianza de los miembros menores del clan.

En el contexto de comunicación y relaciones de poder definidas por las corrientes androcéntricas, el español Carmelo Fernández Domingo (2013), presenta su Trabajo de Fin de Máster en Relaciones de Género titulado: *“Sobre el concepto de Patriarcado”*, en el cual aborda la evolución histórica de las sociedades en las que se ha utilizado el concepto, planteando una triangulación conceptual entre el patriarcado, naturaleza y género, a la luz de las obras de las feministas radicales americanas, de las feministas de la diferencia italianas, y de dos representantes de posturas teóricas fuertemente contrapuestas, la constructivista Judith Butler y la ecofeminista Mary Daly.

De las concepciones de Patriarcado y Androcentrismo, fueron derivando conceptos más específicos como el machismo, micromachismo, y feminismo, así como términos vinculantes a la cosificación y al amor romántico, los cuales fueron adaptados y adoptados principalmente por el sector femenino en la búsqueda constante de su reivindicación. Pero también se incorporó un

término acuñado silenciosamente por los medios de comunicación masiva, el ideal de belleza, cuyas consecuencias cobran vigencia aún en la actualidad.

En *Questión*, la Revista Especializada en Periodismo y Comunicación. Vol. 1, No. 48, las investigadoras Paola Bonavitta, Jimena De Garay, y Jeli Camacho, publicaron en 2015 un ensayo que titularon “*Mujeres, feminismos y redes sociales: acceso, censura y potencialización*”, en el cual presentaron un análisis descriptivo sobre la temática de igualdad de acceso, participación, reconocimiento y respeto a los derechos humanos, en especial de las mujeres. El estudio concibió el territorio virtual como el espacio en donde se perpetúan los intereses del patriarcado.

Y es precisamente dentro de ese territorio virtual en donde los contenidos de la prensa escrita guatemalteca cobraron pertinencia para la presente investigación, al ser considerados las unidades de análisis que determinaron la conducta de la opinión pública ante los hechos ocurridos el 8 de marzo de 2017, en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

El caso en cuestión cuenta con algunas investigaciones que sirvieron de antecedente directo para la investigación que se presenta, dentro de las cuales es preciso mencionar el trabajo realizado por la Maestranda Jeanie Maritza Herrera Nájera (2017), titulado “*Las niñas de Guatemala: acción colectiva y un Estado femicida*”, publicado en la Revista de Ciencias Sociales Aposta, número 74, Móstoles, España.

En su artículo, Herrera, J. trata de identificar las bases del conflicto que alimentaron el sentido de la acción colectiva, así como las distintas expresiones y manifestaciones que surgieron en el primer mes posterior al incendio, las cuales no se hicieron esperar ante la sospecha ciudadana de un acto premeditado por parte de las instituciones encargadas de velar por la seguridad y el resguardo de la niñez en estado de protección y abrigo.

Otros datos de interés fueron presentados por las historiadoras Melina Jean Jeanes y Andrea Raina, quienes publicaron una reseña visual, a modo de intervención artística, en la Revista argentina Aletheia, volumen 7, número 14, la cual titularon “*No fue el fuego, fue el Estado*”, y

constituye un aporte de la Maestría en Historia y Memoria de la Universidad de La Plata, Argentina, para colaborar en la difusión de la tragedia, sumarse a las exigencias de justicia, solidarizarse y externar sus muestras de dolor e indignación ante los hechos ocurridos.

Por su parte, en el V Congreso de la Asociación Latinoamericana de Antropología, celebrado en México; José Luis Escalona Victoria (2017), presentó la Ponencia: *“Etnografía del Estado: entre réplicas, fractales y fetiches”*, en la cual relacionó dos casos de violencia, de injusticia y de culpa social, que permiten ilustrar otra forma de invocación del estado contemporáneo: el caso de Ayotzinapa y el de las niñas fallecidas en el incendio del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, los cuales estuvieron vinculados a la misma consigna social que culpó públicamente al Estado.

Para Escalona, J. las formas que adquirieron las discusiones, la protesta y la imaginación discursiva, pudieron haber participado de la *“fetichización de la idea de Estado”*, al atribuir a los respectivos aparatos políticos, administrativos y policíacos la representatividad única de una forma específica de operación del poder.

Finalmente, el estudio más reciente que se ha publicado hasta noviembre de 2018, relacionado con este caso y sus efectos, corresponde al informe presentado por la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, OACNUDH, titulado *“Las víctimas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción. Un camino hacia la dignidad”*

Este informe constituye un análisis minucioso de los hechos ocurridos el 7 y 8 de marzo de 2017, con base a una metodología rigurosa, así como un aproximamiento detallado y comprensivo de las condiciones estructurales que subyacen al sistema de protección de la niñez en Guatemala. El análisis es abordado desde la experiencia de las víctimas y sus familias después del incidente. Plantea también un examen amplio de los derechos humanos de las niñas y niños afectados por los eventos ocurridos, e identifica los desafíos persistentes para proteger dichos derechos.

La Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas concluye con observaciones y recomendaciones, y en particular con medidas para garantizar el cumplimiento de los derechos de las víctimas en su acceso a la justicia y a una reparación integral y transformadora.

## Reflexiones finales

Aunque el problema de estudio no precisa una definición evolutiva *per se*, debido a su multidisciplinariedad; parte de sus orígenes están plasmados en los estudios sobre comunicación de masas, a la luz de las diversas teorías matemáticas, dentro de las cuales la teoría de la Gestalt aporta valores importantes para una mejor comprensión del comportamiento humano colectivo, a través de los principios de semejanza, proximidad y continuidad que han permitido que se visualice al ser humano como sujeto que genera vínculos a partir de sus intereses en común, y dentro de estos vínculos, que tiene la capacidad de crear subgrupos mediante la forma como orienta dichos intereses hacia alguna zona de confluencia.

De igual forma la teoría de Grafos plantea la existencia de vértices unidos con aristas o líneas imaginarias que van tejiendo un entramado de interconexión. Estos vértices vienen a constituir en la actualidad los nodos humanos que se agrupan sistemáticamente, como un mecanismo de cohesión que origina la red social, cuyo concepto actual se originó a partir de dicha teoría.

En la era de la información, Facebook constituye un canal importante para la comunicación masiva, a través del cual los medios informativos han expandido sus capacidades para hacer periodismo, modificando sus niveles de influencia en la búsqueda primaria de generar corrientes de opinión en pro o en contra de determinado tema de interés. De ahí que la homogenización de las opiniones en Facebook esté supeditada a factores internos y externos al individuo, quien accede a la red social con una serie de valores y creencias definidas, pero se encuentra con una gama de contenidos diversos que de manera camuflada tienden a reforzar y/o modificar su ideología, con la intención de posicionar posturas de identidad, que sean determinantes para motivar la cohesión social, evitando así su resistencia.

El capítulo 3 de la tesis doctoral plantea una aproximación hacia las diversas teorías recopiladas en la matriz del estado del arte, las cuales constituyen el fundamento teórico que sustenta toda la investigación, desde sus antecedentes y principios dogmáticos, hasta la interpretación analítica y presentación de sus resultados.



## **PARTE III: TEORÍAS QUE EXPLICAN EL ESTUDIO**





## **Capítulo 4**

### **La Opinión Pública**

Explicar las teorías que fundamentan la opinión pública como una forma de control social de los medios de comunicación masiva, implica aproximarse a un corpus cognitivo que, aún desasociado de un significado en común, evidencia signos conceptuales que convergen en lo público y confluyen en un balance de pesos elitistas que, a través de la historia, han recurrido a la palabra, al discurso y a la comunicación, para condicionar y controlar la opinión individualizada del ser humano, hasta transformarlo en un ser masivo que abandona sus opiniones particulares sobre los asuntos públicos.

Dentro de estos pesos elitistas, se detectan en los distintos estadios dos elementos contrarios que denotan subordinación. Así pues, en el presente estudio se abordan las nociones conceptuales de doxa y episteme, populares en la Grecia clásica; opinión-ciencia y opinión-verdad, como construcciones simbólicas de la Roma clásica; opinión del público y la opinión divina (*vox pópuli* y *Vox dei*), que representan e identifican el poderío de la Iglesia en la Edad Media; hasta llegar a la tendencia ideológica que se instituyó en pleno siglo XX, y que dividió a la opinión pública en dos de las vertientes antagónicas que, aun en la actualidad, se atribuyen la polarización social en cuanto a la instauración del capitalismo como sistema económico que regula las relaciones de poder en la sociedad.

Las diversas teorías que definen la opinión pública están determinadas por asuntos de valor, reputación, manipulación, demandas sociales y luchas de poder, dentro de un contexto político y social. En el presente estudio, las aproximaciones al término opinión pública, parten desde su acepción epistemológica, sus antecedentes históricos, las tradiciones, las perspectivas, y las formas de actitud y comportamiento que predisponen a las personas ante determinados acontecimientos, hasta llegar a definir los efectos que los medios de comunicación imponen sobre la sociedad masificada.

## 4.1. Epistemología de la Opinión Pública

### 4.1.1. Concepto epistemológico

Generaciones de especialistas en filosofía, jurisprudencia, política, sociología y comunicación, han intentado definir con cierta precisión el término de opinión pública, sin que a la fecha se pueda tener acceso a una definición que reúna en una sola, las teorías planteadas por cada investigador.

Lo que sí es posible mencionar, es que a través de la historia los intelectuales han coincidido en el hecho de que ahondar en el término de opinión pública, constituye profundizar en uno de los conceptos más importantes dentro del estudio de las ciencias sociales, debido a que son pocos los términos que han generado tanto interés y controversia en los foros antropológicos, sociales, psicológicos y políticos, como lo es el que nos ocupa.

En su sentido epistemológico, la palabra opinión deriva del latín *opinio*, cuyo vocablo define a un estado cognitivo, a una forma de conocimiento que distingue algo incierto de algo que se sabe cierto. Por su parte el término público, proviene del latín *publicus*, que a su vez es una derivación de *poplicus* o *populus*, cuyo significado es el pueblo, entendido este como una mayoría de personas que ocupan un lugar público y de acceso común. De ahí que, en su acepción epistemológica, *opinio publicus*, podría corresponder a la forma de conocimiento del pueblo dentro de un espacio accesible a las mayorías.

Una segunda acepción del término opinión, corresponde a las costumbres y maneras morales; el cual está vinculado con las formas de presión y control social, así como con las maneras informales de aprobación y condena. Cabe destacar que este segundo concepto lleva implícita una connotación negativa, en el sentido de que está opuesto a la razón y familiarizado con el sentimiento. En cuanto a lo público, un segundo término se refiere a cuestiones de interés general o puestas en común, y ha sido acuñado a la administración del Estado, entendido este como el espacio físico en donde se llevan a cabo los asuntos políticos y de gobierno. Y es a partir de esta segunda acepción que emergen las ideas como el “bien público”, “espíritu público” y “conciencia pública”, entre otras.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el vocablo opinión se define como: “Juicio o valoración que se forma una persona respecto de algo o de alguien.” “Fama o concepto en que se tiene a alguien o algo.” Mientras que el concepto de opinión pública está definido como: “Sentir o estimación en que coincide la generalidad de las personas acerca de asuntos determinados.”

Atendiendo el concepto de la RAE, es posible inferir que el vocablo opinión es de carácter individual, propio y subjetivo, puesto que está relacionado con juicios de valor o conceptos creados por una persona en sí misma, en torno al reflejo de algo o alguien más. En contraposición, el concepto de opinión pública determina una coincidencia común a varias personas cuyo pensamiento individual se transforma y acuerpa una forma colectiva que puede dar origen a un fenómeno social.

Para Carlos Interiano, la opinión pública delimita su estudio a la luz de las siguientes observaciones:

1. La opinión pública es derivada de un estado psicológico y social al mismo tiempo; es una acción de flujo e influjo de información.
2. La opinión pública necesita de un clima propicio de libertad para manifestarse.
3. La opinión pública puede darse solamente en torno a problemas que afecten de alguna manera a un grupo humano.
4. La opinión pública es parcializada y atomizada en función de los diferentes problemas que afectan a toda una sociedad. (Interiano, 1989, p.5)

A partir de dichas observaciones se plantea el origen de la opinión pública en dos vertientes; una como un hecho individual, concebida como comunicación intrapersonal, y la otra como un fenómeno social, determinada por el carácter diacrónico y sincrónico de la opinión pública, los cuales serán abordados más adelante.

#### 4.1.2. Otras aproximaciones al término

Para Raúl Rivadeneira, la opinión pública es el fenómeno psicosocial y político que consiste en la discusión y expresión libres de un grupo humano en torno a un objeto de interés común. (Rivadeneira, 1976, p.53)

Definir algo es delimitar su contenido, señalar los elementos que lo constituyen en una proposición explicativa y diferenciadora de otro u otros objetos análogos o afines y eliminando contradicciones, a la vez que separando todo lo que no sea inherente al objeto dado y cuya definición se busca, de modo que ésta viene a ser un diseño, a la manera de un *identi-kit*, si vale la comparación, para identificar o facilitar la comprensión del objeto. (Rivadeneira, 2007, p.62)

En este sentido, y atendiendo la delimitación de la acepción de este autor, cabe destacar que la opinión pública también puede ser concebida como cualquier manifestación propia de la conducta humana dentro de un contexto social y político, que propicie el discurso libre de un colectivo, que mantenga un interés común para la resolución de un problema que le afecte.

Treinta años después de esta definición, Otto Baumhauer, escribe el prólogo a la cuarta edición de "*La Opinión Pública*" de Raúl Rivadeneira, y propone la definición de opinión pública como algo no estático, definiéndola como algo sujeto a la transformación, a la alteración en el transcurso de la historia, que cambia y se modifica con otros factores, influida por diferentes elementos y las interrelaciones que existen entre ellos; por consiguiente, dice el autor, "la opinión pública es siempre descriptible y comprensible como función de un conjunto de factores interrelacionados." (Rivadeneira, 2007, p.5)

De acuerdo con el concepto de Baumhauer, es comprensible que el término opinión pública no cuente con una definición generalmente aceptada, tomando en consideración que los estudiosos en la materia realizan aproximaciones al término contemplando los tiempos y lugares antagónicos de su estudio. Es decir, lo que se concebía como opinión pública en la Edad Media, no precisamente será aplicable en la época moderna y mucho menos en la era de la Social Media. Asimismo, no puede existir un concepto común para los países europeos que viven bajo un contexto político y social diferente a los países latinoamericanos, por ejemplo.

En este mismo sentido, Jean-Marc Ferry considera que:

...la opinión pública no sería ya ese concepto heredado de la Ilustración, concepto normativo de una opinión formada con la razón. Designa, más bien, a la masa segmentada de opiniones particulares en las que se expresan intereses divididos y hasta conflictivos. (Ferry, 1992, p.17)

Esta acepción más actualizada conlleva a repensar la opinión pública dentro de un contexto de procesos argumentativos y dialógicos que, en el mejor de los casos, buscará el aprovechamiento democrático de consensos y disensos desde las voces públicas de la ciudadanía, que les permita de manera crítica construir su propia agenda sin que ello repercuta en la práctica excluyente de los líderes de opinión, de los expertos, de los funcionarios públicos y hasta de los propios periodistas.

En conclusión, y de acuerdo con Carlos Interiano, la definición de opinión pública pasa por una variada gama de tonalidades; pudiendo afirmarse que la misma está íntimamente ligada a los intereses de grupo, llegándose a considerar ésta como la suma de las opiniones individuales en torno a un problema que afecta los intereses de un grupo social. “Por lo tanto no puede hablarse de opinión pública en un sentido globalizador, sino más bien de opiniones públicas, como la manifestación del pensamiento de los distintos grupos que conforman una sociedad.” (Interiano, 1989, p.9)

## 4.2. Antecedentes históricos de la Opinión Pública

### 4.2.1. Edad Antigua

Probablemente el antecedente histórico más antiguo para abordar el concepto de opinión pública haya surgido desde el nacimiento mismo del hombre en sociedad, y a partir de su necesidad para comunicarse. Todo escenario en donde exista una interacción comunicativa entre dos personas posibilitará un terreno fértil para la formación de opinión y debate; así lo plantea Rivadeneira en el siguiente apartado:

...porque todo proceso comunicativo trae consigo el contenido de un mensaje que genera respuesta y esa respuesta encierra, a su vez, una opinión, la cual provoca otra reacción que guarda, asimismo, opinión y así, sucesivamente, en una cadena de estímulos y efectos comunicativos. (Rivadeneira, 2007, p.71)

Esta posibilidad permite deducir que a través de la historia de la humanidad la opinión ha permanecido de la mano de los procesos de comunicación, desde los más primitivos, tales como el fuego, el humo, las señales visuales y auditivas, y el registro histórico y perdurable de los hechos y testimonios a través de la escritura más rudimentaria; hasta los procesos más sofisticados de comunicación mediante las herramientas de vanguardia en la *Social Media* de la actualidad. De allí que se ha llegado a comprender que la opinión es parte de la naturaleza gregaria e inherente al ser humano.

Vincular el vocablo opinión con el espacio de lo público, es remontarse hacia los siglos de la Grecia clásica, civilización en donde los conceptos se entendían como un estilo de vida. De ahí que, para Platón y Aristóteles, la *doxa* no era más que la opinión vulgar y una simple creencia razonable; aquella cuyo conocimiento no ofrecía certeza absoluta, por lo que no podía ser considerada un verdadero conocimiento.

En Platón, el término opinión adquirió un significado totalmente negativo, al concebirla como una forma de semi- ignorancia opuesta al saber, asociada categóricamente al pueblo y distante de la ciencia filosófica o *episteme*, considerada esta última como el verdadero conocimiento de la realidad y de las ideas.

Algo similar ocurrió con la opinión en la filosofía aristotélica, quien vislumbró en la *doxa* un conocimiento probable para poder acercarse a la verdad. En la práctica social de la Grecia antigua, especialmente en Atenas, el hombre fue entendido como un ser vivo capaz de hablar; y ya que hablar era parte de la vida pública ateniense, se definió la opinión pública como la opinión de los ciudadanos; y aunque en ese entonces aún no se hablaba propiamente del vocablo opinión pública, sí se recurría a términos parecidos que determinaban el sentido de su función, tales como: opinión común, voluntad general, opinión popular, con los cuales se dejó constancia histórica de algún tipo de comunicación, ya fuese de participación o contestación de los asuntos públicos desde la ciudadanía.

La opinión pública griega tenía como escenario la ciudad y las plazas como espacios semi-públicos que preparaban y anticipaban el desarrollo de la *doxa*. Los espacios de diálogo popular fueron el mercado, la asamblea popular y finalmente los lugares en donde los ciudadanos libres deliberaron sobre cualquier aspecto de la vida pública, ejerciendo la opinión, el diálogo, la información y la participación.

Fue así que las plazas, o el *Ágora*, se constituyeron como un punto importante para la construcción de opinión, por ser los lugares propicios para el intercambio de ideas y participación del pueblo en los asuntos de interés general que, a través del diálogo y la conformación de opinión pública, hicieron notar su paso en las decisiones de la autoridad. En este escenario también surgieron “los delatores”, que eran personajes contratados por la autoridad, y cuya misión era la de mezclarse con el público para conocer su opinión y luego transmitirla a la autoridad que los había contratado; todo ello con la finalidad de mantener el control sobre el pueblo y asegurar el mando de los detentores del poder.

Siglos más tarde, en Roma, los pensamientos filosóficos de Grecia fueron modificados y se planteó la distinción entre opinión-ciencia y opinión-verdad. La opinión pública para los romanos cobró sentido en la apariencia, en donde lo importante era la imagen que uno proyectaba a los demás, dándole mayor importancia a la idea que los demás tenían de uno.

En el ámbito de las apariencias, Alejandro Muñoz Alonzo consideró el siguiente planteamiento:

La opinión no es valorada sino despreciada, pero debe ser tenida en cuenta pues es útil para mantenerse en el poder. Debe destacarse, en todo caso, cómo la idea de *reputación*, que Maquiavelo utiliza, tiene mucho que ver con la moderna opinión pública y puede considerarse un claro precedente de la misma. Por otra parte, sus reflexiones sobre la *apariencia* pueden considerarse como un anticipo de los contemporáneos análisis sobre la *imagen* y su valor y utilidad en política. (Muñoz, 1992, p.29)

En su Tesis de Maestría titulada “*Historia de la opinión pública desde las perspectivas políticas a las perspectivas mediáticas*”, Mónica Mancera establece que, entre los escritores de Roma, como Cicerón, se percibió a la opinión pública como “el apoyo del pueblo”, en Protágoras

“creencia de opinión de las mayorías”, Demóstenes como “la voz pública de la patria”, Heródoto como “la opinión popular” y Tito Livio como “la opinión unánime”.

La autora también establece que “tanto en Grecia, pero de una forma más matizada en Roma, se dio la entrada a unos nuevos conceptos del derecho. Conceptos jurídicos tales como: *ius privatum*, *ius publicum*, en donde la opinión nace como punto de unión entre la esfera de lo privado y la esfera de lo común, de lo público.” (Mancera, 2007, p.8)

Para Mancera se percibe una distinción entre lo público y lo privado, y aunque en esta época el término ya posee diferentes connotaciones, las culturas antiguas se articularon en ver a la opinión pública como aquella instancia que tiene un efecto en la esfera del poder, ya sea desde el debate, como en Grecia o desde la imagen en los romanos; y no será sino hasta la segunda mitad del siglo XVIII que la opinión pública adquirirá el valor dentro de la sociedad y será tomada a su vez como una conciencia de hecho.

Al finalizar este siglo el diálogo que se suscitaba en las plazas se conocerá como opinión pública, y tendrá un efecto en la esfera del poder; de tal forma que su término será concebido como aquella manifestación discursiva que pone en relieve los asuntos públicos y que cuenta con un escenario que posibilita la participación.

#### 4.2.2. Edad Media

A nivel de gobierno, la opinión del pueblo cobró importancia en la Edad Media, especialmente en el siglo XIV, previo al Renacimiento, cuando la opinión del público y la opinión divina (*vox populi* y *Vox dei*) establecieron los límites a la acción de los poderosos. El poder se constituyó como un elemento divino emanado de Dios, que sería concedido a los hombres por gracia divina para justificar todo tipo de poder. La expresión de la ley eterna redujo al pueblo como un sujeto pasivo que, aun siendo la base en la pirámide social, estaría imposibilitado de interactuar con el Gobierno en la toma de decisiones.

De ahí que en este periodo histórico se fundamentó una visión negativa de la opinión del pueblo, por considerarse no racional y poco fundamentada. El absolutismo real se constituyó como una



alianza entre el rey y la burguesía, y se apeló a la opinión del vulgo únicamente para apoyar las causas de los poderosos. En tal sentido se puede establecer que en buena parte de esta época no existió oportunidad para la opinión pública, ya que sus tres derechos básicos de expresión, discusión y disenso no fueron posibles bajo el panorama de poder establecido por la jerarquía religiosa.

Sin embargo, y dentro de este contexto, es en Nicolás Maquiavelo y su obra “El Príncipe”, en donde quedó plasmada la necesidad de que un buen príncipe debería tomar en cuenta, al menos en apariencia, la opinión del público, aunque se considerara que ésta no revestiría de mayor valor para la toma de decisiones. Los preceptos teóricos de Maquiavelo son considerados como el punto de partida para la instauración de un nuevo ciclo, en donde la opinión del hombre común encontrará su nicho de importancia mediante el prestigio de su pensamiento razonable.

#### 4.2.3. El Renacimiento

La época del Renacimiento (1453-1598), se caracteriza por la sustitución del Estado feudal en un Estado moderno, en donde el hombre, ya concebido como individuo de razón, es liberado de todas las inquietudes religiosas para devolverle el poder social a través de su pensamiento crítico y razonable, que contribuyó al descubrimiento del papel que podía jugar la opinión pública como fuerza moral del contexto social.

Como ya se mencionó, El Príncipe, de Maquiavelo, desarrolla las ideas básicas de la relación entre gobernantes y gobernados, en donde primará la imagen que los súbditos tengan de la autoridad. Este poder secularizado que presenta Maquiavelo, reconoce el poder de la opinión pública en la participación del pueblo cuando el gobernador lo considere necesario; sin embargo el cuidado de la imagen y reputación del príncipe serán necesarios para que dicha participación sea efectiva y provea al gobernante la tranquilidad para mantenerse en el poder, asegurando la estabilidad y los oportunos mecanismos de dominación.

Es así, que en el Renacimiento se da primacía al hombre y al uso de la razón como mecanismo para percibir y solucionar los problemas que se plantan aquí y ahora, y los ciudadanos o

burgueses van adquiriendo una importante área de autonomía en distintos ámbitos (religioso, económico y sociocultural). El intelectualismo de este período produjo grandes avances en el mundo de las ciencias, acrecentado por el descubrimiento de la imprenta como canal para la difusión y el debate público de ideas, fenómeno que permitió la consolidación de la opinión pública como fuerza moral y crítica. (Mancera, 2007, p.11)

#### 4.2.4. Edad de la Imprenta

Desde el siglo XIV hasta la segunda mitad del siglo XVIII, sucedieron una serie de acontecimientos que lentamente fueron cambiando la mentalidad de las personas y los prepararon, en lo que a opinión pública se refiere, para la toma de conciencia del fenómeno, así como del papel que pudiera jugar en la sociedad como fuerza de lo moral y lo crítico. Gracias al Renacimiento se evidenció un proceso que dio mayor confianza al individuo para hacer uso de su razón, y con eso poder percibir y solucionar los problemas que el hombre y la sociedad tienen en su presente. (Monzón, 1985, p.81-82)

Dentro de dichos acontecimientos es preciso mencionar la difusión de la opinión religiosa mediante la impresión de la Biblia, cuya invención se le atribuye a Juan Gutenberg, y constituye un hecho que revolucionó la propagación de opiniones públicas, y sentó las bases para simbolizar el comienzo de la Edad de la Imprenta.

La Biblia de Gutenberg, también conocida como la “*Biblia de 42 líneas*”, marcó un hito histórico para la comunicación masiva de la Europa del siglo XV que, ante la necesidad de instaurar un nuevo modelo para la circulación de información y conocimiento, surgió dentro de un contexto político, social y religioso, en el cual la imprenta vendría a constituirse como la herramienta tecnológica ideal, para el cambio en dichas condiciones de circulación informativa.

Hacia 1517, el monje agustino Martin Lutero, se convirtió en uno de los más importantes conductores y formadores de opinión pública del siglo XVI, al haber producido un alegato político y de crítica religiosa denominado “*Las 95 tesis*”, que a través de la historia ha sido considerado como el documento impreso y manuscrito que sentó las bases para la instauración de

un nuevo pensamiento renacentista, que en el siglo XVI fue tomando importancia entre los ciudadanos que se opusieron a los preceptos instaurados por la Iglesia. Los trabajadores urbanos tuvieron más acceso a los libros, y fue a través de sus lecturas como comenzaron a formarse una opinión más crítica sobre las cosas del mundo. Surgió así el pensamiento reflexivo basado en la ciencia y en la búsqueda de la verdad, mediante la experiencia y la razón.

La imprenta permitió la sustitución de manuscritos noticiosos por la impresión de hojas volantes impresas; habilitó la aparición de las gacetas y la circulación de al menos tres clases de periodismo regular, el político, el informativo y el cultural.

De acuerdo con Cándido Monzón, a finales del siglo XVI aparecieron semanalmente las gacetas impresas, y al desarrollarse este medio, a finales del Siglo XVII y principios del Siglo XVIII, nació el periodismo de opinión de tipo ideológico y político, que permitió la difusión de lo que se discutía, así como de la acción del gobierno, a través del público; entre sus gestores se pueden destacar los periódicos como *The Spectator*, *The Examiner*, *The Review*, *The Mercator* y *The Tatler*, concretándose de esta manera como vehículo fundamental de la opinión pública. Es decir, la prensa se constituyó como agente catalizador de la opinión pública de la época. (Monzón, 1987, p.19)

En la esfera urbana la opinión pública se gestó en los cafés, constituyéndose éstos como los escenarios idóneos para la discusión racional de las noticias impresas. Así lo planteó Mancera en el siguiente enunciado:

...este ámbito se caracterizó por la incorporación de la tradición oral a las tradiciones populares, debido a la práctica de leer en voz alta, particularidad que encontraba asiduos en las élites urbanas educadas, en la élite política, en la hasta ahora naciente clase económica, en los universitarios, en estudiantes y en los artesanos. (Mancera, 2007, p.12)

Esta forma de lectura de la prensa trajo consigo un novedoso método de dirección de la discusión, particularidad que permitió una posible influencia en cuanto a criterios y discusiones, y además

permitió la participación de los actores claves generadores de opinión como lo fueron en su momento los líderes de opinión.

Como instancia individualizada, la opinión pública nació en el seno de la burguesía inglesa del siglo XVII, detentora del poder económico y con ansias de participar en el poder político, ya en ese entonces de carácter exclusivo de la aristocracia. Este período es importante porque los portavoces de la opinión pública de raíz burguesa empezaron a buscar apoyo en los incipientes medios de comunicación, el libro en primer lugar, y las publicaciones periódicas a continuación.

La aparición de la imprenta hizo crecer y multiplicarse como nunca al público lector, como lo afirmaba Thompson (1997) con la multiplicación de los libros y de la prensa se extendió la colectividad invisible; es decir apareció una nueva vida pública caracterizada por reuniones numerosas y hasta multitudinarias, pero que no sucedieron en un lugar y momento, sino en muchos lugares y momentos.

La opinión pública salió de los cafés y periódicos y se impuso la libertad de expresión que trajo consigo el advenimiento de esta a la calle. Y no será sino hasta el siglo XVIII en donde la multiplicación de públicos reflexivos sobre los asuntos públicos permitirá que se entienda claramente el significado de opinión pública y cuál vendría a ser su papel dentro de la sociedad.

### 4.3. Tradiciones de la Opinión Pública

#### 4.3.1. Tradición Clásica

Los orígenes de la opinión pública surgieron como hecho individual (comunicación interpersonal), y en este sentido, se habla sólo de un flujo de comunicación intrapersonal, que propicia la reducción del término únicamente al vocablo opinión, la cual es analizada a la luz de seis elementos a decir: captación, almacenamiento, recuperación, elaboración, decisión y transmisión. (Interiano, 1989, p.5)

Dichos elementos corresponden a la recolección o captación de la idea a través de los sentidos; a la impresión o almacenamiento de la información dentro de las terminaciones nerviosas cerebrales; al proceso mental o recuperación para extraer la información almacenada en la

memoria; a la modificación, elaboración o adaptación de la información recuperada; a la selección de alternativas representativas de mayores ganancias para el individuo, para dar lugar a la formación de actitudes verbalizadas que darán paso a la opinión, mediante la conducta que el ser humano manifieste después de haber tomado su decisión.

En un sentido consensuado, las investigaciones sobre opinión pública han evidenciado dos ideas fundamentales a saber, la teórica y la experimental, alrededor de las cuales se han formado dos escuelas: la clásica y la empírica, surgiendo la primera de los esfuerzos intelectuales de escritores que, al tratar con diversas materias, tropezaron con el fenómeno de opinión pública. La posición clásica está definida por su propósito de concretar con precisión ¿qué es opinión pública?

El modelo clásico también es conocido como la tradición clásica, y se fundamenta en los estudios históricos de las ciencias políticas, buscando el ser y el deber ser de la opinión pública. Para Rivadeneira (2007, p.112) “fundadores y partícipes se han enfrascado en la recolección de todas las tradiciones especulativas acerca de la materia y aún en nuestros días perseveran en esa línea”, en este sentido el modelo clásico se plantea como una tradición que a través de los escenarios históricos ha pretendido determinar el grado de influencia de la opinión pública en la relación ciudadano-gobierno.

De acuerdo con Guillermo López:

...la aparición de la opinión pública como elemento constituyente de la acción de gobierno implica la desaparición del poder ilimitado; a partir de este momento, el Poder será limitado por la acción del público, estableciéndose una división de poderes que emana de Montesquieu y cuyo objetivo fundamental es el de establecer un equilibrio de poder entre los ciudadanos y sus representantes. (López, 2001, p.244)

A partir de lo anterior, bien puede llegar a establecerse que en la tradición clásica el punto de bifurcación de la opinión pública estará delimitado por la libertad que tenga el ciudadano de intervenir e interactuar en la toma de decisiones y asuntos del gobierno, mediante el sufragio y el apego al derecho de la libertad de expresión.

Sin embargo, y de acuerdo con Habermas, “esta libertad de expresión de los ciudadanos está estrechamente relacionada con la libertad de información”, lo que para López significa que cada vez existe mayor difusión y desarrollo de publicaciones de todo tipo que permiten hacer llegar al público todo tipo de opiniones, favorables o críticas con el poder político, y que en última instancia determinan la subdivisión de la opinión pública en diversas organizaciones encargadas de ejercer el poder en función de los intereses de la sociedad, o al menos de partes sustanciales de la misma: los partidos políticos. (López, 2001, p.246)

#### 4.3.2. Tradición Empírica

Como se mencionó anteriormente, la tradición clásica de la opinión pública se preocupa por concretar con precisión la definición de lo que a términos se refiere. Por el contrario, el modelo o tradición empírica, se ocupará de los datos que puedan extraerse del estudio de una determinada población. La tradición empírica limitará su campo de acción en las tendencias manifestadas por la opinión pública, en cuanto a escenarios políticos y decisión de voto electoral, entre otros.

#### 4.3.3. Algunos autores de la tradición clásica

Importante es la compilación de autores que José Ruiz San Román (1996), presenta en su tesis doctoral titulada: “*El acceso de la opinión pública al Parlamento*”, de la Universidad Complutense de Madrid. En su estudio propone un repaso por algunos de los teóricos que han reflexionado con mayor agudeza en torno a la opinión pública desde la tradición clásica; entre los cuales se presentan de manera ilustrativa los siguientes:

John Locke (1689): el planteamiento de Locke refiere tres tipos de leyes: la ley divina, la ley civil y la ley de la opinión o la reputación. En la traducción española de su obra se establece que el criterio de Locke es el siguiente: “Las leyes tenidas en cuenta por los hombres para juzgar si los actos son rectos o torcidos, me parece que son estas tres: 1. La ley divina; 2. La ley civil; 3. La ley de la opinión o la reputación, si se me permite llamarla así. Por la relación que guardan las acciones con la primera, los hombres juzgan si son pecados o deberes; con la segunda, si son criminales o inocentes, y con la tercera si son virtudes o vicios”.

Alexis de Tocqueville (1835/1840): otro punto de referencia importante en cuanto al modelo clásico de la opinión pública es la monumental obra de Tocqueville, *De la démocratie en Amérique*, en la cual desnuda todas las virtudes y defectos del sistema político americano y la sociedad que lo sustenta para concluir, como hará Mill y la mayor parte de los teóricos asociados a este modelo, que el mayor peligro del régimen de opinión es el de caer el gobierno en manos de una mayoría inculta y desinformada. Para Tocqueville existen dos tendencias en la sociedad moderna, una la jerarquización que distingue a los mejores, y otra la igualación, la tendencia de la democracia de masas, en la que se impide el ascenso de los más válidos y la diferenciación.

Lawrence Lowell (1913): otro aspecto en el que se detiene la tradición clásica es preguntarse ¿cuál debería ser la adecuada relación entre opinión pública y gobierno democrático. Este autor se cuestiona en torno a la “true”, la verdadera opinión, y con ello pretende significar aquella opinión pública que debe ser tenida en cuenta por todo gobierno que quiera ser democrático.

Hermann Oncken (1914): Oncken escribía en 1906 sobre la imposibilidad de encontrar una definición clara, precisa y fluida sobre opinión pública. La dificultad advertida por este autor está reforzada por la siguiente cita en la Enciclopedia de ciencias sociales: “Una definición generalmente aceptada de la opinión pública no existe... No obstante, el uso de este término está creciendo permanentemente.”

La importancia de la teoría de Oncken para este estudio, radica es su planteamiento sobre el fenómeno de opinión pública, considerado como el más típico producto causal de relaciones políticas, así como la expresión que posibilita la manipulación, especialmente a través de los medios masivos de divulgación.

Walter Lippmann (1922): en su obra *Public Opinion*. Lippmann “se adelanta en varias décadas al asentamiento de la teoría de la Agenda Setting, según la cual los medios influyen sobre el público al fijar los temas de debate público mediante la selección de las noticias. Los medios construyen la realidad, según muestra esta teoría; y lo hacen, muy a menudo, a través de estereotipos. Esa es la tesis de Lippmann. Ante una realidad demasiado compleja, que los ciudadanos no son capaces

de abordar mediante la experiencia directa, son los medios los encargados de marcarles los temas de interés público, pero para facilitar la comprensión de los datos reducen la realidad a una serie de estereotipos fácilmente reconocibles e identificables por el público. Como consecuencia de ello, los ciudadanos son incapaces de formarse una opinión racional de los asuntos públicos, pues no tienen tiempo ni capacidad para ocuparse de ello.” (López, 2001. p.157-158)

Paul Lazarsfeld (1957): este autor propone un resumen de los contenidos de la tradición clásica. En primer lugar, intenta encontrar una definición de opinión pública; en segundo lugar, plantea un problema normativo al cuestionar ¿cuál es la mejor relación entre la opinión pública y el gobierno?, del cual deriva un problema descriptivo: ¿cómo influye en este momento la opinión pública en el gobierno?

Según Rivadeneira (2007), Lazarsfeld anota que, según un resumen de Berelson, el estado actual de las investigaciones acerca de la opinión pública es “la séptima fase de un proceso evolutivo que se inició con un sentimiento general de que algo llamado opinión pública era importante”. Finalmente agrega que “la tradición clásica de la cual son ejemplo las dos primeras fases mencionadas por Berelson, de ninguna manera ha concluido”. (Rivadeneira, 2007. p.112-113)

Jürgen Habermas (1962/1981): este autor propone una reflexión de contraste dialéctica, entre lo que es y lo que debería ser opinión pública: el ser de la opinión pública pasa por una opinión receptiva y acrítica de los mensajes que a ella se dirigen. Por el contrario, el deber ser de la opinión pública debe situarse en torno a una concepción crítica, no sólo receptora sino ante todo emisora del sentir real de la sociedad, elemento de articulación de las demandas sociales frente al poder. Para Habermas aquí es donde radica la verdadera opinión pública.

Como se puede apreciar, las diversas teorías que definen ¿qué es opinión pública? están determinadas por asuntos de valor, reputación, manipulación, demandas sociales y luchas de poder, dentro de un contexto político y social, el cual que le ha permitido a los medios de comunicación masiva la posibilidad de construir una nueva realidad, aceptada y validada por la población, a discreción del control social ejercido por los medios.



#### 4.4. Perspectivas de estudio de la opinión pública

En la tesis doctoral titulada “Comunicación electoral y formación de la opinión pública”, Guillermo López reconoce al menos siete figuras en las cuales la opinión pública encuentra campo de acción.

4.4.1. Psicológica: por un lado, esta perspectiva adopta una visión de la opinión pública contemplada como la suma de las opiniones y actitudes individuales. Las opiniones expresadas en público no serían sino reflejo del pensamiento de los individuos que las sustentan. Desde esta perspectiva también se realizan diversos estudios sobre la percepción, en cuyo caso también se plantea el estudio de la opinión pública como un fenómeno colectivo.

4.4.2. Cultural: la opinión pública se estudia como reflejo de una serie de pensamientos, comportamientos y costumbres colectivas que juegan el papel de referente de las opiniones sostenidas por los individuos. La opinión pública, desde esta perspectiva, entronca con el conjunto de creencias predominantes en una determinada comunidad.

4.4.3. Racional: este concepto de opinión pública enlaza con la tradición liberal, según la cual la opinión pública es el fenómeno por el cual el público (entendido como público ilustrado y racional) debate los asuntos propios de la esfera pública hasta llegar a algún tipo de consenso.

4.4.4. Publicística: desde este punto de vista se destaca la relación del concepto “opinión pública” con la acción de dar publicidad, “publicar”, los asuntos públicos en algún soporte que permita mediar entre las élites y los ciudadanos. Por tanto, la función de la prensa y los otros medios de comunicación está en el centro del interés de este acercamiento a la opinión pública en cuanto “opinión publicada”.

4.4.5. Elitista: esta perspectiva destaca el hecho objetivo de que no todas las opiniones tienen el mismo peso e indaga en las relaciones entre el público – masa y las élites. Esta corriente, de cariz generalmente conservadora, discrimina entre una opinión racional e ilustrada de las minorías y una pseudo - opinión superficial y manipulada de las masas.

4.4.6. Institucional: pone en relación la opinión pública con el funcionamiento del sistema democrático. La opinión pública es vista como un elemento fundamental de la estructura de las instituciones políticas.

4.4.7. Tematización: basada en la teoría de Niklas Luhmann, que desarrolla un concepto de la opinión pública en el cual los medios son los que se encargan de fijar los temas de debate de los ciudadanos; pero estos temas están ya predeterminados y su solución sugerida e incluso impuesta por los medios, de forma que se reduce el debate a su mínima expresión. (López, 2001, p.19-20)

## 4.5. Formas de actitudes y opiniones

### 4.5.1. La idea de actitud

La actitud debe entenderse como predisposición o tendencia. Actitud corresponde a las formas en que se comporta el público frente a los acontecimientos de carácter también público. Para los estudios de comunicación es importante el saber de las tendencias y las predisposiciones de los receptores del mensaje, además de la actitud que el público adopta con relación a cuestiones sociales y económicas. Los términos opinión y actitud se siguen confundiendo, sin embargo, la opinión nace del objeto de estudio de la ciencia periodística, mientras que la actitud surge de la psicología social.

### 4.5.2. Los estereotipos

Según Lippmann, la palabra estereotipo hace relación a las imágenes que cada individuo modela para sí, de las referencias obtenidas del ambiente acerca de determinado objeto. El estereotipo es un molde de cartón que se utiliza en la estereotipia que es el sistema mecánico periodístico de impresión, que crea una matriz a presión. Su invención data del Siglo XVIII y se le atribuye al escocés William Ged. Este procedimiento ha sido transferido por los investigadores del comportamiento humano y de la opinión pública, al conjunto de imágenes que guarda cada persona acerca de diversos objetos.

La percepción y opinión es un hecho cultural, el ser humano escoge todo aquello que la cultura ha elegido para sí mismo y la forma en que ésta lo ha estereotipado. Es decir, la reacción

individual está sujeta a acontecimientos previos y a reacciones anteriores sobre cualquier evento. Los estereotipos sugieren la existencia de imágenes de experiencias anteriores y que han sido almacenadas en la memoria del individuo. Así es como almacena ideas de personajes, ciudades, pueblos, etc. Los estereotipos se fijan en la mente por la constante repetición y están reforzados y divulgados por la comunicación.

#### 4.5.3. Los prejuicios

Prejuicio quiere decir juicio previo. El prejuicio es anterior a la experiencia, es la manera de ver, un punto de vista adoptado, un concepto preformado. El prejuicio es muy parecido al estereotipo, pueden confundirse fácilmente, de hecho, cae dentro de la órbita de los estereotipos. El estereotipo puede ser positivo o negativo, cuando la imagen lleva un contenido hostil se convierte en prejuicio. Sin embargo, Klineberg sostiene que el prejuicio puede ser tanto negativo como positivo ya que es un juicio previo a la experiencia y por tanto sin fundamento en ella. (Klineberg, 1973, p.478)

Los estereotipos constituyen los elementos de formación de los prejuicios. Los estereotipos nutren de imágenes las actitudes y el comportamiento del individuo en los grupos sociales, frente a objetos determinados. El prejuicio tiene su base verdadera en el comportamiento frente a objetos del mundo externo, se rige por niveles de selección de mensajes conforme a patrones de orientación. El prejuicio establece las referencias por determinadas fuentes y su rechazo por otra.

#### 4.5.4. La propaganda

La propaganda la constituyen todos aquellos mensajes a los que las personas están expuestas, y que pretenden persuadirlas para que asuman determinadas actitudes ante x o y causa. Todos los medios de comunicación generan contenidos con mensajes que, de alguna manera, buscan que sus interlocutores asuman alguna actitud ante sus impulsos.

Citando a Rovigatti, Rivadeneira indica que el autor define la propaganda como “el arte de hablar a los que no pueden o no quieren expresarse. Es el arte de penetrar, superando prevenciones y

prejuicios que podrían erigirse como cortinas de hierro, recurriendo aun a los sentimientos, a la fantasía, a la emotividad”. (Rivadeneira, 2007, p.144)

Son varios los autores que reconocen que la propaganda es un método de manipulación que llega a tornarse imperceptible al ojo humano, ya que busca ejercer influencia apelando a los sentimientos y emociones humanas.

Para el estudio de la opinión pública, basta establecer que la propaganda es la guía para conducir la opinión de las masas de acuerdo a la ruta marcada por los sistemas políticos y económicos; quienes son los más interesados en mantener influencia sobre los individuos, en la consecución de fines de dudoso valor social.

#### 4.5.5. Las Relaciones Públicas

Según Rivadeneira (2007, p.147), cada individuo es promotor de sí mismo; crea una imagen de sí “para los demás”; provoca una actitud del otro en concordancia con el modo en que condujo sus relaciones personales. El efecto puede traducirse en un concepto o una actitud de aceptación o rechazo. Las personas están sujetas a valoraciones de aceptación, rechazo, indiferencia, crueldad, castigo, perdón, o indulgencia. La opinión de los demás constituye esa “tercera ley” planteada por Locke, la ley de la reputación, que influye en todos los actos de la vida pública y privada de los seres humanos.

### 4.6. Medios de comunicación y sus efectos en la opinión pública

Este capítulo es enriquecido con el aporte del Dr. Guillermo López García (2001), quien dentro de su tesis doctoral abordó de forma magistral cinco de las teorías para comprender los efectos de los medios sobre la opinión pública, las cuales se desarrollan a continuación:

#### 4.6.1. Teoría del Impacto Directo

Las teorías del impacto directo surgen en Estados Unidos como primera creación de una nueva ciencia, la Teoría de la Comunicación (*Communication Research*), en la década de los años 20. Desde el principio dos factores históricos van a interactuar poderosamente con las primeras

realizaciones de la Teoría de la Comunicación. Por un lado, el auge de los totalitarismos de diverso signo, siempre apoyados en la propaganda política; por otro, el desarrollo de la sociedad de masas, estrechamente ligada a los nuevos medios de comunicación, como la radio y el cine, cuyo poder atrae, en cierto sentido, a los investigadores.

Ambos parámetros van a configurar un modelo fundamentalmente asimétrico, en el que todo el poder corresponde a los medios de comunicación, frente a los cuales la masa, conceptuada como una suma de individuos aislados, es incapaz de reaccionar y, por tanto, fácilmente manipulable. La experiencia histórica, en consecuencia, avalaba un modelo en el que la percepción que se tenía de la masa, por oposición al público ilustrado, no podía ser más negativa.

En la configuración de las teorías del impacto directo tiene un papel muy relevante la psicología de las masas, representada por autores como Gustave Le Bon o Gabriel Tarde, que hacen hincapié en el comportamiento irracional de las masas y su incapacidad para responder a los estímulos de forma mínimamente crítica, y allanan el camino para una consideración del público masivo según un rudimentario sistema comunicativo de estímulo – respuesta que se centra en la inmediatez, el carácter mecánico y la enorme incidencia de los efectos. Se trata de una teoría que elude el estudio de los efectos a largo plazo, ocupándose de las consecuencias concretas, e inmediatas, de los mensajes de los medios de comunicación sobre la masa indefensa.

#### 4.6.2. Teoría de los Efectos Limitados

Esta teoría surge a raíz de diversos estudios realizados a lo largo de los años 40 en el ámbito del funcionalismo, como reacción a las teorías del impacto directo. Sus principales representantes son Lazarsfeld, Hovland, Berelson y, en un nivel más cercano estrictamente al funcionalismo, Robert K. Merton. La teoría de los efectos limitados se propone investigar los efectos de los medios de comunicación sobre la audiencia con la ayuda de múltiples estudios de laboratorio, que acaban constituyéndose en el elemento central de la teoría.

Pretende ser un modelo teórico objetivo, por cuanto se limita a cuantificar datos a través de encuestas, bien en laboratorio o bien mediante estudios de campo directos. En cualquier caso,

supone una evolución del paradigma de Lasswell, pues, aunque el centro de discusión teórico surge a partir de su esquema metodológico, las conclusiones a las que llegan los investigadores, apoyados en los datos, son harto divergentes. Según indicó Klapper, que realizó una acertada síntesis de las principales características y realizaciones de la teoría de los efectos limitados, los elementos de juicio más importantes de esta teoría son:

1. Las comunicaciones de masas no constituyen normalmente causa necesaria y suficiente de los efectos que producen sobre el público, sino que actúan dentro y a través de un conjunto de factores e influencias.
2. Los factores intermediarios son de tal naturaleza que convierten las comunicaciones de masas en agente cooperador, pero no en causa única. Los medios de comunicación contribuyen más a reforzar que a cambiar las opiniones ya existentes.
3. Los factores intermediarios, cuando son inoperantes, pueden favorecer el efecto directo de los medios y, cuando actúan como refuerzo, pueden favorecer el cambio.
4. La eficacia de las comunicaciones se ve favorecida por una serie de aspectos relativos a los medios, comunicaciones y condiciones en que se desarrolla el proceso de la comunicación.

#### 4.6.3. Evolución de los estudios empíricos

Esta etapa en el estudio de los medios de masas se caracteriza por la continuación del paradigma dominante asentado en la *Communication Research*, que constituye la base de toda una generación de investigación en comunicación de masas (desde 1940 hasta entrados los años 60). En líneas generales, los teóricos no se plantean cambios radicales respecto a la Teoría de los Efectos Limitados, y siguen fundamentando sus estudios en las encuestas. Sin embargo, los estudios varían en un aspecto importante: si anteriormente el objetivo era describir los efectos de la comunicación masiva sobre el público, ahora los investigadores se preguntarán por las funciones de estos medios en el contexto social, perspectiva como es obvio estrechamente ligada a la investigación sociológica de base funcionalista, anteriormente reseñada.

Una serie de teorías modificarán, ampliarán y eventualmente rebatirán las conclusiones de la Teoría de los Efectos Limitados, preconfigurando el ambiente metodológico necesario para la

aparición de las teorías de la Agenda Setting y la espiral del silencio. Los estudios presentan en esta época dos corrientes fundamentales: por un lado, la ya aludida perspectiva funcionalista del estudio de los medios (que alumbrará la *Hipótesis de los Usos y Gratificaciones*) y por otro, el estudio de la difusión de los mensajes de los medios, que modificará la idea clásica del empirismo abstracto de que la comunicación es fundamentalmente un proceso de dos pasos (de los medios a los líderes de opinión y de estos a la audiencia), señalando buen número de excepciones y modelos alternativos que, en líneas generales, resaltan la complejidad del proceso comunicativo.

#### 4.6.4. Modelo de la Agenda Setting

En el apartado anterior se ha enfatizado en el aparente seguidismo acrítico que la Teoría de los Efectos Limitados constituyó, en la práctica, una paulatina diversificación de los estudios en comunicación de masas, que se centrarían en temas nuevos y adoptarían perspectivas diferentes. Poco a poco se genera el ambiente adecuado para la aparición de una nueva teoría que en poco tiempo se constituye en paradigma dominante, según la terminología expuesta por Kuhn.

Se trata de la teoría de la Agenda Setting, que supone un cambio importante en el estudio de los efectos de los medios, fundamentalmente en dos aspectos: por un lado, enfatiza en el estudio de los efectos cognitivos de los medios sobre la ciudadanía, aspecto que hasta el momento había sido poco tratado; por otro, comienzan a estudiarse los efectos a largo plazo.

Si bien en un principio las investigaciones en Agenda Setting americanas, de base empírica, se ceñían a la descripción de los efectos cognitivos a corto plazo de los medios sobre la audiencia, la aparición de teorías colindantes con aquella en diversas disciplinas que contribuyeron a hacer de la Agenda Setting una teoría global de los medios de comunicación, y un punto de encuentro entre la consideración de los medios como todopoderosos en los primeros estudios (Teorías del impacto directo) y la enorme minimización de estos efectos con la asunción del método empírico y la Teoría de los Efectos Limitados a partir de los años cuarenta.

#### 4.6.5. La Espiral del Silencio

La Teoría de la espiral del silencio constituye un intento por investigar el proceso de formación de las opiniones del público que supere tanto la concepción clásica del fenómeno (opinión pública como resultado de la discusión del público y su raciocinio) como las limitaciones del paradigma dominante de las investigaciones de la comunicación.

El modelo presentado por esta teoría estudia la formación de la opinión pública en su conjunto. Se trata, por tanto, de un modelo general de corte sociológico, y no un modelo específico de investigación de los efectos de los medios. Sin embargo, la espiral del silencio concede una importancia nuclear a los medios de masas en el proceso de creación de la opinión pública, razón por la cual se aborda en este apartado de la investigación. El estudio sobre los medios de comunicación masiva, en cualquier caso, permite establecer como parte importante de un proceso más amplio, la formación de la opinión pública, en la que los medios interactúan con otros elementos de presión sobre las audiencias.

En términos más específicos, la espiral del silencio es una teoría de las ciencias políticas adaptada a las teorías de la comunicación social, que en 1977 fue propuesta por la politóloga alemana Elizabeth Noelle-Neumann en el libro titulado *“La Espiral del Silencio. Opinión pública: nuestra piel social”*. Esta teoría trata de explicar el poder que tiene la opinión pública sobre la opinión de los individuos, en el sentido de que permite determinar cuál es el *“sentido cuasi estadístico”* (Noelle. 1995, p.259), del comportamiento, influencia e inclinación del individuo respecto a determinado clima de opinión.

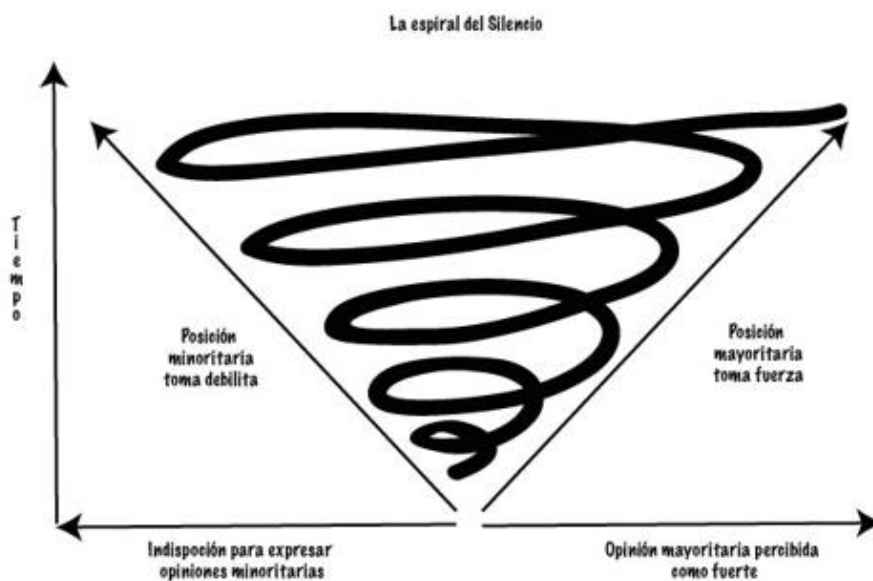
La espiral del silencio abordó inicialmente la temática relacionada con mediciones de política electoral, a través de las cuales Noelle-Neumann fue capaz de dar a conocer la presión que los estrategas políticos alemanes ejercieron sobre los votantes en las elecciones de 1965 y 1972, mediante un ejercicio de manipulación sobre la opinión pública, el cual propició un cambio radical en las expectativas del partido ganador, mientras que las intenciones de voto de los electores permanecían constantes.



De acuerdo con Noelle, este fenómeno electoral obedeció a que, aún con margen de igualdad en la intención de voto, las expectativas del partido ganador fueron motivadas por la energía, el entusiasmo, la convicción y, sobre todo, las ganas de los votantes de expresar y exhibir abiertamente la intencionalidad de su voto, como un ejercicio de aceptación y defensa de sus puntos de vista particulares, lo cual orilló a la marginación y al enmudecimiento de todos aquellos individuos que no se veían motivados por la propuesta electoral que estaba siendo apoyada por el clima de opinión dominante.

Esta misma inhibición hizo que la opinión que recibía apoyo explícito pareciera más fuerte de lo que era realmente, y la otra opinión más débil. Las observaciones realizadas en unos contextos se extendieron a otros e incitaron a la gente a proclamar sus opiniones o a 'tragárselas' y mantenerse en silencio hasta que, en un proceso en espiral, un punto de vista llegó a dominar la escena pública y el otro desapareció de la conciencia pública al enmudecer sus partidarios. (Noelle, 1995, p. 22)

**Diagrama 4**  
**Esquemmatización de la Espiral del Silencio**



Fuente: Google\_ La Espiral del Silencio

Para que la teoría de la espiral del silencio sea aplicable, debe existir un grupo social sobre el cual influir; debe existir un tema de interés colectivo en torno al cual girará la opinión pública; se debe contemplar la temporalidad para la construcción y desarrollo de la espiral en doble vía, ascendente y descendente; debe existir también un factor emocionalmente aceptable entre los individuos, mediante el cual sea posible incentivar la felicidad y la autoestima de los sujetos en aparente mayoría, así como el miedo y el conformismo de quienes aspiran a la tolerancia como segunda opción para la aceptación del grupo.

Elizabeth Noelle-Neumann plantea con la espiral del silencio un aporte teórico importante para el estudio de la opinión pública, de ahí que su fundamentación descansa sobre las bases epistemológicas de teóricos alemanes, franceses e ingleses; desde las ciencias filosóficas, jurídicas, de historia y política, hasta las investigaciones periodísticas que en la década de los años 60 eran importantes para tratar de formular una definición clara del concepto.

Para Noelle, la espiral del silencio es un proceso de creación y propagación de la opinión pública, de ahí que difiera de la teoría de Hermann Oncken en cuanto a considerarla como una evasión y reducción en la búsqueda de definiciones capaces de ser comprobadas mediante el método científico.

El que desee comprenderlo y definirlo [el concepto de opinión pública] se dará cuenta enseguida de que está tratando con un Proteo, un ser que aparece simultáneamente con mil máscaras, tanto visible como fantasmal, impotente y sorprendentemente poderoso, que se presenta bajo innumerables formas y se nos escapa siempre entre los dedos en cuanto creemos haberlo aferrado firmemente... Algo que flota y fluye no puede entenderse encerrándolo en una fórmula... Después de todo, cuando se le pregunta, todo el mundo sabe exactamente qué significa la opinión pública. (Oncken 1914, p. 224-225, 236; en Noelle, 1995, p.84)

Noelle plantea que la espiral del silencio podría ser una de las formas de aparición de la opinión pública, concibiéndola como un proceso por el que ésta (la opinión pública) puede crecer como algo novedoso, cuyo significado podría transformar el dilema conceptual de la antigüedad, de ahí que considere necesario encontrar una definición de la opinión pública, “para evitar tener que afirmar que la espiral del silencio es el proceso por el que se propaga algo indefinible.” (Noelle, 1995, p.85)

La teoría de la espiral del silencio difiere considerablemente de la teoría de los efectos limitados, en tanto y cuanto se trata de estudios a largo plazo que arriban a una conceptualización de la influencia de los medios de comunicación muy diferente a la hasta entonces predominante. Observando también los efectos a largo plazo, Noelle pone de relieve que los medios tienen una poderosa influencia sobre el público, porque se encargan de determinar los temas de debate y, sobre todo, sus opiniones sobre los asuntos públicos; de ahí que propone, en cierto sentido, una vuelta a la teoría del impacto directo, pero ciñéndose sobre todo a los efectos a largo plazo, mediante los cuales, los medios de comunicación, al igual que otros condicionantes con un papel central, contribuyen a formar la opinión pública, generalmente favoreciendo las opiniones mayoritarias e incluso convirtiendo determinadas opiniones en mayoritarias.

Al mismo tiempo, Noelle-Neumann también rechaza la concepción clásica de la opinión pública, ideada como un proceso de debate público entre los individuos libres, en cuanto inexistente, y mantiene una polémica con investigadores contemporáneos, defensores de esta idea clásica de la opinión pública, como Jürgen Habermas.

La opinión pública, en opinión de Elisabeth Noelle – Neumann, se define en términos de *control social*, o de mecanismo para reducir y anular las opiniones disonantes o minoritarias en los asuntos públicos. El proceso de formación de la opinión pública depende en gran medida del miedo al aislamiento de los individuos. Frente al público ilustrado e independiente de la teoría clásica, el público masivo se une, en su mayoría, a las opiniones que son percibidas como mayoritarias para evitar la marginación social, el aislamiento de su opinión y, en general, ser percibido como “distinto”.

## Reflexiones Finales

El objetivo del Capítulo 4 del Marco Teórico intentó responder preliminarmente a la interrogante ¿qué es opinión pública?, para luego asociarla con los medios de comunicación y los efectos que éstos producen sobre las masas; desde la perspectiva de las teorías más destacadas que, si bien han logrado presentar ciertas similitudes y coincidencias, aún no han llegado a definir un concepto universalmente aceptado para su aplicación.

En este sentido, los estudios sobre opinión pública han planteado escenarios complejos, no sólo en su definición sino en la delimitación del concepto y su contexto. Algunos autores refieren que la opinión pública parte de un acto individual, propio y subjetivo, relacionado con juicios de valor o conceptos creados por una persona en sí misma, en torno al reflejo de algo o alguien más. Sin embargo, este acto individual puede llegar a originar coincidencias comunes, en donde varias personas estarían en la posibilidad de transformar su concepción individual, para acuerpar una forma colectiva de pensamiento, capaz de originar un fenómeno o problema social, cuya existencia también estaría motivada por la opinión pública.

De ahí que el sólo concepto de opinión pública sea determinante de coincidencias comunes a varias personas, aun cuando lo más apropiado sería hablar de opiniones públicas, en tanto y cuanto no se potencia la individualidad sino el acuerpamiento de pensamientos y acciones colectivas.

La brecha histórica sobre la cual descansa la teorización de la opinión pública plantea como punto de inflexión las relaciones de subordinación. Tanto en Grecia como en Roma, la Edad Media y la Edad Moderna, dan cuenta de la forma como los asuntos comunes fueron canalizados por los letrados, los religiosos, el poder económico, el poder político y los medios de comunicación; constituyéndose estos últimos como los canales idóneos para perpetuar el control social y los oportunos mecanismos de dominación elitista y gubernamental.

## Capítulo 5

### La Red Social como espacio para homogenizar la opinión

Describir cuáles son los efectos y emociones que articulan la colectividad social en Facebook y homogenizan las opiniones de los usuarios, requiere de un recorrido teórico por las aproximaciones al término Red Social, sus enfoques, sus efectos y aplicaciones, desde las aristas más importantes en las cuales las redes sociales cobran pertinencia. En tal sentido, este capítulo está orientado hacia la difusión de algunas de las teorías que históricamente han dado origen al concepto de red social; partiendo desde la Gestalt y sus vinculaciones con las Teorías de la Sociometría y de Grafos, hasta los enfoques tecnológicos que en la actualidad están constituidos por las herramientas digitales que motorizan el devenir de las relaciones interpersonales.

El estudio valorativo de las estrategias de comunicación, dentro del contexto que enriquece la presente investigación doctoral, parte del corpus teórico de los efectos que los medios de comunicación masiva, tal es el caso de las redes sociales de Internet, especialmente la plataforma Facebook, han venido a constituir como remodeladores y reestructuradores de los patrones de la interdependencia social y de todos los aspectos de la vida privada, tal como Marshall McLuhan lo anticipó en su obra “El Medio es el Mensaje”.

En ese sentido, el presente capítulo dedica un espacio para definir la importancia que representa para los medios informativos establecer vínculos con una audiencia de reacciones más inmediatas, en el caso de el Periódico y Nómada, como sujetos de estudio. También se hace especial énfasis en las emociones que articulan la colectividad social en la Red, para concluir con la teoría de la Espiral del Silencio propuesta por la politóloga alemana Elisabeth Noelle-Neumann, quien la define como “un mecanismo de control social para reducir y anular las opiniones disonantes o minoritarias en los asuntos públicos”; provocando con ello que se homogenice la opinión de acuerdo a los contenidos mediáticos publicados específicamente en la red objeto de estudio.

## 5.1. Orígenes de la red social

### 5.1.1. Enfoque empírico

Hablar de redes sociales es remontarse hacia los tiempos en donde los cafetines, las plazas y los lavaderos públicos, más conocidos como tanques municipales, cumplieron con la labor social de mantener interconectadas a las personas en torno a los temas de interés común. En la antigüedad, asistir a estos lugares era el pretexto ideal para propiciar todo tipo de encuentros comunicacionales, en donde la tertulia colectiva era un fin en sí mismo, y lo que constituía noticia se dispersaba con el método de la comunicación verbal que corría de voz en voz.

A partir de lo anterior, las redes sociales han sido estructuras de personas agrupadas en sentido de sus relaciones, ya sean familiares, de amistad, académicas, políticas, o simplemente de intereses en común. Sin embargo, es preciso recalcar que, a diferencia de estas, también existe la red personal, que identifica a una sola persona y a los espacios sociales en los que interactúa.

### 5.1.2. Enfoque teórico-científico

Dentro de las corrientes del pensamiento científico, los orígenes históricos de las redes han sido abordados desde diferentes concepciones y teorías con fundamento antropológico, psicológico, sociológico y matemático.

Según Lozares, los orígenes de las redes se remontan a la Teoría de la Gestalt, enfatizando en los aportes del psicólogo alemán, Kurt Lewin, quien “puso de relieve el hecho de que la percepción y el comportamiento de los individuos de un grupo, así como la misma estructura del grupo, se inscriben en un espacio social formado por dicho grupo y su entorno, configurando así un campo de relaciones.” (Lozares, 1996, p. 104)

En esta misma línea, Lozares también cita al psicoterapeuta Jacob Levy Moreno, y su Teoría de la Sociometría, que desde 1934 constituye un método cuantitativo cuyo interés es la estructura de los grupos humanos, a partir del estudio de su evolución y organización, y de la posición que los individuos tienen dentro de dichos grupos. Sus principales fundamentos son: conocer el grado de aceptación o rechazo de una persona dentro del grupo; evaluar el grado de cohesión entre los integrantes del grupo; identificar a líderes potenciales; comprobar las consecuencias y reacciones

de la incorporación de nuevos miembros al grupo, y localizar a los sujetos que se aíslan del grupo por no despertar ni aceptación ni rechazo del colectivo.

El estudio de las redes a partir de las teorías de la Gestalt y de la Sociometría, recoge una visión fundamental que describe la existencia de parámetros o principios de confluencia entre los integrantes de los diversos grupos humanos que han buscado la interacción colectiva. En ese sentido, los principios de semejanza, proximidad y continuidad establecen hoy en día parámetros afines a los elementos agrupados, que en el caso de las redes sociales coinciden con características humanas, de género, de unidad, y de intereses o estímulos puestos en común.

Por otro lado, y para comprender con mayor ilustración el concepto de red, en terminología matemática, es oportuno recurrir a la Teoría de Grafos, la cual hace referencia al conjunto de parejas ordenadas, unidas en puntos de vértices y aristas que confluyen en zonas adyacentes de un plano dado, para generar vínculos de relación.

Según Lozares, la teoría matemática de Grafos “trata, por otro lado, de formalizar los estudios de Lewin, Moreno y Heider”, quienes trabajaron sobre los pequeños grupos a partir de los modelos de grafos teóricos para dar cuenta de la estructura social de los mismos y para poner de manifiesto cómo la estructura del grupo afecta los comportamientos individuales. (Lozares, 1996, p. 104)

Dentro de las ciencias sociales, la Teoría de Grafos ha permitido desarrollar el concepto de red social, en donde cada punto equivale a un nodo, que por lo general es sustituido por cada uno de los actores sociales, y permite verificar la posición, centralidad e importancia de cada uno de ellos dentro de la red. Por ejemplo, una red social puede representar la estructura de poder dentro de una sociedad al identificar a los actores (vértices), y su dirección, vínculos e intensidad (aristas), para dar una idea de la forma como el poder se transfiere y sobre quiénes lo hace.

La interpretación de esta teoría abona al estudio de las redes, en el sentido de que debe existir forzosamente una conexión nodal para definir su naturaleza y el valor en sí misma. Para Sánchez (1995), se deben aplicar conceptos matemáticos formales al estudio del comportamiento del grupo, para definir las relaciones existentes entre sus miembros y reflejar el entramado de sus

relaciones interpersonales; y es justo aquí en donde la Sociología recurre al método matemático de Grafos, con antecedentes de investigación cuyo valor es altamente significativo para los estudiosos de las redes sociales actuales.

### 5.1.3. Enfoque Tecnológico

Según Bracamonte (2014), basándose en Sergio Quiroga (2007), “Cuando se habla de redes sociales necesariamente debe remitirse a la globalización”, puesto que esta produce la generalización de las nuevas tendencias y una nueva sociedad de la información generadora de los cambios en las relaciones personales, así como en la manera de adquirir conocimientos y nuevas formas culturales. (Bracamonte, 2014, p.128).

Como aporte al estudio de la comunicación, Bracamonte hace referencia a Burín-Heras, quienes enfatizan en la forma como los individuos (actores) “enmarcan sus relaciones en interacciones” (Burín-Heras, 2001, p.56).

Estas interacciones permiten a las personas definir cuál de las redes sociales de Internet responde mayormente a sus intereses sociales, a través de la construcción y aceptación de códigos lingüísticos y audiovisuales, los cuales coincidirán con los intereses de otros miembros de la red, quienes serán sujetos potenciales para conformar nodos con intereses en común. Una de las principales características de estas redes sociales, es la capacidad que tienen para generar sentido de pertenencia entre un grupo o colectivo social, en donde el mayor grado de aceptación está definido por las pautas culturales de los individuos.

En la actualidad, las redes sociales tecnológicas tienen una amplia capacidad de comunicación a grandes distancias y en tiempo real, lo cual permite que las personas las utilicen con fines diversos. De acuerdo con Juan José de Haro, las redes sociales son utilizadas a menudo por los siguientes motivos:

Se utilizan para encontrar y entablar diálogo con amistades perdidas tiempo atrás, para debatir sobre los temas más variados, apoyar causas de todo tipo, organizar encuentros de amigos, ex-compañeros de estudios o para dar a conocer congresos y conferencias, a través de los cuales no sólo se dan detalles sobre el encuentro, sino que las personas pueden confirmar su asistencia o ausencia al evento. (De Haro, 2010, p.204)



Las redes sociales de internet son relativamente nuevas. De acuerdo con Morataya (2008), en su artículo *Redes sociales por Internet*, publicado en la Revista Comunicología, dichas redes han arribado a sus primeros 20 años de existencia, desde que apareció la primera red social *SixDegrees*, allá por 1997. Los números para octubre de 2016, que Morataya presenta en el Protocolo de su Tesis Doctoral titulada “Figuras Públicas en la Social Media”, son los siguientes:

- Facebook tiene 1,700 millones de usuarios.
- WhatsApp propiedad de Facebook tiene 1,000 millones de usuarios.
- Twitter se encuentra estancado en 500 millones de usuarios.
- Instagram llega a 450 millones de usuarios.
- Telegram llega a los 100 millones de usuarios.

Hacia 2019, los números han cambiado exponencialmente, sin embargo, Facebook continúa siendo la red social con mayor número de usuarios activos a nivel mundial. De acuerdo con el portal de estadísticas mundiales, Statista, en abril de 2019 la distribución es la siguiente:

- Facebook agrupa a 2,320 millones de usuarios alrededor del mundo.
- YouTube cuenta con 1,900 millones de usuarios activos.
- WhatsApp incrementó la cantidad de usuarios y llegó a 1,500 millones.
- Messenger, propiedad de Facebook, tiene 1,300 millones de usuarios.
- WeChat cuenta con 1,098 millones de usuarios alrededor del mundo.
- Instagram se posiciona dentro del ranking mundial con 1000 millones de usuarios.
- LinkedIn se ubica dentro del ranking mundial con 575 millones de usuarios activos.
- Twitter descendió a 321 millones de usuarios.
- Telegram aumentó a 200 millones de usuarios activos.

Como se puede observar, las redes sociales que se mencionan constituyen la infraestructura tecnológica de actualidad, sobre la cual se crean las relaciones, contactos e interacciones entre sujetos de habla hispana. Adicional a ello, De Haro agrupa a las redes sociales de Internet en redes estrictas y redes de servicios 2.0.

Las redes sociales estrictas se caracterizan por ser servicios centrados en las relaciones entre personas, para su funcionamiento necesitan un software de instalación, y pueden servir como aplicaciones educativas. Este tipo de redes se divide a su vez en redes verticales, creadas por los usuarios y que sirven como aplicaciones específicas para uso infantil; y redes horizontales que son las ya existentes y a las cuales se incorporan los usuarios, en su mayoría jóvenes y adultos. Mientras tanto, los servicios 2.0 con características de redes sociales, no precisan software de instalación para su uso, ya que sus canales están alojados directamente en la nube y son de acceso ilimitado. Entre ellos los de mayor aceptación son: *YouTube, Flickr, SlideShare, LinkedIn*, etc.

En el plano de las redes sociales estrictas horizontales, una de las opciones de mayor aceptación surgió a inicios del nuevo milenio, cuando en 2004 *Mark Zuckerberg*, en aquel entonces estudiante de Harvard, tomó la idea de los anuarios de las universidades estadounidenses, para adaptarla a un espacio tecnológico y virtual, denominándola Facebook, la plataforma del ciberespacio pensada, en sus inicios, para que todos los estudiantes de Harvard se conocieran mutuamente.

En su primer mes de funcionamiento Facebook contaba con la suscripción de más de la mitad de los estudiantes de Harvard, y se expandió luego a las universidades MIT, Boston University y Boston College y las más prestigiosas instituciones de Estados Unidos. Un año después, Facebook tenía más de un millón de usuarios, una oficina en Palo Alto, California y había recibido el apoyo financiero de Peter Thiel, co-fundador de PayPal. Ese mismo año Facebook incorporó a los alumnos de más de 25 mil escuelas secundarias y dos mil universidades de Estados Unidos y el extranjero, logrando un total de 11 millones de usuarios. ([www.cad.com.mx](http://www.cad.com.mx))

El crecimiento exponencial que Facebook ha mantenido desde su fundación les permite a algunos expertos, como Sergio Morataya, llegar a considerar esta red social como un potente canal de comunicación, y también como una de las bases de datos más importantes para los gobiernos, empresas y todas aquellas instituciones que han tenido la capacidad de agrupar y sectorizar a los usuarios de acuerdo a sus intereses informativos y de consumo.

## 5.2. Efectos de las redes sociales de Internet

### 5.2.1. El Medio es el mensaje – Marshall McLuhan

Si bien es cierto que existe una diversidad de opciones para que jóvenes o adultos puedan comunicarse, recrear sus hábitos sociales y establecer vínculos, no importando el lugar en donde se encuentren; también es importante destacar los efectos que las redes sociales, como canales de comunicación masiva, están planteando en la conducta de las personas que hacen uso de sus diversas funciones.

A finales del siglo XX, uno de los teóricos visionarios de los efectos que los medios de comunicación masiva tendrían sobre la humanidad, fue Marshall McLuhan (1997), quien en su libro *El Medio es el Mensaje*, anticipó desde la era de la tecnología electrónica, cómo el medio se constituyó como un remodelador y reestructurador de los patrones de la interdependencia social y todos los aspectos de la vida privada.

En su obra McLuhan explica que más allá de los contenidos, las palabras o imágenes, lo que queda de los medios de comunicación son los efectos que repercuten en cambios de rutinas y modos de percepción de los usuarios. También plantea la idea de la Aldea como el ambiente creado por el hombre para definir su rol en sociedad.

Para este autor, las sociedades siempre se han moldeado por la índole de los medios con los que se comunican, más que por los contenidos con los que se comunican. Ello significa que medios como la prensa, la radio, la televisión, y ahora las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC's, han jugado un papel primordial en la direccionalidad de las conductas humanas.

De los más importantes aportes que se recogen de McLuhan en investigaciones sobre comunicación, es el planteamiento que afirma que “cada uno de nosotros está ahora irrevocablemente envuelto en la vida de los demás, y es responsable de ellos.” (McLuhan, 1997. p.24) Si esto fue una aseveración durante los años en los que este mismo autor presentó a los medios como una prolongación de las facultades humanas físicas o psíquicas; ¿cuánta más

vigencia puede cobrar en la actualidad?, cuando la sociedad cuenta con medios mucho más potentes para mantenerse comunicada a largas distancias, casi de forma inmediata.

En este sentido, los medios de comunicación masiva son de las empresas con mayor interés en potenciar sus contenidos a través de estos canales virtuales. Tanto la prensa escrita, como la radio y la televisión, están utilizando las redes sociales para retransmitir toda aquella información que previamente ha circulado en sus formatos tradicionales, con el afán de influir en la conducta del sector más joven de la población, así como para transmitir de forma más inmediata los sucesos que ocurren más allá de su plano editorial.

Sin embargo, y de acuerdo con Rubén Berrocal, de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de Panamá, país considerado el segundo de Latinoamérica y el Caribe, después de Chile, en la aplicación de nuevas técnicas que posibilitan estar en contacto con tecnologías de alto nivel, tanto a nivel económico como en los centros de investigación;

Es necesario reconocer, por un lado, que la expansión de los medios masivos y las tecnologías digitales potencian la producción, circulación, almacenamiento y recepción de mensajes diversos a gran distancia y escala. Pero, por otro, al motorizar desigualdades en el acceso a la información y al conocimiento, se acrecientan diferencias económicas, sociales y culturales existentes. ( Diario La Prensa, 2013)

Los efectos que las redes sociales de internet están propiciando en la actualidad, tienden a validar la teoría de McLuhan, en cuanto a considerar que el pensamiento lineal impulsado por los medios tradicionales de comunicación está encontrando en las redes, como canales, su punto de confluencia, a través de la publicación de contenidos noticiosos que impulsan a los usuarios a la acción, implicando así una conducta social predominante.

### 5.2.2. Comunicación y poder – Manuel Castells

Bajo los conceptos de libertad individual y gobernanza social (Castells, 2009, p.452), el sociólogo Manuel Castells plantea el dilema de las relaciones de poder dentro de un entorno social que es producto de la Globalización y las redes de comunicación, al cual denomina estado red.

Las relaciones de poder dentro del estado red, considerado este como una forma cambiante del Estado, se segmentan y se reconfiguran constantemente por la acción de redes dinámicas en sus estructuras sociales heredadas históricamente. En esta forma de nuevo Estado surgen los nodos como piezas fundamentales para mantener interconectada a la red. Sin embargo, aun cuando todos los nodos son importantes, en ocasiones es preciso eliminar algunos que no demuestren capacidad para contribuir en la eficacia de la red para alcanzar sus objetivos, lo cual propicia una reconfiguración de la red.

La obra de Castells puede ser interpretada a la luz de las redes y el conjunto de intereses y valores que representan, puesto que tienden a competir o cooperar entre sí, a través de los protocolos de comunicación establecidos. De acuerdo con este autor, la fortaleza de las redes radica en tres factores principales: flexibilidad, adaptabilidad, y capacidad de supervivencia, que ante un nuevo paradigma tecnológico dieron paso a la Era de la Información (Castells, 2009, p. 49), la cual a su vez propició la instauración de las redes sociales globalizadas. Dentro de la sociedad red contemporánea, quien ostenta el poder continúa decidiendo lo que es o no valioso, lo cual no refiere innovación en su estructura, sino únicamente en su alcance global y en su arquitectura de configuración física.

La teoría de Castells define el poder de la sociedad en la red global, a partir de los protocolos de comunicación que son impulsados por los actores que ostentan cuotas de poder con capacidad para condicionar la opinión de las mayorías, quienes ante el posible aislamiento se dejan seducir por los discursos dominantes. En tal sentido, y para desafiar las relaciones de poder existentes, los colectivos sociales impulsan discursos alternativos con los que intentan vencer la capacidad discursiva de las instituciones de poder, con el objetivo de minimizar la influencia intimidatoria y fortalecer la acción colectiva de los movimientos sociales como mecanismos de resistencia y reconfiguración del poder.

Para Castells, el Estado, como institución de poder, no debe coaccionar ni influir sobre la sociedad red, porque perdería representatividad; en tal sentido debe recurrir a otras instituciones para que se encarguen de mantener el control sobre los grupos sociales. Es así como recurre a los

medios de comunicación masiva, quienes definen una agenda diseñada para generar discursos que respondan a los intereses del Estado y de las otras instituciones de poder.

En este sentido, la propuesta teórica de Manuel Castells, guarda ciertas similitudes con otros autores que concluyen en la posibilidad de que los medios de comunicación, tradicionales y digitales, puedan desplazar el poder del Estado a través de sus canales informativos, atendiendo una agenda mediática que define los temas que son valiosos para sus propios intereses.

...podemos afirmar que la influencia más importante en el mundo de hoy es la transformación de la mentalidad de la gente. Si esto es así, los medios de comunicación son las redes esenciales, ya que ellos, organizados en oligopolios globales y sus redes de distribución, son la fuente principal de los mensajes y las imágenes que llegan a la mente de las personas. (Castells, 2009, p.55)

Cabe destacar que la dinámica para instaurar el poder estatal sobre las masas dependerá de las creencias, aceptación o resistencia que manifiesten las personas de manera colectiva, por lo tanto, el Estado precisa que los medios de comunicación manipulen la información a tal punto que sea capaz de encontrar eco en la opinión pública.

Datos estadísticos reflejan que, en la actualidad, un 54.4% de la población mundial se encuentra conectada a internet, ello equivale a 4,156 millones de usuarios (Statista, 2018), que tienen acceso a las plataformas digitales. Y aun cuando la capacidad de internet no llega casi al 50% de la población, los procesos que tienen incidencia en las redes globales, sí son capaces de afectar al 100% de la humanidad alrededor del mundo.

Ello supone que la posibilidad de identificar a las redes sociales de internet, como las nuevas instituciones de poder que legitiman el quehacer de los poderes tradicionales, cuyos efectos son sensibles en las sociedades fragmentadas por criterios de inclusión y exclusión, a partir de sus relaciones con las estructuras de producción, consumo y comunicación, sean parte de una dinámica globalizadora en la que los programas que controlan cada red, buscan las adiciones que le resulten valiosas, a la vez que excluyen aquellos territorios, actividades y personas que poseen poco o ningún valor para la realización de las tareas asignadas a la red.

### 5.2.3. Homofilia y Cohesión Social – Lozares y Verd

En el estudio “*De la Homofilia a la Cohesión Social, y viceversa*” (2011), Carlos Lozares y Joan Miquel Verd, intentan encontrar una correlación entre ambas concepciones, que permita identificar las relaciones e interacciones entre los sujetos y los agentes de su entorno, así como realizar un examen de sus vínculos para luego tratar de establecer un modelo de retroalimentación mutua entre ambos términos.

La Cohesión social corresponde a cada uno de los primeros polos de las siguientes disyuntivas: pertenencia versus aislamiento, inclusión versus exclusión; participación versus no implicación, reconocimiento versus rechazo, y legitimidad versus ilegalidad. También se hace mención a Bernard, quien añade a estas dimensiones la de igualdad versus desigualdad. Jeannotte (2003), citada en Lozares y otros (2011, p.12)

Por su parte, al abordar el concepto de la Homofilia social, los teóricos se refieren a hechos concretos de carácter social, que se instituyen con mayor probabilidad entre las prácticas, hábitos, opiniones, conocimientos mutuos y relaciones comunes entre individuos con similares características sociales, tales como edad, género, nivel educativo, y estatus social.

La teoría de la Homofilia intenta determinar cuáles pares de individuos son equivalentes en sus atributos sociales, determinándolos de acuerdo a sus comportamientos, prácticas y opiniones, las cuales deberán ser equivalentes; por el contrario, si no se cumplen las relaciones de equivalencia mutua, se estaría tratando del concepto de Heterofilia.

De acuerdo con Lozares y Verd, “la Cohesión social ha ocupado un lugar central en la teoría de grupos dinámicos por su pertinencia con respecto a la constitución, permanencia o disolución de los grupos: los miembros de un grupo más cohesionado están más motivados a permanecer, participar y contribuir al bienestar del grupo. Estas aproximaciones sobre la identificación sustantiva de la Cohesión Social guardan un gran parangón con las razones apuntadas para el fenómeno homofilico.” (Lozares y Verd, 2011, p.35)

En el plano de las redes sociales, los patrones de Homofilia determinan una propensión de las personas a tejer relaciones y vínculos con otras personas que sean socialmente similares. La tendencia cultural, religiosa y política también son criterios condicionantes para que los sujetos se relacionen entre sí, en tal sentido las redes sociales de Internet responden a dichos patrones, toda vez que están desarrolladas de tal forma que cohesionan a grupos nodales de acuerdo a sus intereses, preferencias e incluso ideologías.

En países con mínimas desigualdades sociales, la Homofilia puede llegar a favorecer la estructura social de las personas, para que encuentren sus nichos de confianza, de pertinencia y de apoyo social. Sin embargo, en aquellas sociedades que tienden a presentarse como un cúmulo de grupos y subgrupos homogéneos entre sí, el efecto de los patrones homofílicos acentuará la fragmentación y dinamizará la polarización política, económica y social.

Los efectos que la Homofilia puede presentar en los constructos de relaciones sociales virtuales, van a ser determinados por las múltiples características o divisiones que plantea esta teoría, dentro de las cuales, Lozares y Verd, identifican dos criterios fundamentales para su clasificación:

1. La distinción entre Homofilia individual y estructural, en donde la primera se explica a partir de las preferencias individuales; mientras que la Homofilia estructural está delimitada por los contextos o situaciones externas al individuo.
2. El segundo criterio distingue entre la Homofilia de elección y la inducida. La de elección es en donde los sujetos deciden relacionarse entre sí, o comportarse de forma similar, obedeciendo a la intención, voluntad o decisión para hacerlo. El criterio de Homofilia inducida identifica a los individuos con comportamientos similares a sus semejantes, como efecto de un contexto social o físico que comparten, o en el que podrían estar involucrados; por ejemplo, la profesión universitaria. (Lozares y Verd, 2011, p.30)

A diferencia de los aportes teóricos propuestos por McLuhan y Castells, que definen a los canales de comunicación masiva, tal es el caso de las redes sociales de Internet, como los remodeladores de la interdependencia social; Lozares y Verd se preocupan más por definir los niveles de cohesión social a los que los sujetos están expuestos, a raíz de los criterios homofílicos con los que se identifican. En tal sentido, sus posturas, aun yendo en diversas vertientes del conocimiento, coinciden en el hecho de centralizar a los sujetos como receptores de lo que ocurre en su entorno.



### 5.3. Aplicaciones de las redes sociales de internet

#### 5.3.1. ¿Qué son las aplicaciones informáticas?

Según el Diccionario de la lengua española, una aplicación informática es un “programa preparado para una utilización específica, como el pago de nóminas, el tratamiento de textos, etc.”

A nivel empresarial, las aplicaciones informáticas constituyen un conjunto de programas que se instalan en un ordenador o dispositivo con capacidad de computación, y que permiten al usuario realizar tareas específicas con cada una de ellas. Tradicionalmente se distingue entre los sistemas operativos, que refieren al conjunto de programas que gestionan el dispositivo, y el resto de programas que se instalan sobre ese sistema operativo a modo de herramientas, que son las que se denominan aplicaciones informáticas.

Algunos ejemplos de aplicaciones son los procesadores de texto, las hojas de cálculo, los navegadores *web*, los programas de contabilidad, de diseño gráfico, y otra gran cantidad de programas que están disponibles para instalarse en los diversos sistemas operativos.

En cuanto a las aplicaciones para redes sociales, en su mayoría están diseñadas para aumentar la capacidad de comunicación entre las empresas y sus clientes o consumidores; lo cual les permite aumentar la difusión y viralidad de sus productos o servicios, con el único fin de incrementar sus ventas.

#### 5.3.2. Aplicaciones económicas

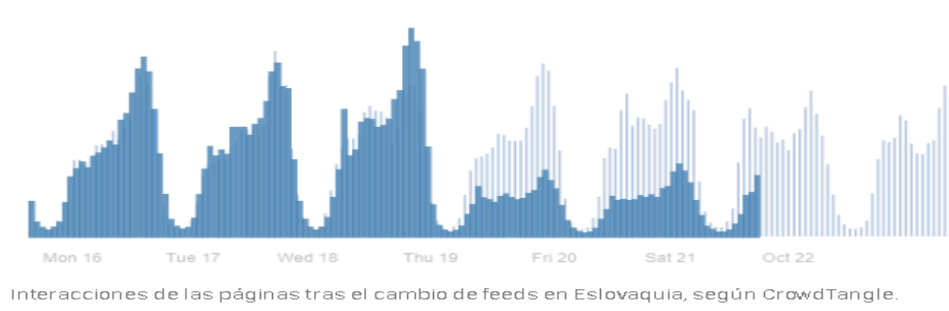
Dentro del plano económico actual, las aplicaciones para redes sociales son creadas para que las empresas alcancen múltiples beneficios, tales como: posicionar la imagen de marca, viralizar la difusión de sus contenidos, retener la atención de la audiencia en sus páginas de redes sociales, ofrecer productos y servicios específicos para cada audiencia, y conectar directamente con los clientes potenciales a través de análisis focales que las empresas de marketing digital ponen a su disposición.

A pesar de lo anterior, a partir del 18 de octubre de 2017, Facebook incluyó a Guatemala dentro de los seis países cuyos usuarios tendrían un *feed* de actualizaciones doble; uno para contenidos personales y publicidad pagada, y el otro para contenidos corporativos o *fanpages* sostenidas con alcance orgánico. En tan sólo unos días, la prueba dio como resultado que el alcance de las *fanpages* se desplomara en casi un 75%, lo cual, evidentemente, constituyó un malestar para muchas pequeñas y medianas empresas, cuyos *posts* pasaron literalmente desapercibidos.

### Diagrama 5

#### Desplome de las *Fanpages* de Facebook durante 2017

#### El alcance orgánico de las páginas no deja de caer



Fuente: <https://www.xataka.com/>

Como compañía de servicios, Facebook ha indicado que inició esta prueba en Bolivia, Guatemala, Camboya, Eslovaquia, Serbia y Sri Lanka, con el propósito de evaluar y comprender si los usuarios prefieren tener una plataforma con publicaciones en donde sólo vean actualizaciones personales, separando de su *timeline* los temas corporativos, o si las reacciones son adversas y se debe continuar con las actualizaciones unificadas.

La aplicación de este test de prueba debe llevar a pensar que tanto las empresas, corporaciones, instituciones y todos quienes recurren a las *fanpages* como canales para apoyar su función laboral, han pasado por alto las recurrentes alertas que Facebook envía para promocionar los contenidos con pago, para poder llegar a más usuarios.

Ello aunado al nuevo acuerdo entre Facebook y la compañía de pagos online PayPal, que ahora permite realizar pagos a través de Messenger, de momento sólo para usuarios con dispositivos iOS, ofreciendo el beneficio de mayor seguridad sin recurrir al uso de la tarjeta de crédito y los riesgos que ello implica; debe alertar a los usuarios porque probablemente en un futuro las pequeñas marcas comerciales que no pauten sus contenidos, puedan tener cuesta arriba no sólo el alcance, sino la posibilidad de ser competitivos en la red social que en 2018 alberga a más de 2,200 millones de usuarios alrededor del mundo.

### 5.3.3. Aplicaciones culturales

Por otro lado, y dentro del contexto cultural, las desigualdades que Facebook alberga recaen en manifestaciones con significados racistas, xenófobos, sexistas, pedófilos y violentos, que cada vez más personas están adaptando a su comportamiento, mediante opiniones que dentro de la red social reiteran conductas que no deberían ser aceptadas.

Los estudios sobre el comportamiento humano demuestran que hombres y mujeres han desarrollado una mente que les permite el pensamiento, la interpretación, la sabiduría, el conocimiento, la memoria y la categorización del mundo y su entorno, mediante el desarrollo de la lengua que les permite, a su vez, la construcción de estructuras en la práctica cotidiana de la interacción, construcción y reproducción social.

El estudio de las interfaces entre todas esas dimensiones humanas y sociales es uno de los desafíos más interesantes de la ciencia contemporánea, y el estudio multidisciplinar del discurso es una de las maneras más fascinantes de asumir ese desafío. (Van Dijk, 2002, p.7)

En el documento *Perspectivas teóricas sobre la opinión pública: Habermas y Noelle Neumann*, (2011, p.117), Jesús Leticia Mendoza establece que “en la actualidad, internet y las redes sociales son medios comunicativos útiles en la “espiral del silencio”, porque los sujetos pueden opinar desde el anonimato con respecto a cualquier asunto, permitiendo a aquéllos que están a favor se sumen y difundan el mensaje, y quienes están en contra permanezcan en silencio, cortando así la cadena.”

Y es de ese anonimato del cual podrían valerse los medios de comunicación masiva para mantener en su agenda temas que son sensibles a la percepción crítica de sus usuarios, quienes configuran sus opiniones de acuerdo a sus creencias culturales, religiosas, económicas y políticas, obviando la intencionalidad del medio en la publicación de sus contenidos noticiosos.

En el contexto guatemalteco, uno de los casos que provocó una serie de contenidos machistas en las redes sociales de Internet, fue la desaparición y pronto rescate de la joven universitaria Astrid Lucía Samayoa Morales, de quien los medios noticiosos no dudaron en hacer hincapié en las reacciones desfavorables que los internautas manifestaron el día en el que la joven fue recatada.

El 7 de octubre de 2016, el portal noticioso [www.publinews.gt](http://www.publinews.gt), publicaba la nota “Lucía Samayoa es hallada con vida, pero en redes sociales hay opiniones encontradas”. En esta nota, el periodista Esvin López, hizo énfasis especial en el hecho de que la Policía Nacional Civil publicó un reporte policial a través de Twitter, el cual desencadenó opiniones encontradas que rápidamente dieron paso a decenas de los famosos "memes" que atribuían a una salida fugaz de la estudiante hacia Izabal, lugar en donde fue encontrada; y en otros casos los usuarios de redes sociales se mofaron con distintas imágenes que difundían criterios opuestos a la realidad.

El 8 de marzo de 2017 constituye un parteaguas en el tratamiento mediático del tema mujer, a raíz de la cobertura noticiosa que los medios informativos otorgaron a la tragedia del Hogar Seguro Virgen de la Asunción que concluyó con el saldo de 41 mujeres adolescentes fallecidas y heridas graves a otras 15. La generación de contenidos mediáticos enfocados en aspectos de delincuencia, sexo, drogas y abandono, propició entre los internautas una ola de opiniones con un alto índice de odio contra las víctimas, obviando los aspectos de responsabilidad del Estado, justicia, derechos humanos, y derechos constitucionales que debieron haber primado.

El 4 de junio de 2017 surge otro caso mediático de importancia para el presente estudio, y está relacionado con el diputado Álvaro Velásquez, quien en su cuenta personal de Facebook publicó el inicio de una relación de pareja con una mujer 24 años menor que él. Dicha publicación fue adaptada como contenido en la página de Guatevisión, en cuya publicación enfatizaron en el

hecho de que sin ser noticia el contenido lo encontraron en Facebook, razón que pudieron haber considerado importante para compartirlo.

Las opiniones que esta publicación generó entre los seguidores de dicha página noticiosa, constituyeron en su mayoría un discurso machista en toda su expresión, puesto que aún sin conocer ni un solo dato más allá de la diferencia de edad, eso le bastó a la opinión pública para vulnerar los derechos de dignidad de la mujer en alusión, de quien se llegó a decir que era una prostituta, interesada, y que se iba a beneficiar con una plaza dentro del Congreso.

Los ejemplos anteriores llevan en sí mismos una tendencia de carácter político y cultural, que desemboca en aspectos de desigualdad y de exclusión social, en los cuales las mujeres han quedado excluidas de los cánones morales socialmente aceptados, por el hecho primario de ser mujeres dentro de un contexto de ideología machista.

Sin embargo, y conscientes de que la comunicación no es un campo a conquistar sino un campo a defender; algunos grupos de mujeres están trabajando para la recuperación de la presencia activa de la mujer en la esfera de la comunicación virtual. Y es sobre la base de las características que definen internet: hablar, tejer redes, conectar lo distante, que se está promoviendo un movimiento que considera dichas características como las capacidades sociales propias de las mujeres; y es por ello que en los países latinoamericanos se está fomentando su participación en el desarrollo de análisis y estudios de investigación que permitan evidenciar, más que los aspectos de vulnerabilidad, los espacios en donde se está adquiriendo fuerza y reconocimiento femenino, como una nueva forma de gestionar la humanidad.

Dentro de la Gestión de Política Global de Facebook, han adquirido el compromiso para encontrar un equilibrio entre ofrecer a las personas el poder de expresarse y garantizar al mismo tiempo un entorno respetuoso (Guillén, 2016), de ahí que la obligación de las y los usuarios de las redes sociales de internet, deba apuntar hacia las buenas prácticas para utilizar estos canales informativos con prioridad de contenidos, tanto de los que validan como de los que generan para su interacción social.

#### 5.3.4. Aplicaciones educativas

Es preciso reconocer que los cambios estructurales que internet y especialmente las TIC's han instaurado en las relaciones sociales, deben visualizarse como oportunidades para mejorar la comunicación entre docente y estudiante, tanto por sus aplicaciones como por la interacción y contenidos que pueden compartir. En ese sentido, la práctica educativa aplicada desde las redes sociales de Internet, tiende a cumplir dos características básicas, la primera que permite crear redes cerradas para restringir y/o incorporar a todo aquel estudiante que no esté registrado, y la segunda, la posibilidad de crear subredes dentro de la propia red.

Según de Haro (2010) “Las redes sociales completas, a diferencia de las de microblogging, favorecen el aprendizaje informal ya que se establecen relaciones a través de los perfiles, chat, foros y todo tipo de comentarios a través de fotos, vídeos, etc.” Y este es precisamente el valor que se debe reconocer a una aplicación de servicios 2.0 como Classroom, en donde, tanto docentes como estudiantes, encuentran una especie de salón virtual que los posibilita para interactuar en tiempo real, mediante la activación del chat; pueden publicar tareas y notas, bibliografía, documentos de apoyo, presentaciones, y también asistir a los foros y video conferencias.

En Guatemala las plataformas tecnológicas que crean redes sociales, podrían contribuir en buena medida al desarrollo social, cultural, educativo y emocional de sus habitantes, siempre y cuando se ampliara su cobertura hacia los centros de educación pública, en donde se integra el mayor bloque del sector estudiantil en todos los niveles. Sin embargo, los índices de desigualdad económica no permiten que este beneficio sea para las mayorías, por lo que se considera poco plausible su efectividad.

A nivel universitario, la propuesta de usos de plataformas de internet, como en el caso de Moodle y Classroom, debe pasar forzosamente por incentivar en los educadores los sistemas abiertos de aprendizaje continuo. Si las herramientas digitales están a disposición, se debe asumir el compromiso de utilizarlas de una mejor manera, cuidando siempre los contenidos publicados, y anteponiendo la posibilidad de seguir ampliando el horizonte del conocimiento, a través de un modelo actualizado de enseñanza - aprendizaje.

## 5.4. Facebook, la red social por antonomasia

### 5.4.1. Historia

Como se mencionó al inicio de este capítulo, Facebook es una de las redes sociales estrictas horizontales, creada en 2004 por Mark Zuckerberg, como un *hobbie* tecnológico que sería implementado para una versión *online* de los anuarios o publicaciones que hacen las universidades estadounidenses a inicios de cada año, con el propósito de que toda la comunidad estudiantil se conozca mutuamente.

De acuerdo con Morataya (2018), en 2004 se ubicó un cambio de relación entre masas y medios, y fue justo en ese año cuando se masificaron las redes sociales de Internet, con el ingreso de Facebook, que no era más que una plataforma simple y minimalista, cuyo efecto visual consistía en una línea azul que carecía de publicidad e interacción, es decir, no tenía emoticones ni reacciones, tampoco se podía postear fotos ni audiovisuales; sin embargo, sí era posible dar un *like*, comentar y seguir los hilos de alguna publicación, que las redes sociales antecesoras no permitían.

Dentro de los datos históricos más importantes de esta red social, son diversos los estudios que concluyen en presentar los siguientes, de acuerdo a los años de referencia:

- En 2005, Facebook incorporó a los alumnos de más de 25 mil escuelas secundarias y dos mil universidades en Estados Unidos y otros países, logrando un total de 11 millones de usuarios.
- En 2006 esta red social se hizo pública, y permitió que todas las personas que tuvieran correo electrónico activo pudieran formar parte de su comunidad. Facebook se convirtió entonces en una gran comunidad de comunidades, en la que se encontraban estudiantes, empresas, familias y toda aquella persona interesada en socializar en dicha red social.
- En 2007, la compañía Microsoft llegó a acuerdos con Zuckerberg y adquirió un 1.6% de la participación en Facebook, a cambio de un aporte económico de \$US240 millones de dólares, con la condición de que Facebook se convirtiera en un modelo de negocios para marcas de fábrica, en donde se ofrecieran sus productos y servicios.

- Para 2008, la red social ya contaba con 100 millones de usuarios activos alrededor del mundo, y fue el año en el que impulsó su chat, el *timeline* (sección de noticias) y su aplicación para dispositivos iOS.
- En 2009, Facebook revoluciona la interacción en las redes sociales con la implementación del botón de “like” o “me gusta”.
- En 2010, *Columbia Pictures* lanzó la película “*The Social Network*”, basada en el libro *Multimillonarios por accidente*, cuyo argumento narra la historia de la popular red social, Facebook.
- En 2012, Facebook compró la compañía Instagram, y alcanzó los 1,000 millones de usuarios. Para ese año la compañía ya estaba valorada en 104 millones de dólares.
- Siguiendo la modalidad de expandir su economía, en 2014 Facebook adquirió la compañía WhatsApp.
- En 2015, Facebook se ubicaba entre las primeras posiciones del ranking mundial de redes sociales, con sus 1,590 millones de usuarios activos.
- En 2016, Facebook lanzó su popular herramienta de reproducción de video denominada *Facebook Live*, considerada por sus creadores como la mejor solución para interactuar con los seguidores en tiempo real.
- En 2017, la red social se posicionaba dentro de las cinco empresas tecnológicas no solo con mayor cantidad de usuarios (2,000 millones), sino también con una de las inversiones más importantes de la economía estadounidense, con unas ganancias que oscilaban, para ese año, en los \$US. 40,653 millones de dólares. (Statista, 2017)
- En 2018, Facebook ofrece a la comunidad latinoamericana su aplicación de Marketplace, que consiste en un mercado digital para la compra y venta de productos, dentro de la comunidad local, sin que los usuarios interesados deban pagar pauta u otro servicio adicional con costo por parte de Facebook.

Tras 14 años de existencia, Facebook ha llegado a considerarse la red social con mayor cantidad de usuarios activos a nivel mundial, acumulando hasta abril de 2018 un total de 2,234 millones de usuarios. Otro de los datos importantes de esta red social es la posibilidad que ha encontrado para



expandir modelos de negocios que motorizan la economía mundial. Según el portal estadístico Howmuch.net, a inicios de 2018 Facebook ocupaba la cuarta posición de las empresas tecnológicas mejores valuadas, representando un total de \$US.94.8 billones de dólares, superada únicamente por Microsoft, Apple y Google que encabezaban el ranking de empresas que impulsan la tecnología a nivel mundial.

#### 5.4.2. Objetivos y Normas de convivencia




En el portal de Facebook, dentro de los *standards* de comunidad, se plantean como objetivos de dicha red social, que las personas acudan a ella para compartir sus historias y ver el mundo a través de los ojos de otras personas, así como conectar con amigos y sus causas.

También reconocen que la red social es un lugar en el que las personas pueden comunicarse libremente, por lo que asumen la responsabilidad de evitar cualquier tipo de abuso en los servicios que prestan, mediante la implementación de las Normas comunitarias que describen qué es permitido y qué no publicar en Facebook. Dichas normas son aplicables a todo el mundo y a todo tipo de contenidos; por ejemplo, aquel contenido que sea considerado lenguaje que incita al odio, podrá ser eliminado por infringir sus políticas relativas al *bullying*.

El objetivo de sus Normas comunitarias es fomentar que las personas se expresen y creen un entorno seguro. En la actualidad, Facebook basa sus políticas en aportaciones de su comunidad, así como de expertos en campos como la tecnología y la seguridad pública; asimismo, las fortalecen con los tres principios siguientes:

**Tabla 2**

**Principios comunitarios de Facebook**

<b>Seguridad</b> 	<b>Voz</b> 	<b>Equidad</b> 
<p>Las personas tienen que sentirse seguras para crear una comunidad, por lo que se comprometen a eliminar cualquier contenido que fomente situaciones dañinas en el mundo real, incluidos (entre otros) los daños físicos, económicos y emocionales.</p>	<p>La misión de los administradores de Facebook se centra en abarcar puntos de vista variados. Suelen pecar por permitir contenido, incluso cuando detectan que es cuestionable para muchos, a menos que eliminar ese contenido evite un daño concreto. Indican que a veces permitirán contenido que consideren de relevancia mediática, importante o de interés público, incluso si este puede infringir alguna de sus normas. Manifiestan que hacen esto únicamente tras sopesar el valor del interés público que tiene el contenido frente al riesgo de provocar daño en el mundo real.</p>	<p>Conscientes de que su comunidad es global y variada, sus políticas pueden parecer demasiado generales, pero esto se debe a que las aplican de forma sistemática y equitativa en una comunidad que trasciende regiones, culturas e idiomas. Como consecuencia, sus Normas comunitarias pueden parecer en ocasiones, menos matizadas de lo que les gustaría, lo que conlleva un resultado que entra en conflicto con su finalidad subyacente. Por dicho motivo, en algunos casos, y cuando reciben más contexto, toman una decisión basada en el espíritu de la política, más que en lo que hay escrito en ella.</p>

Fuente: <https://www.facebook.com/communitystandards/>

Las consecuencias de infringir las Normas comunitarias de Facebook, varían en función de la gravedad de la vulneración y del historial de la persona en la plataforma. Por ejemplo, es posible que adviertan a alguien si se trata de la primera infracción, pero, si sigue infringiendo las políticas pueden limitar su capacidad de publicar contenidos en Facebook o inhabilitar su perfil. También es posible que se pongan en contacto con las autoridades o fuerzas del orden pertinentes en caso de que crean que exista riesgo real de lesiones o amenazas directas a la seguridad pública.

Las Normas comunitarias de Facebook han sido desarrolladas con el paso del tiempo, y han servido como guía sobre cómo deben comunicarse los usuarios en esta Red social. Con tal espíritu, exhortan a los miembros de la comunidad virtual a que cumplan a cabalidad dichas Normas.

#### 5.4.3. Legislación

De acuerdo con Morataya (2018), Facebook tiene un gran problema, su marco legal y sus políticas de privacidad, especialmente, están basadas en la Constitución de Estados Unidos, no en los ordenamientos jurídicos, por ejemplo, de Europa o de cada uno de los países de América Latina. Entonces sus criterios con respecto a la libertad de expresión son mucho más elásticos que en las sociedades de Latinoamérica. En este sentido, es posible establecer que Facebook es una plataforma digital que tolera el acoso, la violencia, *fake news* o noticias falsas, machismo y sexismo, entre otros, por el simple hecho de basar sus políticas sobre los fundamentos constitucionales de una sociedad mucho más tolerante que la nuestra, en donde los grados públicos de exposición de todas estas taras sociales, podrían ser hasta normales para los estadounidenses, pero podrían considerarse anormales para los habitantes de América Latina.

Dentro de las normas legales que Facebook plantea en sus “*Condiciones de Servicio*”, se encuentra la limitación de responsabilidad empresarial, a través de la cual, y en la medida en que la ley se los permita, se eximen de toda responsabilidad, ya sea explícita o implícita, de comercialización, adecuación o control de influencia sobre lo que las personas hacen o dicen. Asimismo, no se hacen responsables de los comportamientos o acciones, ya sea fuera o dentro de internet, ni del contenido que comparten los usuarios, “incluido aquel que pueda resultar ofensivo, inapropiado, obsceno, ilegal o cuestionable.”

En consecuencia, su responsabilidad la limitan lo máximo que permita la legislación aplicable, y en ninguna circunstancia asumirán responsabilidad alguna por la pérdida de ganancias, ingresos, información o datos, ni por daños derivados, especiales, indirectos, ejemplares, punitivos, o eventuales que surjan como consecuencia de dichas condiciones o de los productos ofrecidos por

Facebook, o en relación con ellos, incluso en el caso de que se les haya advertido de la posibilidad de que se produzcan dichos daños.

En cuanto a los conflictos legales que los usuarios impulsen contra la empresa de Facebook Inc., indican que las leyes del país de residencia del usuario se aplicarán a cualquier reclamo que surja como consecuencia de las Condiciones de Servicio o Productos de Facebook. Asimismo, que la reclamación podrá resolverse en cualquier Tribunal del país que tenga jurisdicción, de lo contrario, el usuario o consumidor de Facebook deberá aceptar que los conflictos contra la empresa se resuelvan exclusivamente en el Tribunal del Distrito de los Estados Unidos, para el Distrito del Norte de California, o en un Tribunal estatal ubicado en el Condado de San Mateo.

Los usuarios de Facebook también deberán aceptar someterse a la jurisdicción personal de cualquiera de estos Tribunales con el propósito de litigar cualquier reclamación, la cual, independientemente de las disposiciones relativas a conflictos de derecho, deberán regirse por las leyes del estado de California.

#### 5.4.4. Utilidades y beneficios

Como plataforma digital y red social, Facebook, que aglutina a millones de usuarios activos mensualmente, presenta diversas utilidades que bien pueden catalogarse dentro de los aspectos académicos, económicos, comunicacionales y de movilización social.

##### 5.4.4.1. Utilidades académicas

La experiencia define por lo menos cinco utilidades que se desarrollan en los entornos de los diversos niveles de estudios, las cuales están catalogadas como:

- Grupos: consisten en la creación de un perfil colectivo, en el cual el administrador del grupo estará en la capacidad de ir integrando a todos los miembros que así lo soliciten. Se puede crear de acuerdo a tres modalidades, como grupo público, abierto o secreto. La creación de un grupo secreto permite la interacción exclusiva entre los miembros del grupo, por lo que los demás contactos que no estén agregados, no podrán tener acceso a los contenidos que ahí se publiquen, ni a las pláticas que ahí se desarrollen.

- Publicaciones y preguntas: este aspecto es especialmente atractivo y útil para captar la atención de los seguidores, en este caso la comunidad estudiantil. La interacción y capacidad de publicación es similar a la línea de tiempo personal, pero a diferencia de esta, también permite adjuntar archivos y preguntas, para tener una experiencia audiovisual de los contenidos del curso, o bien para determinar el grado de aceptación que existe entre los estudiantes por la modalidad virtual implementada.
- Vínculos: en los grupos académicos se pueden vincular otros grupos con similares características para que los miembros de ambos grupos se conozcan y se complementen en la tarea académica. También pueden vincularse páginas de interés, para que los miembros no necesiten salir del grupo para acceder a ellas.
- Creación de reglas: en la actualidad, Facebook permite crear hasta 10 reglas para los grupos, con la finalidad de fomentar un entorno agradable, respetuoso, de comodidad, de confianza y sobre todo de seguridad mutua. Estas reglas aparecerán en la sección de información y podrán ser modificadas, editadas o cambiadas por nuevas reglas que surjan conforme se vaya dando la interacción, y de acuerdo a la dinámica del grupo.
- Estadísticas: dentro de esta utilidad, Facebook permite verificar el crecimiento o decrecimiento del grupo, evaluando la integración o el abandono de sus miembros. Permite verificar quiénes son los miembros más activos, que vieron, publicaron, comentaron o reaccionaron ante alguna publicación del grupo. También permite verificar cuáles son los días y horarios con mayor actividad, para tomarlos en cuenta a la hora de hacer las publicaciones del administrador. Finalmente, la herramienta de estadísticas permite obtener un dato concreto de quiénes son los estudiantes más colaboradores dentro del curso, de los cuales quedará archivado un registro mensual por la cantidad de comentarios o publicaciones que hayan realizado.

#### 5.4.4.2. Utilidades económicas

Facebook permite tres modalidades, hacer grupos con similares características que los grupos académicos, desarrollar una *Fan Page* exclusiva para la compraventa o prestación de servicios, y acceder a la aplicación de Marketplace para poder realizar transacciones de compra y venta de productos nuevos o usados.

En el caso de las *Fan Page*, son de utilidad para las micro, pequeñas y medianas empresas, (Mipymes), las cuales encuentran en esta plataforma digital la posibilidad de conectar con potenciales clientes que están previamente segmentados por Facebook, de acuerdo a sus intereses y preferencias de consumo.

Lo que es importante que estas empresas mantengan siempre presente es el hecho de que el éxito de su marca o negocio dependerá de la relevancia, constancia y buena atención que mantenga con sus usuarios. En tal sentido, Facebook otorga las herramientas para desarrollar 3 acciones específicas que ayudaran a mantener la atención de la audiencia:

- Resolver problemas del grupo objetivo: publicar consejos, tips, recomendaciones o reflexiones sobre asuntos relacionados con la necesidad de los clientes, que puedan ser atendidos por la empresa.
- *Responding*: en el ámbito publicitario, el *responding* consiste en la constancia de respuesta, tanto a los mensajes recibidos en *inbox*, como a los comentarios bajo publicaciones. Esta acción se debe desarrollar con la mayor celeridad para evitar dejar con dudas a los seguidores.
- Contenido de calidad: Facebook representa la tarjeta de presentación de las empresas que han optado por comercializar allí sus productos; es por ello que no deben escatimar sus esfuerzos en la promoción de su marca, tanto con contenidos de calidad formal, con imágenes adecuadas y excelente ortografía, así como con alta resolución gráfica y audiovisual.

#### 5.4.4.3. Utilidades comunicacionales

La red social Facebook cumple con todos los elementos del proceso de comunicación social, en donde un emisor (fuente de información) estructura y comparte un mensaje que es recibido por un receptor (fuente de interacción), quien tiene la posibilidad de retroalimentar a quien informa, e iniciar un cambio de roles, a través de un canal con características públicas y privadas a la vez.

Previo a la así denominada “*Revolución Mediática del Siglo XX*”, los medios de comunicación tradicionales intentaron incluir la retroalimentación o *feedback* a través del discurso mediático. En el caso de los periódicos, la propuesta de retroalimentación fue, y lo es hoy en día, las cartas de los lectores; mientras que, en la radio y la televisión, la participación del público continúa haciéndose a través de llamadas telefónicas, desde los enlaces en directo en donde entrevistan a personas al azar, o desde los *reallity shows* que han surgido como programas de entretenimiento. En el caso de las redes sociales, en general, y Facebook, en particular, que fue pensada desde su inicio para la interacción social, la principal utilidad comunicacional es el *feedback*, que permite a los usuarios la posibilidad de responder a los mensajes a través de comentarios o de reacciones pensadas para sustituir algunos de ellos, desde el uso de 6 formas de sentimientos o emociones, “me gusta”, “me encanta”, “me divierte”, “me asombra”, “me entristece”, y “me enoja”.

Sin embargo, para Baudrillard, el comportamiento del *feedback* en la Red es falso, debido a que, desde su teoría de “democratización de contenidos”, la retroalimentación es posible “sólo si la palabra jamás puede ser detenida, petrificada, almacenada y redistribuida en cualquier lugar del proceso social.” (Baudrillard, 1974, p.203), lo que es casi imposible cumplir gracias a los avances tecnológicos de la Red.

En cuanto al proceso de comunicación de masas, es preciso recurrir al aporte teórico de Castells, quien expone que la interactividad en la Red es la capacidad de enviar mensajes de muchos a muchos, considerándola comunicación de masas porque potencialmente puede llegar a una audiencia global. Al mismo tiempo la define como auto comunicación, porque uno mismo genera el mensaje, define los posibles receptores y selecciona los mensajes concretos. Siendo éstas otras de las utilidades importantes de la red social, en el ámbito de la comunicación. (Castells, 2009, p.88)

#### 5.4.4.4. Utilidades para la cohesión social

Las redes sociales de Internet cumplen con una de las características más importantes para generar entre sus usuarios una percepción de pertenencia a un grupo, a un proyecto, o a un movimiento social. Ello gracias a su estructura nodal que va uniendo a los contactos de acuerdo a sus intereses, y conforme a los datos de cada usuario que el algoritmo va relacionando con los datos de otros sujetos, en consecución de sus preferencias, emociones o necesidades afectivas.

Según Lozares y Verd (2011), “el concepto de Cohesión social se ha de vincular también a la forma e intensidad en que se distribuyen las relaciones que se dan entre los miembros de un colectivo; más concretamente a sus relaciones *Bonding*, o relaciones hacia adentro o intra del colectivo.” (Lozares y Verd, 2011, p.35)

En otro de los segmentos del Capítulo 5 se ha incluido la teoría de la Cohesión Social, de Lozares y otros, para definir uno de los efectos de las redes sociales, vinculándolo con la teoría de la Homofilia que determina una propensión de las personas a tejer relaciones y vínculos con otras personas que sean socialmente similares; sin embargo, en este apartado, la cohesión social se plantea como una utilidad básica dentro de la estructura de Facebook, que resulta determinante para las interacciones relacionales, generadas a partir de la confianza y la credibilidad de los usuarios.

- Principio de confianza

En los diversos tipos de redes sociales, las interacciones relacionales surgen a partir de los vínculos iniciales establecidos entre aquellas personas en las que se ha cultivado un cierto grado de confianza, producida muchas veces por cargas más afectivas y emotivas que racionales, las cuales dan origen a las redes primarias de confianza, porque se derivan de los nexos familiares, de amistad o de conocidos con valores y pensamientos en común.

Cuando las redes primarias de confianza se comunican y comparten información con otras, se integran automáticamente a un nivel de redes secundarias, entre las cuales el principio de confianza debe permanecer como vínculo inicial para la cohesión social.



En alternancia a esta concepción que implica a la confianza dentro de las redes primarias y secundarias de las interacciones relacionales, Mariñez (2012), citando a Lewis (1985), afirma que “la confianza no es analizada a partir de las reacciones que los hombres tienen frente al comportamiento de los demás, sino más bien a partir de las orientaciones recíprocas que son compartidas, objetivadas y simbolizadas hacia la intensión de la acción.” (Mariñez, 2012, p.176) Dentro de los términos ontológicos que abordan a la confianza desde las ciencias sociales, la teoría de Lewis es quizá uno de los planteamientos que más se adapta al estudio de las redes sociales de Internet, puesto que evidencia el factor de reciprocidad, como la forma que orienta y conduce a los individuos hacia determinada acción o, en ámbitos comunicacionales, hacia la validación de opiniones compartidas.

- Principio de credibilidad

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la credibilidad es la cualidad de creíble, cuyo significado alude a “aquello que puede o merece ser creído.” Ese merecer ser creído no estriba precisamente en determinar la veracidad del mensaje, sino en el nivel de confianza que los individuos tengan en las personas que lo emiten, mediante capacidades de convencimiento, por el lado del emisor, y altos niveles de afecto y afinidad, por el lado del receptor.

La confianza generada entre los emisores de las redes primarias, por lo regular rompe con toda barrera de resistencia ante la información, mensajes y contenidos publicados por uno de los miembros del grupo nodal. Estos mensajes suelen ser compartidos en la Red social, sin prejuicio de que sea información falsa o engañosa, puesto que son aceptados como ciertos debido a los criterios marcados por la convivencia virtual.

La cualidad de credibilidad derivada de la confianza entre los sujetos convierte a las redes sociales de Internet en un factor imprescindible de valores inapreciables, para la difusión de toda clase de mensajes que permiten cohesionar las opiniones en torno a determinada acción, procedente, en el mayor de los casos, de alguno de los sectores sociales de influencia, con quienes los usuarios compartan creencias, emociones y valores.

- Impulso de las *Fake News*

En el ensayo académico “*El impacto de las Fake News y los cyber troops en la Opinión Pública*”, Molina afirma que apelar a las emociones a través de las redes sociales, plantea una oportunidad extraordinaria para quienes impulsan procesos de desinformación o noticias falsas (*fake news*). En Guatemala, como en otras partes del mundo, la emoción es lo que ha motivado a los usuarios de las redes sociales para aceptar y/o rechazar la aparente realidad que los sectores demagogos les ofrecen. Ello aunado a las creencias, prejuicios, estereotipos y valores de las audiencias, lo que les permite a los estrategas identificar los temas de interés que pueden acaparar la atención de las masas. (Molina, 2018, p.6)

Dentro del proceso de desinformación y manipulación desde el ámbito mediático y político, la fórmula *goebbelsiana* por la que “una mentira repetida mil veces se convierte en verdad”, se vincula en este estudio doctoral a un tipo de opinión pública basada en la flexibilidad y complacencia de los usuarios ante los contenidos mediáticos, cuyo aporte teórico se define como una opinión acomodiatca.

El estudio de la opinión acomodiatca para la cohesión social, identifica a dos tipos de audiencias cuyo común denominador es la red social en donde permanecen conectados. Por un lado, existe el público educado y con aparente criterio sobre la realidad, sobre ellos el mecanismo de desinformación debe ser sutilmente camuflado para que la falsedad sea imperceptible y la opinión pública se acomode a los planteamientos emitidos por el medio, hasta el punto de aceptarlos y validarlos como si fuesen verdaderos. Por el otro lado, existe el público ignorante, sin criterio definido y con acceso a las redes sociales, sobre quienes es más fácil implementar los mecanismos de manipulación, puesto que basta con influir sobre las fibras más sensibles y emotivas de los individuos, para que la opinión se dé por aceptada.

En ambos casos, y en distintos niveles, los intereses de aceptación de grupo y de inclusión social, demandan de los sujetos la permanencia y la interacción diaria en la red social, por lo tanto, los criterios racionales quedan descalificados para la emisión del engaño y la manipulación, los cuales son determinantes para lograr la cohesión de las audiencias.

En términos generales, recurrir a estrategias de manipulación, desinformación e implementación de noticias falsas o *fake news*, no sería posible si no existiera un vasto grupo de personas dispuestas a creer y a acomodar su opinión en línea con los contenidos mediáticos, los cuales están supeditados al influjo que el tiempo, las nuevas tecnologías y la modernidad les demandan.

#### 5.4.5. Factores que permiten la interacción social

Se ha abordado con anterioridad el hecho de que las redes sociales de internet fueron creadas para la interacción relacional, implicada tanto por la confianza como por la credibilidad que se genera entre los miembros de las redes primarias y su extensión hacia las redes secundarias.

Aunado a lo anterior, la aplicación de Facebook cumple con determinados factores que permiten que dicha interacción sea precisa, inmediata y sin intermediarios evidentes. Dentro de dichos factores se identifican los siguientes:

- Inmediatez en la interacción a grandes distancias.
- Rompimiento del paradigma físico desde la virtualidad.
- Fácil acceso para quienes cuentan con dispositivos móviles y de tecnología digital.
- Conexión gratuita a través de *Wifi* y de datos pagados con las empresas de telefonía móvil.
- Traducción integrada de los textos y comentarios, que rompen las barreras idiomáticas.

#### 5.4.6. Facebook y Medios de Comunicación

Entendida la *social media* (medios sociales) como el grupo de plataformas digitales sobre las cuales interactúan y socializan las personas, con el fin de intercambiar ideas, noticias e intereses particulares; algunos especialistas en la materia, tal es el caso del estratega colombiano, David Gómez (2012), afirman que: “a diferencia de los medios tradicionales, donde el contenido es generado por un gran emisor, en los medios sociales el contenido es generado mayoritariamente por la misma comunidad”, cuya participación interactiva es primordial para que estos medios sean considerados dentro de la gama de la *social media*. (<https://bienpensado.com/que-es-social-media-y-su-diferencia-con-las-redes-sociales/>)

Las redes sociales de internet son apenas piezas importantes dentro de esta gama de nuevos medios, cuyo rol dentro de este campo, es el de constituirse como intermediarios entre las empresas de comunicación y sus audiencias, permitiéndoles entablar una posible comunicación directa entre ambos. El 21 de diciembre de 2016, Mark Zuckerberg confirmó, en una transmisión en directo desde su página de Facebook, que esta red social es considerada un medio para la comunicación de masas, lo cual fue publicado en el Diario digital ABC de España, de acuerdo a la traducción siguiente:

Facebook es un nuevo tipo de plataforma. No es una empresa de tecnología tradicional. No es una compañía de medios tradicional. Ya saben, construimos tecnología y nos sentimos responsables de cómo se usa. No escribimos las noticias que la gente lee en la plataforma. Pero, al mismo tiempo, también sabemos que hacemos mucho más que distribuir noticias y que somos una parte importante del discurso público. ([www.abc.es](http://www.abc.es), 25/09/2017)

En la actualidad, ya no es indispensable recurrir a los medios tradicionales de comunicación masiva para enterarse de un hecho noticioso, basta con darle seguimiento a las redes sociales de amigos o familiares, para estar informado de lo que acontece. Al respecto, Morataya sostiene que “las redes sociales le están ganando el peso político y de influencia que antes tenían los medios” (Entrevista a Sergio Morataya, 3 de mayo 2018)

Los medios de comunicación masiva al darse cuenta del poder que estaban teniendo las redes sociales de Internet, se vieron en la necesidad de modificar sus manuales de estilo, que en su estructura tradicional establecían los géneros, las características informativas y el concepto que debían seguir de acuerdo a las políticas empresariales. Le adicionaron entonces el capítulo de redes sociales, el cual tuvo que especificar también los protocolos de los contenidos a publicar en la Red.

Este fenómeno de tipo mundial ha planteado una transferencia de los géneros periodísticos, contenidos, diagramaciones y cobertura noticiosa, desde las versiones tradicionales de la prensa impresa, televisiva y radial, hacia los formatos digitales que las redes sociales de Internet ofrecen. En esta transferencia, los medios se observan unos a otros para verificar quién es el que está teniendo éxito, sobre todo, en el pregón indispensable de generar periodismo de calidad.

Según Morataya (2018), The New York Times es uno de los medios internacionales con mayor calidad en sus contenidos, y no sólo en el sentido formal de la ortografía y redacción, sino en la profundidad y el impacto que generan entre las sociedades del mundo. De tal forma que el periodismo de calidad se construye en redes sociales desde los contenidos, los cuales deben seguir teniendo, en teoría, la objetividad de no ser falsos, la posibilidad de permitir el cruce de datos y, sobre todo, la obligatoriedad ética de seguir cumpliendo con una de las funciones básicas del periodismo de calidad, la de informar con veracidad para crear corrientes de opinión.

Para dar cumplimiento a esa función básica de generar corrientes de opinión, los medios periodísticos han encontrado ventajas importantes dentro de las redes sociales de Internet, tomando en consideración las diversas opciones y características que cada una de ellas ofrece, en cuanto a texto, imagen y contenidos audiovisuales. En el caso particular de Facebook, la principal ventaja está sujeta a la posibilidad que tiene el medio de entablar comunicación directa con las audiencias, obteniendo retroalimentación en tiempo real, mediante las transmisiones en directo del *Facebook Live*, lo cual es producto de la inmediatez que caracteriza a esta red social que alberga a la mayor cantidad de usuarios activos alrededor del mundo.

#### 5.4.7. Periodismo Digital en Facebook

“Vivimos hoy en un contexto tecnológico al que la humanidad ha denominado sociedad de la información” (Quiróz, Y, 2014, p.280) Esta posibilidad tecnológica a la que el mundo está expuesto hoy en día, ha incidido en la forma de comunicarnos, de hacer negocios, de educarnos, y de generar espacios para la interacción social.

El surgimiento y desarrollo de las redes sociales de Internet, como recursos necesarios para la sociedad de la información, constituyen un rompimiento en el paradigma de la libertad de expresión, la cual está más vinculada con el acceso a la información y los canales por los cuales circula la misma, lo que ha dado paso a una libertad más democrática de la información, la libertad de los contenidos.

Los medios informativos de comunicación iniciaron sus acercamientos con la web, para publicar contenidos, en los albores de 1993 y 1995. En su libro *Digitalizar las noticias*, Pablo Boczkowski afirma:

Los diarios en los Estados Unidos, en su búsqueda de alternativas frente a la publicación impresa orientada al consumidor masivo, pasaron de la exploración de una serie de posibilidades en la década de 1980, al asentamiento en la web aproximadamente en 1995, y a la diversificación en sus sitios web durante la segunda mitad de los años noventa. (Boczkowski, 2006, p.227)

De esta cuenta, periódicos como *The Chicago Tribune*, *Daily Telegraph*, *The Nando Times*, Los Andes, La Nación y El Clarín (Jorge, R., 2015), volcaron sus materiales periodísticos de versión impresa tradicional, hacia una versión de la dinámica *online*, en las cuales encontraron nichos para difundir sus propios discursos, con mejoras en sus formas narrativas, en cuanto a contenidos audiovisuales, infografías más dinámicas, y con una arquitectura informativa que de a poco se instauraba validando la teoría de McLuhan, relacionada con los nuevos medios adquirientes de lenguajes propios.

Con el surgimiento de nuevas formas de lenguaje periodístico, y más aún, con la llegada de las redes sociales de Internet, los principales medios noticiosos se vieron en la necesidad de mudarse hacia dichas redes sociales, dando paso a una nueva y más innovadora forma de periodismo digital, el ciberperiodismo, el cual fue inspirado en la publicación de contenidos y no únicamente en la digitalización de la información que, en los sitios web, sólo replicaba lo publicado en las versiones impresas.

#### 5.4.7.1. Hitos históricos del Ciberperiodismo

La periodista digital, Gemma Alcalá, en su artículo "*Ciberperiodismo (1995-2015): evolución en EEUU y España*" (Recuperado en: <https://www.periodismoyredes.com/ciberperiodismo-1995-2015-eeuu-espana/>), plantea un acercamiento a los 20 años de historia del periodismo en la red, enfatizando en el nacimiento del ciberperiodismo como una nueva modalidad de la profesión periodística que, como ya se mencionó, vino a validar "la vaticinada aldea global de McLuhan, en la que la interconectividad humana sería a través de los medios electrónicos." (Alcalá, 2016)

Según Alcalá, la historia del ciberperiodismo, o periodismo en la red, destaca tres etapas importantes que narran los diversos estadios de esta innovadora revolución mediática: en su fase inicial, en su fase intermedia y en su fase de madurez. En su fase inicial (1992-1995), en Estados Unidos surgieron los primeros medios electrónicos que dieron paso a la primera transformación digital de manera incipiente, denominada web 1.0, la cual originó un atisbo de indiferencia y desinterés marcado por el mismo desconocimiento del contexto digital circundante.

En la fase intermedia (1995-2002), surgió la versión *web* de varios medios, la cual estuvo más centrada en el diseño que en los contenidos publicados; sin embargo, es en esta fase en donde se marca un parteaguas en la interacción entre el medio y la audiencia a través del correo electrónico. El influjo de Internet también se abrió hacia lo comercial a través de las terminales cibernéticas de las “punto.com”, con las cuales se experimentaron los nuevos modelos de negocios en la web.

Finalmente, la fase de madurez (2003-2015), da un paso sustancial hacia la web 2.0. en donde es el usuario quien toma el poder de la información, y el surgimiento de las redes sociales de internet se impone como su nuevo ecosistema. De acuerdo con Alcalá, es en esta fase en donde la información en soporte digital adquirió su tríada identitaria, a la luz de la hipertextualidad, multimedia e interacción, las cuales permitieron que la actividad periodística experimentara un cambio radical basado en los nuevos patrones de lectura de los usuarios de internet, lo que vino a condicionar la estructura de la información digital, en cuanto a los modelos de presentación y los canales para su distribución.

A mediados de la década de los 90, una serie de acontecimientos marcaron los hitos que condicionarían y moldearían la revolución del periodismo en la Red, entre los cuales, es quizás el nacimiento del buscador Google, en 1997, el que merezca la mayor atención por haberse convertido en el más importante motor de búsqueda *online* de todos los tiempos, por sus millones de documentos, imágenes e idiomas que pone a disposición de sus usuarios.

Otros de los hechos importantes a nivel mundial, que incidieron en la historia del ciberperiodismo, lo constituye los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001, en Estados Unidos, así como el inicio de las operaciones bélicas en Irak, durante 2003. En ambos acontecimientos, la población del mundo occidental demandaba información pronta y oportuna; las salas de redacción colapsaron ante tal envergadura informativa que estaba fluyendo minuto a minuto. La falta de información oficial obligó a los medios a buscar otras fuentes de información, y es ahí en donde los mismos ciudadanos se dieron a la tarea de trasladar información en tiempo real, desde el lugar de los hechos, sentando así las bases de lo que más adelante se conocería como Periodismo Ciudadano o Participativo.

Adentrados en la década del 2000, surgió en Estados Unidos el rompimiento del monopolio de los medios de comunicación como única fuente de información, dando paso al surgimiento de los blogs diseñados como bitácoras digitales que ofrecerían otras formas para distribuir información. Asimismo, en 2007, Steve Jobs presentó el soporte tecnológico que vendría a revolucionar los sistemas de comunicación, conectividad y entretenimiento audiovisual desde la pequeña pantalla, el iPhone, cuyas características iniciales planteaban la innovación de un teléfono inteligente con acceso a internet.

Los anteriores acontecimientos, aunados a la crisis económica y financiera que demandó un cambio en el modelo empresarial de los medios, previamente condicionado por la industria publicitaria; lo cual, aún en la actualidad, ha provocado el despido masivo de periodistas en todos los medios análogos tradicionales del mundo; así como la instauración de las redes sociales de Internet como altavoces de la ciudadanía organizada, propiciaron la consolidación del ciberperiodismo digital, social y móvil, el cual ha dinamitado los hábitos de consumo informativo, tanto entre los medios internacionales como en los sectores mediáticos a nivel nacional.

#### 5.4.7.2. Ciberperiodismo en Guatemala

En el caso particular de Guatemala, la historia del periodismo digital data desde 1996, aunque de manera bastante incipiente, con el nacimiento de la página web [www.prensalibre.com.gt](http://www.prensalibre.com.gt), en la



cual se publicaban en formato digital, los mismos contenidos de la versión impresa del Diario Prensa Libre, bajo el esquema de una “estructura rígida que sólo permitía acceder a texto y a imágenes estáticas” (Alas, 2016, p.215).

Según información publicada por la Fundación Telefónica (2016), en el compendio de investigación titulado *Ciberperiodismo en Iberoamérica*, que reúne la historia detallada del periodismo digital en los países de la región; se concluye que en el caso de Guatemala, el desarrollo del ciberperiodismo ha transitado en paralelo con la proliferación y el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en cuanto a la necesidad que han tenido las empresas de comunicación para adaptar sus contenidos en los entornos digitales, debido a la demanda de sus audiencias.

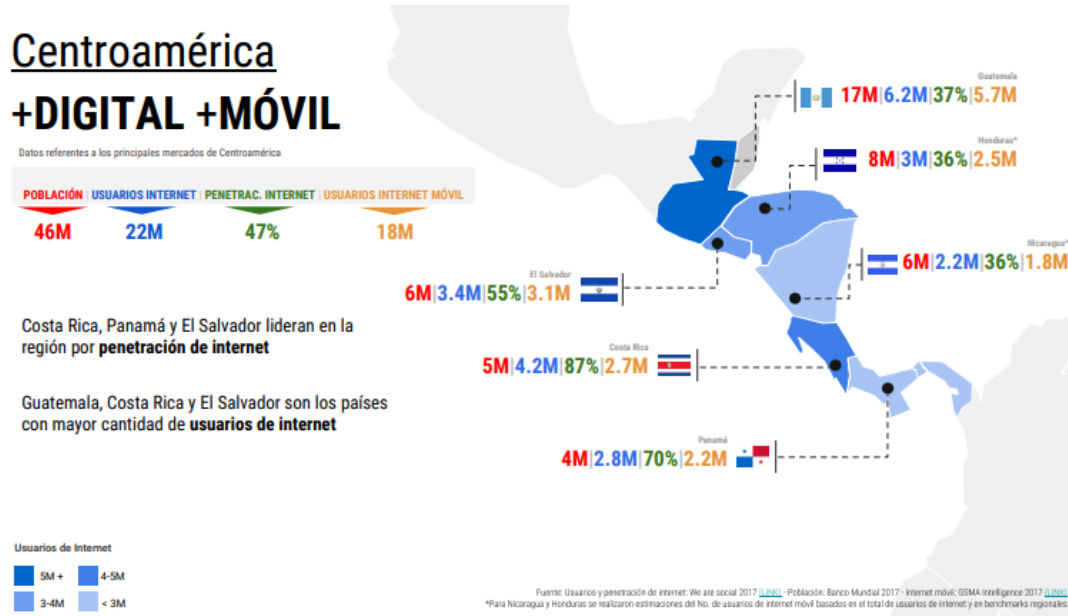
Conocer los antecedentes y datos principales en la evolución de aspectos centrales como el número de usuarios de Internet, las suscripciones al servicio de telefonía móvil, la lectura de periódicos en Internet, así como el acceso a bienes de tecnologías de información y comunicación, entre otros, puede advertir que Guatemala ha progresado gradualmente en estas variables. (Alas, 2016, p. 212)

Al respecto, Google realizó en 2017 un mapeo del panorama digital en la región centroamericana, el cual ha abonado datos importantes para determinar los índices de penetración de internet, así como los datos porcentuales de sus usuarios en los distintos países de la región. Para 2017, Guatemala contaba con una población aproximada de 17 millones de habitantes, de los cuales, el estudio plantea que 6.2 millones eran usuarios de Internet, y que, de éstos, 5.7 millones eran usuarios a través de algún dispositivo móvil.

Sin embargo, en los niveles de penetración de internet, se evidencia que Guatemala se ubica en el 4to. lugar de los países centroamericanos, debido a que el porcentaje de penetración de la red en las diversas regiones del país, no supera el 37% de la cobertura total centroamericana, ello evidencia que, si bien existe un incremento gradual en el número de usuarios, hablar de progreso en el acceso a la red, continúa siendo utópico.

## Diagrama 6

### Mapeo del panorama digital centroamericano en 2017



Fuente: [www.thinkwithgoogle.com](http://www.thinkwithgoogle.com)

La demanda de las audiencias con acceso a redes sociales de Internet se ha convertido también en una gran oportunidad para las marcas, que ya no precisan de publicitarse en los medios tradicionales de comunicación, sino que, por el contrario, han encontrado en los canales digitales en general, y en las redes sociales en particular, los nichos idóneos para implementar sus estrategias de venta.

De acuerdo con Morataya (2018), a partir de la irrupción de Facebook, en 2004, surgió un cambio en la forma en la que nos comunicamos las masas, a tal punto de que ésta y otras redes sociales, en el año 2018 han estado, prácticamente, a punto de hacer quebrar a los medios tradicionales de comunicación masiva. En el caso particular de Guatemala, en estos últimos años ha sido notoria la forma como se han reducido las emisiones impresas de los medios informativos, lo cual se hace perceptible con la disminución de páginas de los ejemplares, que antes de las redes sociales oscilaban entre las 160 a 180 páginas, y en la actualidad se han visto reducidas a 30 o 40 páginas

por ejemplar, lo cual deja en evidencia el cambio de relación porcentual del medio por el cual los usuarios suelen informarse y consumir publicidad.

Más allá del decrecimiento en la pauta publicitaria, los principales diarios guatemaltecos han agnado su versión impresa tradicional a una versión digital vinculada a redes sociales de internet, debido a factores de modernización y al aprovechamiento de la telefonía celular que se incrementa considerablemente cada año, lo cual les ha permitido el desarrollo de aplicaciones para móviles y *tablets*, con la finalidad de ofrecer su edición noticiosa en formato digital.

Investigaciones previas destacan que los medios informativos: La Hora, Prensa Libre, Siglo 21 y elPeriódico, incursionaron en Internet bajo el modelo de plataformas tipo blog, las cuales con el pasar de los años fueron actualizándose hasta incluir archivos multimedia, hemeroteca virtual, y vínculos directos hacia las fuentes en tiempo real. Por su parte, dentro de los periódicos que nacieron como diarios nativos digitales y vincularon sus contenidos hacia las redes sociales de Internet, se encuentran: Plaza Pública, RepúblicaGT, Soy502, Diario Digital y Nómada.

Finalmente, cabe mencionar que Nuestro Diario, considerado como el periódico de mayor circulación en Guatemala, con una amplia distribución departamental, también incursionó en Internet con su página web [www.nuestrodiario.com](http://www.nuestrodiario.com), en la cual digitalizaba los contenidos de su versión impresa, sin embargo, por un aparente incremento en los costos, deciden, a partir de 2014, clausurar su formato digital, conservando el dominio únicamente para suscripción de lectores y vinculación directa con su cuenta de Twitter.

Para la presente investigación, la importancia del ciberperiodismo en Guatemala se fundamenta a partir del análisis de los contenidos de los dos diarios sujetos de estudio. Por un lado, se seleccionó a elPeriódico como fuente de información inmediata; y por el otro, a Nómada, como un diario digital de análisis e investigación, los cuales se dieron a la tarea de generar contenidos, darle seguimiento y contextualizar la tragedia del incendio en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

#### 5.4.8. elPeriódico

elPeriódico, fue fundado en 1996 como un diario de edición impresa con circulación en la ciudad capital. En sus 22 años de existencia ha expandido sus horizontes y ha llegado a algunos departamentos y municipios del país, centrándose siempre en el periodismo de investigación, lo cual lo ha posicionado en un segmento más alto del mercado de lectores guatemaltecos.

El 9 de noviembre de 2003 presentó su edición digital en el sitio web [www.elperiodico.com.gt](http://www.elperiodico.com.gt), ofreciendo a sus usuarios una navegación sencilla y de fácil acceso, pero que respondía a la demanda de una audiencia más tecnológica. Como portal de noticias en formato digital, este medio ha priorizado los contenidos de su edición impresa, llegando en sus inicios a replicarla.

En la actualidad, además de los contenidos informativos habituales, su página web incluye noticias de última hora, audiovisuales y un amplio listado de las noticias más comentadas, leídas y enviadas por los lectores, así como la versión digital de suplementos temáticos y la edición dominical impresa, la cual tiene una amplia selección de artículos de opinión y de índole cultural.

En el esfuerzo de analizar los contenidos de elPeriodico, se tuvo acceso a su página de Facebook, @elperiodico, en la cual presentan al medio como: “El diario que juega el papel de contrapeso más agresivo, menos complaciente, más crítico e inconformista frente a los abusos del poder público”, cuyo objetivo es “expresar la verdad, revelar la realidad con énfasis crítico y fundamentalmente poner a la vista lo escondido”, lo cual evidencia un corte ideológico con tendencia más agresiva anti gobierno.

De acuerdo con los datos registrados en su página de Facebook a noviembre de 2018, elPeriódico cuenta con una comunidad virtual de 945,480 personas, de las cuales 943,028 le dan seguimiento. Como fecha de lanzamiento en esta red social, destacan el 04 de agosto de 2012, y dentro de su presentación histórica refuerzan la idea de ser un diario obsesionado por las primicias informativas y las investigaciones periodísticas rigurosas y profundas. Así como el objetivo de “romper con el flujo tradicional de información existente en el país, de suerte que prevalezcan los intereses del lector sobre los intereses de la fuente.”

Según el licenciado Juan Luis García Hernández, quien en su tesis de grado cita a Rodrigo Lemus, encargado de sistemas en el Periódico, en aspectos de interactividad, este diario trata de exponer la parte visual en línea, recibiendo muchos comentarios de lectores, a quienes se les responde cuando hacen una acotación para precisar mejor una información publicada, de tal forma que el periódico en su formato digital pueda ser cada vez más interactivo.

#### 5.4.9. Nómada

Como se mencionó con anterioridad, Nómada nace en el seno de los medios nativos digitales de ciudad de Guatemala, un 7 de agosto de 2014. Con una comunidad actual de 165,188 personas, y 170,899 seguidores en redes, este medio alcanzó en 2017 un millón de vistas trimestrales, con una tendencia de aumento en 2018, en donde alcanzó el millón de vistas en seis semanas.

En su página de Facebook, @nomadagt, la información publicada del medio detalla que se creó el 10 de diciembre de 2013, ocho meses antes del lanzamiento de su página web, lo que plantea la posibilidad de que el medio ya avizoraba una amplia difusión de contenidos en esta red social.

Como medio periodístico, Nómada es considerado como “un semanario que publica reportajes, análisis y opiniones sobre la actualidad nacional e internacional, así como algunos temas de agenda propia.” (Alas, 2016, p.219). Sin embargo, para sí mismos, Nómada es presentado como un medio que hace periodismo de vanguardia, independiente, fresco, iconoclasta, optimista, estético, feminista e investigativo, evidenciando sus características como ejes transversales de su comportamiento social y contenidos periodísticos difundidos.

En su página de Facebook, Nómada ofrece una diversidad de opciones para que sus usuarios puedan acceder de manera más rápida a sus fotos, vídeos, eventos, *poll* (encuesta), publicaciones, notas, comunidad y *Newsletter*, como suscripción a su boletín de noticias. Dentro de las seis notas publicadas en sus registros históricos, tres corresponden al tratamiento y cobertura investigativa que le otorgaron al caso del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, durante los días, 9, 14 y 19 de marzo de 2017, las cuales están contempladas dentro de las unidades de análisis del presente estudio de investigación.

## 5.5. La Red Social como espacio para homogenizar la opinión

El impulso de las redes sociales de internet ha permitido el avance en algunos aspectos de las sociedades modernas, ya que, dentro de sus beneficios, se han consolidado como canales importantes para la difusión de temas que merecen atención. En Guatemala, por ejemplo, el tema de la lucha contra la corrupción, que algunos colectivos sociales mantienen activo y en permanente circulación virtual, ha obligado a los medios a darle más espacio y cobertura a los jueces, a los juicios, a sus audiencias, y a los allanamientos; y no porque quieran, sino porque ya se dieron cuenta que en las redes sociales los temas que tienen mayor interacción son los que provocan más acciones entre los usuarios.

Históricamente la colectividad social ha precisado de canales de comunicación físicos que propicien su desarrollo, mediante los cuales se han marcado las pautas del comportamiento humano. En la actualidad, las redes sociales de internet constituyen esos potentes canales cuya capacidad de transformación social, política y económica, han favorecido la convergencia de los individuos en torno a situaciones de interés colectivo. Sin embargo, más allá de esta capacidad que aspira transformar al individuo, la fortaleza de las redes sociales radica en la posibilidad de conocer la posición de miles de personas que opinan respecto a determinados temas que son de interés de los grupos de poder, lo cual equivale a datos valiosos para la articulación de la sociedad de acuerdo a sus intereses de intercambio y consumo.

### 5.5.1. Emociones que articulan la colectividad social en la red

Las transformaciones sociales han sido impulsadas por acciones que desde la individualidad se han enraizado en el entramado colectivo a través de la emoción, como principio fundamental de la conducta humana. Así lo han demostrado estudiosos de la Neurociencia mediante la teoría de la Inteligencia Emocional aplicada a la comunicación de masas, en la cual cobra especial importancia la emoción que canaliza el temor y su efecto paralizante.

De acuerdo con Castells (2011, p.11), “el miedo es la más potente de las emociones negativas, tiene un efecto paralizante, mientras que la indignación conduce a la acción.” Para este autor, la indignación se acrecienta cuando la masa percibe una acción injusta e identifica la fuente de la

misma. Por el contrario, la emoción que provoca el miedo es la ansiedad, la cual está intrínsecamente ligada con la acción de evitar todo tipo de riesgo.

En el “Anuario del Conflicto Social, 2011”, Castells también identifica a la más potente de las emociones positivas, el entusiasmo, como factor primordial para empoderar a los actores individuales, hasta el punto de articularlos en la colectividad social. Los individuos conectados en red, dice Castells,

“han superado el miedo y están movidos por su entusiasmo, se convierten en un actor colectivo consciente. Por consiguiente, el proceso de cambio social surge de una acción comunicativa que permite la conexión entre las redes neuronales de distintos seres humanos mediante las señales que les llegan de su entorno comunicativo a través de redes de comunicación social.” (Castells, 2011, p.11)

Sin embargo, ese actor colectivo consciente que alude Castells, queda anulado ante la estructura social construida alrededor de las redes digitales de comunicación, especialmente en “el proceso de formación y ejercicio de las relaciones de poder” (Castells, 2009, p.24); puesto que al ser sometido el individuo a los poderes económicos, políticos y sociales, su emoción y sentimientos son encauzados por la manipulación que implanta modelos de consumo o armonización, según sean los intereses del sector predominante, demeritando así la capacidad de consciencia del sujeto.

Por otro lado, y partiendo de esa idea base de Castells, en cuanto a la afirmación de que el poder se construye mediante la coacción o la construcción de significados, no es difícil aceptar que las emociones y los sentimientos tienen un impacto real en las relaciones sociales y en el desenlace de todo aquel acontecimiento que devenga de esa lucha incesante de hacerse, unos y otros, del control de la situación.

En la obra *Comunicación y Poder*, Manuel Castells refiere un acercamiento para comprender la interrelación de los estudios y la práctica de la comunicación política en red, con dos vertientes del conocimiento, la Neurociencia de Antonio Damasio y la Ciencia Cognitiva de George Lakoff y Jerry Feldman. Sobre la teoría de estos autores; Castells evidencia que las creencias,

conocimientos y emociones de los individuos son el caldo de cultivo para quienes a través de la manipulación ejercen el poder político sobre la red.

Profundizando en el conocimiento de la Neurociencia, Castells propone la teoría de “los remolinos de la mente”, mediante la cual refiere una bifurcación entre el pensamiento y las conexiones neuronales (como proceso biológico), y la experiencia del individuo (como proceso evolutivo); la cual, adaptada a las ideas comunicacionales que le rodean, le permite construir una nueva realidad.

En el lenguaje cotidiano el vocablo realidad identifica a un conjunto de factores objetivos y de vivencias que son catalogadas como verdaderas y ciertas, opuestas a la fantasía y circunscritas en torno a todo aquello que existe efectivamente. En cuanto al aspecto social, la realidad es una construcción simbólica que se desarrolla de acuerdo a perspectivas individuales, mayormente subjetivas, determinadas por las condiciones a las que está expuesta la sociedad, y a los diversos cambios que intervienen en su desarrollo y evolución. De ahí que los conceptos de realidad social deriven de la convivencia de los sujetos entre sí y con su entorno; a partir de interacciones que les permitan construir un proceso dinámico de transmisión de ideas, contenidos y conceptos.

El estudio de la realidad ha sido abordado desde diversas disciplinas de estudio, dentro de las cuales cobra especial importancia el aporte del sociólogo austriaco, Alfred Schütz, quien fundamenta su teoría a la luz de la vida cotidiana precientífica para explicar el pensamiento del individuo.

“En el ámbito de la realidad, en el cual el hombre participa continuamente, en formas que son al mismo tiempo inevitables y pautadas. El mundo de la vida cotidiana es la región de la realidad en que el hombre puede intervenir y que puede modificar mientras opera en ella mediante su organismo animado. Al mismo tiempo, las objetividades y sucesos que se encuentran ya en este ámbito (incluyendo los actos y los resultados de las acciones de otros hombres) limitan su libertad de acción.” (Schutz y Luckmann, 1973, p.25)

Tanto Castells como Schutz, coinciden en la facultad humana de resignificar la realidad; sin embargo, es a Castells a quien se le atribuye una teoría más acertada sobre ésta, puesto que, al considerar la mente como un proceso material, la construcción de imágenes mentales será capaz



de transformar la realidad percibida por el sujeto, en donde cada experiencia sensorial acumulada en la memoria le permitirá brindar un significado distinto a las ideas externas que le rodean. De tal forma que la mente también es una estructura modular de interconexiones entre percepción sensorial y constructo de experiencias inmediatas y/o acumuladas en determinado tiempo y espacio.

Garantizar la orientación de la mente parte de un principio organizador determinado por el “yo”, como organismo concreto de manipulación de las propias imágenes mentales. De ahí que surge la consciencia como actividad integradora de los procesos mentales, que opera sobre el mundo de las emociones, sentimientos y razonamientos que serán los que definan el comportamiento del individuo en sociedad. La experiencia emocional activa neurotransmisores específicos, por donde canalizan las emociones positivas y negativas. Estas rutas emocionales se denominan marcadores somáticos, que influirán en la toma de decisiones a partir del yo consciente.

De acuerdo con Castells, en la toma de decisiones de los sujetos es fundamental que intervenga el proceso de comunicación, el cual, desde sus diversas modalidades, es el que se encargará de activar las redes neuronales del individuo. “Una forma en la que la exposición a la comunicación puede influir en el comportamiento es mediante la activación de las llamadas «neuronas espejo» del cerebro” (Castells, 2009, p.200). Mediante esta red neuronal las acciones de los demás se aceptan y se imitan, generando empatía, identificación o rechazo con las ideas del otro. Se puede inferir que este proceso de conexión neuronal es aprovechado por los políticos y las grandes corporaciones del sector económico, para persuadir a la masa a través de la activación de sus emociones.

De ahí que los sectores de poder dependen de las emociones que tiene el sujeto al momento de recibir la información; en donde la ansiedad y la ira jugarán un papel de primer orden, ya que pueden afectar positiva o negativamente al individuo, y es precisamente a partir de aquí en donde las personas deben tomar sus precauciones y buscar respuestas rápidas frente a sus emociones.

Dentro del proceso emotivo generado por las campañas políticas, Castells establece que la comunicación juega un papel importante para la manipulación y el convencimiento de los

votantes; puesto que a través de la propaganda política la población genera un sentimiento hacia el partido o hacia el candidato, sin que lleguen a influir los asuntos políticos de fondo en su toma de decisiones. Es así como los políticos buscan, a través de los sentimientos, contagiar al receptor de las bondades de sus mensajes, con la única finalidad de que sean incuestionables sus argumentos y la población pase por alto el análisis y la crítica colectiva.

Los estudios de Neurociencia a los que Castells recurre propician un acercamiento a la forma como se debe concebir la comunicación desde lo interno del sujeto, lo individual, hacia lo colectivo. En tal sentido, el constructo de teorías que marcan el devenir de la ciencia cognitiva no es más que la adaptación de fundamentos teóricos antiguos, que en la era de la información se retoman para determinar el porqué de los comportamientos humanos del colectivo masificado en red.

En esta era de la información, “la sociedad red” (Castells, 2006) es la nueva forma de organización social que construye un nuevo paradigma de relaciones que no tienen su origen en Internet, por el contrario, son la acumulación de una serie de cambios sociales históricos, que hoy por hoy han encontrado en la virtualidad el campo idóneo para procesar la base material de la vida cotidiana.

#### 5.5.2. La Espiral del Silencio, la lucha entre la simpatía y el aislamiento

La teoría de la Espiral del Silencio establece un intento por investigar el proceso de formación de las opiniones del público, que supere tanto la concepción clásica del fenómeno de opinión pública como resultado de la discusión del público pensante, como las limitaciones del paradigma dominante de los estudios sobre comunicación. El modelo presentado por la politóloga alemana Elisabeth Noelle-Neumann (2010), estudia la formación de la opinión pública en su conjunto. Se trata, por lo tanto, de un modelo general de corte sociológico, y no un modelo específico de investigación de los efectos de los medios.

Noelle, parafraseando a Alexis de Tocqueville (1952, p.207) sostiene que una descripción precisa de la dinámica de la Espiral del Silencio es la historia de la Revolución Francesa publicada en 1856, en donde Tocqueville:

describe la decadencia de la Iglesia en Francia a mediados del siglo XVIII y el modo en que el desdén por la religión se convirtió en una pasión general e imperante entre los franceses. El silencio de la Iglesia francesa fue un factor de primera importancia: ‘Los que seguían creyendo en las doctrinas de la Iglesia tenían miedo de quedarse solos con su fidelidad y, temiendo más la soledad que el error, declaraban compartir las opiniones de la mayoría’. (Noelle, 2010, p.24)

En su recorrido por la historia para tratar de ratificar su teoría, Noelle-Neumann se encuentra con opiniones esparcidas por teóricos notables, entre ellos Jean-Jacques Rousseau y David Hume, John Locke, Martín Lutero, Maquiavelo, John Hus, y otros escritores de la Antigüedad, quienes, según Noelle, nunca abordaron la dinámica del silencio como un tema principal, sino más bien bajo la forma de comentarios marginales.

Al mismo tiempo, Noelle–Neumann también rechaza la concepción clásica de la opinión pública, ideada como un proceso de debate público entre los individuos libres, en cuanto inexistente según su consideración, y mantiene una polémica con investigadores contemporáneos, defensores de esta idea clásica de la opinión pública, como Jürgen Habermas.

La opinión pública, en opinión de Noelle, se define en términos de “control social”, o de mecanismo para reducir y anular las opiniones disonantes o minoritarias en los asuntos públicos. El proceso de formación de la opinión pública depende en gran medida del miedo al aislamiento de los individuos. Frente al público ilustrado e independiente de la teoría clásica, el público masivo se une, en su mayoría, a las opiniones que son percibidas como mayoritarias, para evitar la marginación social, el aislamiento de su opinión y, en general, ser percibido como ‘distinto’.

Por lo general, las reacciones ante la presión de la opinión mediática responden a la forma como esta se ha hecho pública o ha sido publicada. Sin embargo, no se puede estudiar la influencia de los medios de comunicación masiva en la opinión pública sin proponer un concepto operatorio del origen de la misma. Para tal efecto, la Espiral del Silencio es un concepto que plantea las siguientes interrogantes: ¿cuáles son los temas que los medios de comunicación masiva presentan

como opinión pública? (en función de agenda) y, entre éstos, ¿cuáles son los temas privilegiados? ¿A qué personas y a qué argumentos se confiere un prestigio especial y se profetiza una importancia futura? ¿Hay unanimidad en la presentación de los temas, en la evaluación de su urgencia, en la anticipación de su futuro?

Para Noelle, la pregunta acerca de saber si los medios anticipan la opinión pública o si solo la reflejan constituye el centro de las discusiones científicas desde hace mucho tiempo. Según la Espiral del Silencio, conviene ver a los medios como creadores de la opinión pública que constituyen el entorno, cuya presión desencadena la combatividad, la sumisión o el silencio.

En el plano digital han sido claros los ejemplos de cómo los medios de comunicación masiva, a nivel mundial, han mantenido en su agenda temas que vulneran la integridad de las personas, y han sesgado las opiniones de los usuarios carentes de criterios y capaces de viralizar los intereses del medio, que responden a una agenda previamente establecida.

Por ejemplo, el 27 de abril de 2016, el portal de noticias [www.elmundo.es](http://www.elmundo.es) publicó la nota informativa titulada *“La policía investiga varias webs que abogan por “la supremacía masculina y la sumisión de la mujer”*. En esta nota el periodista Lucas de la Cal, dio a conocer el blog de la comunidad denominada “Dominación Machista”, cuyo principal interés es “apoyar la supremacía masculina consensuada y respetando los límites que cada pareja imponga en su relación, los contenidos expuestos en este grupo no tienen como objetivo fomentar violencia sino ayudar a muchas mujeres y hombres que creen en la dominación masculina basada en los roles tradicionales: Ser superior para el hombre, ser inferior para la mujer.”

En esta nota periodística existen dos aspectos importantes que hacer notar, el primero que evidencia que desde dicho blog han respondido que la iniciativa es apoyada por más de 5,000 personas, y que el contenido lo redactan 130, siendo la mayoría mujeres que están ubicadas geográficamente desde México hasta España.

El segundo aspecto importante es el hecho de que más allá de la investigación por parte de La Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional española, “se pueden investigar las denuncias que reciben, pero no pueden proceder al cierre de esas páginas porque muchas veces los organismos judiciales las consideran de contenidos nocivos y no materiales delictivos.” (De la Cal, 2016, [www.elmundo.es](http://www.elmundo.es))

El 26 de mayo de 2016, el portal de noticias [www.elespanol.com](http://www.elespanol.com), publicó la nota “Mujer contra mujer en Twitter”, en la cual el periodista Pablo Romero, hizo referencia al estudio que muestra que en el Reino Unido la mitad de los tuits con contenido misógino provienen de cuentas de mujeres. Según Romero, “los políticos británicos quieren tomarse en serio la lucha contra la misoginia y el machismo imperante en las redes sociales. En el Reino Unido, los datos son sorprendentes: según una investigación, el 50% de los mensajes misóginos en Twitter provienen de mujeres.

Así, la mitad de los tuits despectivos que usan los términos *whore* y *slut*, equivalentes a "puta", "prostituta" o "zorra", provienen de las propias féminas, según el estudio de la compañía Demos, que ya hace dos años alertó sobre la misoginia en el popular servicio de microblogueo.

El 27 de mayo de 2016, la redacción del portal noticioso [www.bbc.com](http://www.bbc.com), tituló una nota como “*La brutal violación colectiva de la que presumieron en redes sociales y despertó la indignación de Brasil*”, en la cual hacen referencia de un video de 40 segundos que estuvo circulando en las redes sociales de Internet con el siguiente mensaje: "Estrujaron a la mina (mujer) e hicieron un túnel en la mina para más de 30", lo que dio a entender que la joven, de 16 años, fue drogada y violada por 30 hombres. Según este medio informativo, de este caso también se compartieron fotografías de uno de los presuntos participantes de la violación colectiva, quien aparecía abriendo la boca en señal de victoria, al lado de la pelvis ensangrentada de la joven mujer.

La atención pública puede experimentarse desde dos puntos de vista diferentes: el del individuo expuesto a ella o ignorado por, y desde la perspectiva del acontecimiento colectivo, cuando cientos de miles o millones de personas observan su medio y hablan o se quedan callados, creando así la opinión pública. La observación del entorno tiene dos fuentes, dos manantiales que nutren la opinión pública: por una parte, el individuo

observa directamente su medio; por otra, recibe información sobre el entorno a través de los medios de comunicación. (Noelle-Neumann, 2010)

En la actualidad, Facebook viene a ser lo que en el siglo pasado era la televisión, creadora de una gran confusión entre la propia observación y la observación mediada. Los investigadores llevan mucho tiempo cuestionando los efectos de los medios de comunicación, creyendo que hay una relación muy simple y directa entre la causa y el efecto. Han supuesto que las afirmaciones que se transmiten por cualquier medio producen cambios de opinión o refuerzan la opinión de la audiencia. La relación entre los medios de comunicación y la audiencia tiende a compararse con una conversación privada entre dos personas, una de las cuales dice algo y la otra queda reforzada o convertida.

Sin embargo, la influencia real de los medios es mucho más compleja, y muy diferente del modelo de la conversación individual. Así lo demostró Walter Lippmann (1922), quien evidenció que los medios graban los estereotipos mediante innumerables repeticiones, y que estos sirven de ladrillos del mundo intermedio, de la pseudo realidad que surge entre la gente y el mundo objetivo exterior.

Y es precisamente esta la consecuencia de la función de la Agenda-Setting, la selección de lo que debe ser atendido por el público, de lo que debe considerarse urgente, de los asuntos que deben importar a todos. Todo esto lo deciden los medios. Además, los medios influyen en la percepción individual de lo que puede decirse o hacerse sin peligro de aislamiento.

Sin embargo, la Espiral del Silencio concede una importancia nuclear a los medios de comunicación de masas en el proceso de creación de la opinión pública, razón por la cual es importante profundizar en su estudio, puesto que los medios interactúan con elementos precisos que ejercen presión sobre el público, provocando así que los criterios se unifiquen y que se homogenicen las opiniones.

Tales elementos están determinados por los valores, prejuicios, tradiciones, costumbres y modas propias del sujeto, sobre las cuales los medios influyen con sus contenidos, como canales de los

poderes dominantes, obligando al individuo a despojarse de una postura reflexiva y racional, llegando a aceptar la opinión conducida por el propio medio. En ese sentido, la conducta y actitud del individuo está determinada por la relación que éste tenga entre sus propias convicciones y la observación de su entorno social.

En la creación del concepto de “control social”, Noelle evidencia la forma como a través de los siglos se ha marginado el concepto de opinión pública, en torno a un actor preponderante que delinea los asuntos de interés nacional, el gobierno. Según Noelle, en la década de 1950 Speier definía la opinión pública como “las opiniones sobre asuntos de interés nacional expresadas libre y públicamente por personas no pertenecientes al gobierno que se creen con derecho a que sus opiniones influyan en o determinen las acciones, el personal o la estructura de su gobierno.” (Noelle, 2010, p.127)

Con dicha definición quedaba anulado el concepto Socrático de opinión pública, que la consideraba como un término medio entre el conocimiento y la ignorancia; instaurando así un nuevo concepto que engloba únicamente las opiniones de las personas cuyos juicios merecen respeto, quienes a su vez fortalecen conscientemente su influencia, situada cerca del gobierno, atribuyéndose una capacidad de discernimiento igual o incluso mayor que la de este.

*Hacerse responsable del contenido que se difunde en redes sociales,  
debe ser una cláusula en pro del bienestar de la convivencia humana.*

*-Claudia X. Molina-*

## Reflexiones Finales

El término red social descansa sobre una base empírica de funcionalidad colectiva, que en la antigüedad no precisaba más que la coincidencia física y pública de los individuos para que el intercambio de ideas existiera; sin embargo, como consecuencia de la evolución comunicacional, ese efecto generado a raíz de la aproximación física y verbal tuvo que madurarse desde un pensamiento científico que fuese capaz de describirlo. Es así como este estudio se complementó con las teorías de la Gestalt y la Sociometría, cuyos modelos teóricos han definido la confluencia entre los integrantes de los diversos grupos humanos que han buscado la interacción colectiva.

Una vez definida la terminología científica de la red social, se hizo preciso actualizar el término, a partir de las nuevas tecnologías de la información, dentro de las cuales las redes sociales son estudiadas desde un enfoque virtual, en donde Internet se constituye como el motor de su existencia, y los individuos conectados en red, son concebidos como los engranajes nodales para su funcionamiento.

Para identificar los efectos que las redes sociales de Internet están generando entre sus usuarios, se contempló una aproximación hacia las teorías de Marshall McLuhan, Manuel Castells, y Lozares y Verd; las cuales evidencian puntos de confluencia en cuanto a que describen a las redes como canales remodeladores de la conducta social, en donde los individuos tienen la posibilidad de adaptarse, resistir o reconfigurar sus pensamientos y actitudes, aceptando de manera casi voluntaria, cohesionarse en grupos afines, a partir de los valores, creencias, costumbres e ideologías con las que más se identifiquen.

De ahí que es preciso identificar los distintos campos de acción en donde las redes sociales de Internet están reconfigurando los modelos comunicacionales e informáticos, económicos, culturales y educativos, desde la perspectiva de su aplicación; a efecto de llegar a comprender que la sociedad está ante nuevos paradigmas que influyen, de manera integral, en el control actitudinal de los sujetos.



Las tendencias de investigación llevadas a cabo en torno a redes sociales de internet, parten de generalidades comunes relacionadas con la interacción social, las motivaciones y las satisfacciones que los usuarios encuentran como miembros activos de las mismas; sin embargo, en la presente investigación, se hizo un esfuerzo por recopilar información concreta que fundamente la historia, los objetivos, la legislación, los usos y los espacios que Facebook propicia en sus diversos campos de aplicación.

La fundamentación teórica del presente capítulo permite identificar los vínculos existentes entre emoción y efecto, como principio fundamental de la conducta humana. En sus 15 años de existencia, Facebook ha llegado a reconocer esa dualidad del ser humano, por lo que en su historial de actualizaciones ha ido integrando diversas herramientas capaces de motorizar las emociones y las conductas propias de los sujetos, a tal punto de reconfigurarlas mediante conceptos no verbales que determinan el gusto, el enojo, el afecto, la diversión, el asombro y la tristeza, todas plenamente reconocidas y aceptadas por los usuarios.

En la era de la información, Facebook constituye un canal importante para la comunicación masiva, a través del cual los medios informativos han expandido sus capacidades para hacer periodismo, modificando sus niveles de influencia en la búsqueda primaria de generar corrientes de opinión en pro o en contra de determinado tema de interés. De ahí que la homogenización de las opiniones en Facebook esté supeditada a factores internos y externos al individuo, quien accede a la red social con una serie de valores y creencias definidas, pero se encuentra con una gama de contenidos diversos que de manera camuflada tienden a reforzar y/o modificar su ideología, con la intención de posicionar posturas de identidad, que sean determinantes para motivar la cohesión social, evitando así su resistencia.



## Capítulo 6

### **Perspectiva teórico-lingüística que antecede al proceso discursivo**

Describir la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea investigativa de la opinión pública, permite desempeñar una visión lo suficientemente distante como para apreciar algunos de los matices precientíficos de los estudios de la lengua; y lo suficientemente cercana como para distinguir las corrientes modernas que surgieron a partir del Giro lingüístico, cuyos estudios apenas superan los 50 años de existencia.

La construcción de una vertiente temporal en el estudio de la lingüística, constituye un acercamiento a los fundamentos teóricos que han ido modificando el planteamiento Saussureano, en cuanto al abandono del concepto real y su imagen acústica, y la implicación del recurso mental evolutivo, y la actividad cognitiva del individuo, como factor primordial para la interpretación de las estructuras que lo rodean y que buscan, en el mayor de los casos, transgredir su experiencia inconsciente como un mecanismo de control social.

Para la presente investigación, el hecho de abordar el lenguaje como elemento determinante de los estudios críticos del discurso, “facilita el tránsito por nuevos caminos analítico-explicativos surgidos en la transformación de la comunicación y por la generación de nuevas clases de discursos.” (Albaladejo, 2010, p.32). De tal cuenta que el camino teórico recorrido, permitió establecer las causas del discurso de odio que se expresa en la interacción de la red social Facebook, considerada como uno de los medios más jóvenes para la comunicación de masas.

La escogencia de la teoría del análisis crítico del discurso se debe a que no precisa de rigurosidad metodológica para su correcto desarrollo, por el contrario, desde la flexibilidad analítica, posibilita sustentar todo el proceso de acuerdo a las unidades de análisis propuestas, las cuales, en este caso en particular, descansan sobre las consideraciones de carácter semántico, sintáctico y pragmático, con las cuales se contribuye significativamente a la descripción de los recursos lingüísticos que, desde el discurso mediático, concretan la transmisión de ideología y manipulación de la audiencia.

## 6.1. Algunos fundamentos teóricos sobre el estudio del lenguaje

Entendido el lenguaje como una de las características específicas de la singularidad humana (Beorlegui, 2007, p.583), que dentro del paradigma evolutivo ha marcado considerables diferencias entre los seres humanos y el resto de las especies vivas, en la medida en que se ha llegado a concebir como un instrumento de comunicación con principios fonéticos, semánticos, sintácticos y pragmáticos, cuyo modelo de aplicación se ajusta exclusivamente a la capacidad biológica humana;

Para Taylor “la cuestión del lenguaje es en cierto modo estratégica para el problema de la naturaleza humana, y el hombre es sobre todo el animal del lenguaje” (Taylor, 2005, p.35). Esta teoría plantea singularidades definitivas que difieren de las características cualitativas que se establecen entre la naturaleza del hombre y los animales, por lo tanto, se aleja considerablemente de los principios ontológicos del estudio del lenguaje.

Dentro de la corriente conductista, es Watson (1930), quien plantea que el pensamiento es una forma de lenguaje silencioso, desarrollado mediante movimientos musculares que impiden la emisión de sonidos vocales y que permanecen en el nivel del “habla subvocal”. El planteamiento de Watson anula la oralidad fonética y distingue al pensamiento como un estímulo de habla interna, que se desarrolla consigo mismo. En este sentido, la conducta verbal es entendida como una conducta más, carente de sentido ante cualquier distinción entre pensamiento y lenguaje, ya que, para los conductistas, ambos términos no son más que manifestaciones externas de una conducta aprendida.

Otro aporte importante para el estudio del lenguaje lo constituye la teoría de Bronckart, quien establece que “el lenguaje en sus dimensiones léxicas, sintácticas y semánticas, tiene un origen social e histórico, no un origen natural” (Bronckart, 2007, p.137), de ahí el surgimiento del interaccionismo socio-discursivo, que identifica al lenguaje como la facultad que tiene el individuo de establecer vínculos comunicacionales con sus semejantes. A diferencia de Watson, Bronckart percibe el lenguaje como un intercambio de ideas entre un emisor y un receptor, y no únicamente como un proceso de habla interna; sin embargo, al plantear su origen en aspectos

sociohistóricos, deja de lado los aspectos culturales que en el proceso evolutivo de la humanidad han delimitado su vida en sociedad.

En ese orden de ideas, cabe destacar la teoría sociocultural del lenguaje propuesta por Vygotsky (1934), en la cual señala que las palabras dan forma a un sistema de signos denominado lenguaje, el cual, lejos de ser estático y universal, es dinámico, cambiante y flexible, lo que le permite ser catalogado como mediador de todas las relaciones humanas. Este teórico adapta el lenguaje en sus estudios de psicología para plantear la génesis de su postulado:

Primero el individuo realiza las acciones exteriores, que serán interpretadas por los que le rodean, de acuerdo con los significados culturalmente establecidos. A partir de esta interpretación es que le será posible al individuo atribuir significado a sus acciones individuales y desarrollar sus propios procesos internos psicológicos, que pueden ser interpretados por él mismo partiendo de los mecanismos establecidos por el grupo y comprendido a través de los códigos culturales compartidos por los miembros de este grupo. (Vygotsky, 1934, p.15)

De tal cuenta que, para Vygotsky, la interacción sociocultural surge primero en el plano social (interpersonal), para luego definir el conocimiento del individuo en el plano interno (intrapersonal), como consecuencia de los estímulos externos que ha recibido.

En el campo de las teorías sánicas, es preciso hacer referencia a la teoría de Ferdinand de Saussure (1985), quien plantea que el lenguaje es la facultad que tiene todo ser humano para comunicarse mediante signos fónico-acústicos, es decir, figuras sonoras que el emisor produce oralmente y el receptor recoge auditivamente, cuyas características están asociadas a la universalidad, inmutabilidad y abstracción. El lenguaje debe cumplir con particularidades comunes a quienes intervienen en el proceso de comunicación, que sean hereditarias de generación en generación, y que sean propias de la cultura de un pueblo. En otras palabras, el lenguaje, como sistema de comunicación propio de los seres humanos, precisa del contacto directo entre dos o más personas que comparten un mismo sistema de signos dentro de un contexto sociocultural determinado.

## 6.2. Estadios conceptuales de la Lingüística

### 6.2.1. ¿Qué es la Lingüística?

Según la Real Academia Española, la lingüística es definida como el estudio teórico del lenguaje que se ocupa de métodos de investigación y de cuestiones comunes a las diversas lenguas. (rae.es, 2019)

Algunos autores coinciden en definirla como la ciencia que se encarga del estudio de las lenguas naturales, cuya principal preocupación radica en descubrir su estructura interna y su evolución histórica, sin preocuparse científicamente de su uso. Sin embargo, la lingüística descansa en las reglas gramaticales que norman la estructura de las palabras y su combinación para hablar y escribir correctamente una lengua, por lo que el estudio de su uso también ha cobrado especial importancia a través de la historia.

Según el Diccionario de lingüística moderna:

La lingüística es la ciencia del lenguaje. En este sentido, el término lenguaje comprende la facultad comunicativa propia de los humanos y las lenguas naturales en las que se manifiesta, junto con sus elementos constitutivos, las relaciones entre estas leyes y las reglas de su funcionamiento. (Alcaraz y Martínez, 1997, p. 333-334)

El estudio de la lingüística debe observarse a la luz de dos vertientes históricas y antagónicas que han sido categorizadas en función de sus aportes empíricos o científicos, tal es el caso de las corrientes precientíficas, que datan de la época de los griegos hasta el siglo XVIII, y la lingüística moderna y científica que surge a partir del siglo XIX.

Parte de esa evolución histórica que ha moldeado el estudio de la lingüística, se presenta a continuación como un fragmento que no ahonda en especificidades de carácter teórico, sino más bien se ofrece como una orientación para quien desee profundizar en su estudio, toda vez que el objetivo del presente capítulo es describir la ruta lingüística que antecede al estudio del discurso en el campo de la opinión pública.

De esta cuenta es preciso remontarse hacia la Grecia Platónica, en donde la gramática era considerada una técnica u oficio que abarcaba todos los aspectos del discurso, la ortografía, la sintaxis, la interpretación de los textos y la crítica poética. (Soca, 2010) Esta afirmación es resumida en el poema “El Golem”, de Jorge Luis Borges:

Si (como afirma el griego en el Cratilo)

El nombre es arquetipo de la cosa

En las letras de ‘rosa’ está la rosa

Y todo el Nilo en la palabra ‘Nilo’

Las palabras de Borges dan pauta a uno de los problemas históricos de la lingüística precientífica y gramatical, el problema del significado que ha sido estudiado para encontrar respuesta a sus dos vertientes: si es una convención que se asume por las comunidades lingüísticas por la necesidad de comunicarse, o bien, si es una imposición que surge por la naturaleza de las cosas. De este problema surgieron las concepciones convencionalista y naturalista. De ahí que el estudio de la lingüística abarca este problema desde los principios normativos del lenguaje, en cuanto a considerarlo anómalo o análogo, según la naturaleza de sus límites formales.

Durante la expansión y colonización del Imperio Romano, surge también una expansión de la lengua, instaurándose el latín en gran parte de sus comunidades. Dentro de los estudios del latín cobra especial importancia el aporte de Marco Varrón y su obra *De lingua latina*, en la cual propone que la lengua parte de un número limitado de palabras que dan paso a nuevas palabras a través de la modificación fonética y de la modificación del significado.

Más adelante, y a raíz de la caída del Imperio Romano, surge el periodo de la Edad Media, en donde el latín se convirtió en la lengua oficial de la Iglesia, la cual se convirtió a su vez en el sostén lingüístico para la permanencia de dicha lengua. En este periodo de la historia se le dio especial importancia a la enseñanza de la lengua, y a la gramática como reguladora de esta. Germinó entonces la *Escuela de los Modistae*, basada en una teoría tripartita que se enfocaba en los modos de ser y su relación con el mundo, la relación con las capacidades mentales de

comprender el mundo, y la relación que intentaba comunicar o significar dicha comprensión. La mayor característica de esta Escuela es la concepción de que todas las lenguas tienen una esencia única e idéntica, por lo que surgen las teorías universalistas que abarcaron el estudio de todas las lenguas, que más adelante fue conocida como la gramática universal.

Durante el Renacimiento se le dio mayor interés al estudio de las gramáticas vulgares, no latinas, que se expandieron por Europa. También existió en este periodo una recuperación de la cultura clásica en el estudio del griego y el latín. En 1492, Antonio de Nebrija se enfocó en los estudios de la lengua española, dando mayor importancia a los estudios formales y académicos de la sintaxis, la ortografía y la prosodia. Otro de los aportes del Renacimiento al estudio de la lingüística es el surgimiento de las lenguas indígenas y lenguas vernáculas, que vieron la luz con la intención de que las nuevas naciones construyeran una unidad lingüística propia.

No fue sino hasta inicios del siglo XIX, cuando el estudio de la lingüística adquirió la calidad de conocimiento científico en torno al lenguaje. Tal como lo afirman Contreras y Muñoz:

Desde entonces hasta el siglo XVIII se puede decir que hubo un acercamiento más bien intuitivo hacia los problemas del lenguaje. Solo a partir del siglo XIX se puede hablar de un conocimiento científico en torno al lenguaje, cuando comienza a desarrollarse la lingüística como un cuerpo orgánico de conocimiento. (Contreras y Muñoz, 1977, p.4)

El cambio de perspectiva en el estudio de la lengua se produjo a partir de la fundamentación teórica de Ferdinand de Saussure, quien más adelante fuera considerado “el padre de la lingüística moderna del siglo XX”. El aporte de Saussure constituye un parteaguas en el estudio de la lingüística, ya que en los siglos anteriores se había centrado mayormente en la evolución de las lenguas en el transcurrir del tiempo; y no fue sino a través de la obra *Curso de Lingüística General* (1916), en donde Saussure fundó las bases para establecer el enfoque estructural de las lenguas, con el cual vendría a estudiar su realidad y no sólo su evolución.

A partir de Saussure otros teóricos lingüistas iniciaron el movimiento intelectual conocido como el Estructuralismo, en el cual sus criterios sobre el estudio de la lengua fueron contrapuestos a nuevas teorías propuestas por Levi-Strauss, Roman Jakobson y Jacques Lacan, entre otros.



### 6.2.2. Elementos de la teoría de Ferdinand de Saussure

Continuando con la definición de Saussure, el lenguaje es una capacidad humana universal, que le permite al individuo expresar sus ideas y pensamientos a través de los signos. Este teórico plantea el lenguaje como un objeto binario, que por un lado cuenta con un componente social esencial, al cual denomina lengua, y por el otro lado contempla un componente de uso individual y accesorio, al cual le ha dado el nombre de habla.

Lengua: el Diccionario de la Real Academia Española (2019), define a la lengua como un sistema lingüístico y un sistema de comunicación verbal propio de una comunidad humana y que cuenta generalmente con escritura. La RAE presenta una definición sencilla que describe a la lengua desde sus aspectos metodológicos, vinculándola a los procesos de comunicación oral y escrita, pero que no profundizan en las particularidades lingüísticas que la delimitan.

En la recopilación teórica sobre Lingüística General (1985), Saussure define a la lengua como el objeto de estudio de la Lingüística, que cumple con cuatro características principales: 1) Es un producto social porque plantea una representación común que es compartida por la comunidad hablante. 2) Es adquirida y convencional, puesto que el individuo no la recibe de forma natural sino la adquiere como un conjunto de convenciones adoptadas por la sociedad. 3) Es un sistema de signos homogéneo e invariable, en donde solo es necesaria la unión de un concepto con su respectiva imagen acústica. 4) Es pasiva, puesto que los sujetos la reciben y la adoptan, pero no la modifican, ya que el hablante posee previamente la información y solo la involucra, de manera involuntaria, con un proceso psíquico o mental.

Habla: como ya se mencionó, en Saussure el habla es considerada un componente accesorio e individual, que implica una actividad física del sujeto para poder articularse, lo que la convierte en psicofísica, lo que a su vez le permite ser heterogénea y de carácter variable. A diferencia de la lengua, el habla es activa, porque cuando el hablante quiere transmitir algo, retoma el conocimiento que tiene de la lengua y lo produce como un acto voluntario.

### 6.2.3. Signo lingüístico

La teoría Saussureana plantea que el signo lingüístico es una entidad psíquica dual o bifásica, en donde un concepto abstracto y una imagen acústica dan vida a una relación recíproca. En las ciencias de la comunicación el concepto es definido como significado, mientras que la imagen acústica es denominada significante.

El significado está asociado a todas aquellas características generales de representación mental de una idea común a todos los hablantes, lo que la convierte en un concepto social. Por su parte el significante corresponde a la representación psíquica del sonido, la huella o el recuerdo mental que el individuo tiene de determinado concepto o significado.

Dentro de las características del signo lingüístico, Saussure propone las siguientes:

1. Es arbitrario, porque está creado por una convención u acuerdo social que no obliga ni motiva al sujeto a justificar la relación entre significado y significante, fuera de esa convención social.
2. Tiene carácter lineal, porque el significante, de naturaleza auditiva, debe desarrollarse en una dimensión temporal que no debe coincidir con la cadena del habla, ya que ambos procesos no pueden expresarse al mismo tiempo.
3. Es inmutable, porque no hay razón para que el individuo modifique la relación entre el significado y el significante, puesto que la lengua es una asociación de carácter hereditario que no se puede modificar de manera voluntaria. También se reconoce la inmutabilidad del signo en el hecho de su complejidad, debido a la cantidad extensa de signos que establecen relaciones entre sí, y porque la lengua es uno de los pocos sistemas semiológicos que se difunde en la totalidad de hablantes de una comunidad.
4. A pesar de ser considerado inmutable, para Saussure el signo lingüístico también cumple con la propiedad de mutabilidad, la cual es complementaria a la anterior, puesto que la alteración del signo será posible si, y solo si, en el resto de los aspectos del sistema de la lengua, persiste la propiedad primaria de inmutabilidad.

### 6.3. Otros aportes importantes al estudio de la Lingüística

#### 6.3.1. Biolingüística – Noam Chomsky

A partir de las limitaciones explicativas que quedaron descubiertas entre las teorías de la corriente Estructuralista y, especialmente del aporte teórico de Ferdinand de Saussure; surgió en el Siglo XX un cambio de paradigma para el estudio del lenguaje, el cual fue de mayor relevancia en la década de los años 50 bajo el nombre de corriente del Generativismo, que volcó la atención hacia el paso conceptual de la lengua como sistema, a la lengua como producto de la mente del hablante.

Dentro de la corriente Generativista, merece especial importancia el aporte de uno de los teóricos lingüistas más importantes de la Edad Moderna, Noam Chomsky, quien ha tratado de explicar cómo se adquiere, se produce y se comprende el lenguaje, desde la estructura mental innata de los seres humanos. El postulado de la teoría científica de Chomsky aborda desde la Primera Gramática Generativa, PGG, hasta la teoría de Principios y Parámetros, P y P, que recoge sus más recientes aportes teóricos al estudio de la lingüística.

La teoría de la *Gramática Generativa* de Chomsky data de 1957 y constituye un enunciado revolucionario para los estudiosos del lenguaje humano, puesto que el lingüista afirmó la existencia de un elemento mental abstracto que facilitaría, de manera innata, el conocimiento estructural básico del lenguaje materno, denominándolo “*Dispositivo de adquisición del lenguaje*” o LAD, por sus siglas en inglés.

El estudio del LAD ha alcanzado niveles de aceptación de mayor importancia en la psicología del conocimiento, debido a que “el ingenio de adquisición del lenguaje es sólo uno de los componentes del sistema total de estructuras intelectuales que se puede aplicar a la resolución de problemas y a la formación de conceptos; en otras palabras: la *faculté de langage* es sólo una de las facultades de la mente” (Chomsky, 1970, p.54). De ahí que al niño se le facilite el aprendizaje del idioma nativo desde la infancia, mediante la comprensión y asimilación mental de estructuras comunes que será capaz de relacionar, y no por la exposición e imitación de las formas y estructuras preestablecidas a lo externo de la mente.

Para Chomsky la gramática generativa parte de dos vertientes que se bifurcan entre sí, la competencia lingüística y la actuación lingüística. La competencia está relacionada con la capacidad que tiene un “hablante-oyente idealizado” (Barón y Müller, 2013, p.419), para asociar los sonidos y significados de manera cognitiva, hereditaria e innata, dando origen a la facultad del lenguaje en su estado natural. La actuación, por su parte, corresponde a la interpretación y comprensión de la competencia; es adquirida por el individuo a través de la experiencia, está determinada por la memoria y las creencias, y da origen a la ejecución lingüística gramatical.

Según Barón y Müller, “la explicación de las condiciones del lenguaje propuesta por Chomsky es una teoría de la competencia y no de la actuación, es decir, no explica la producción ni la percepción del lenguaje en circunstancias cotidianas sino en estados abstractos ideales.” (Barón y Müller, 2013, p.420). De ahí que los críticos de la teoría de la gramática generativa insistan en considerarla simple y reduccionista, puesto que aparte de centralizarse en escenarios controlados, no toma en cuenta factores importantes del aprendizaje y su relación con el entorno social.

Sin embargo, a pesar de las críticas al postulado teórico de Chomsky, su influencia ha permanecido por más de sesenta años entre varios exponentes de la lingüística, quienes han basado sus estudios en los tres componentes que dan vida al “*Dispositivo de adquisición del lenguaje*” o LAD, el sintáctico, semántico y fonológico, a partir de los cuales han generado estructuras lingüísticas profundas y superficiales, así como la interpretación del significado y del sonido de dichas estructuras.

A partir de 1981, Chomsky presenta su teoría de principios y parámetros, P y P, que, aunque no constituye un modelo teórico acumulativo de la teoría antecesora de la gramática generativa, sí guarda en sus postulados algunos aspectos que se han mantenido invariables desde 1957, tales como los componentes sintáctico, semántico y fonológico que intervienen en el conocimiento básico del LAD.

La teoría de principios y parámetros corresponde a la conceptualización de aquellos factores que todas las lenguas tienen en común (principios), y todos aquellos que establecen la diferencia entre

las lenguas, de forma binaria y electiva (parámetros). De acuerdo con Chomsky, esta teoría pretende “estudiar un objeto real en el mundo natural -el cerebro, sus estados y funciones- y avanzar de este modo en el estudio de la mente hasta su integración final con las ciencias biológicas” (Chomsky, 1998, p.70).

Un ejemplo en el estudio de estos objetos reales tipificados como parámetros, lo constituye el sujeto nulo en las oraciones gramaticales, a partir de la especificación de que en idioma español se pueden generar oraciones sin sujeto, mientras que en idioma inglés o francés no es posible. Al respecto, una de las diferencias primordiales entre la teoría de principios y parámetros P y P, y su antecesora primera gramática generativa o PGG, consiste en la desaparición de las reglas y en la supresión de los conceptos de estructura profunda y superficial, los cuales son abandonados por Chomsky por considerarlos incorrectos (Barón y Müller, 2013, p.430), y en su lugar son las especificaciones particulares las que marcarán los criterios diferenciales entre los mensajes, indistintamente del idioma que sean.

De ahí que, ante dos individuos con el mismo conocimiento del idioma, en cuanto a pronunciación, significado de las palabras, y comprensión de la estructura gramatical de las oraciones, podrán diferir por las características que adopten en su capacidad de usar la lengua. Dicho de otro modo, “Por sus características dos individuos que comparten el mismo conocimiento de un mismo idioma se inclinarán a decir cosas muy diferentes en ocasiones dadas.” (Chomsky, 1988, p.21)

Entre la primera versión teórica propuesta por Noam Chomsky, hace más de 60 años, y la versión actual, que también es conocida como Biolingüística, la estructura de aspectos invariables se mantiene bajo los criterios de aprendizaje automático e inconsciente del habla, su carácter innato y maternal, su universalidad e independencia, la primacía sintáctica -como factor propio de la especie humana- sobre los componentes semántico y fonológico, así como la ausencia referencial de los conceptos que, al considerarse innatos, no precisan de referentes para su adquisición cognitiva.

### 6.3.2. Teoría semiológica del texto – Julia Kristeva

Con una firme atracción hacia los estudios estructuralistas de Roland Barthes; Julia Kristeva es reconocida como la heredera de los conocimientos franco-búlgaros de una época en donde el discurso novelesco cobró auge, allá por la década de los 60's, de ahí que escritores como Interiano consideren que Kristeva estuvo orientada hacia el quehacer estético, llegando a adquirir relevancia cuando incursionó en el análisis semiótico de la comunicación, “especialmente desde la perspectiva del referente, es decir, desde los modelos de representación que los seres humanos vamos adquiriendo en los procesos culturales.” (Interiano, 1999, p.37)

El planteamiento estructuralista de Kristeva parte de dos ideas fundamentales que están intrínsecamente relacionadas para dinamizar la estructura crítica del lenguaje. Por un lado, ubica al sujeto hablante y su experiencia inconsciente, y por el otro, destaca las presiones a las cuales este sujeto está expuesto por las estructuras que lo rodean. (Kristeva, 1983, p.44)

Así lo define Bohórquez cuando interpreta el sentido de la teoría de Kristeva:

Nos referimos a su idea del sujeto escritor (autor) como sujeto hablante que cuestiona o pone en proceso el lenguaje, generando una suerte de conmoción que puede afectar tanto niveles del habla cotidiana como la tradición literaria a la que su trabajo se adscribe. (Bohórquez, 2010, p.2)

En las palabras de Bohórquez queda explícita la intención de Kristeva, en cuanto al estudio del lenguaje desde los textos escritos más que de las estructuras del habla fonética. De ahí que su teoría se desarrolle a partir de una construcción compleja de análisis de los textos literarios producidos en la Francia del Siglo XIX, en los cuales la autora indagó en los procesos de interpretación del sentido y de la cultura.

Uno de los conceptos básicos de la teoría semiológica del texto, es la forma como el escritor transgrede la lengua, en el sentido literario que convierte al lenguaje en un *sujeto en proceso*, es decir, que adquiere la capacidad para despojar al receptor de su concepción mental, para que acepte los signos (significado y significante) estructurados de forma distorsionada por el emisor, a fin de que puedan proliferar en un sentido distinto del preestablecido en la concepción básica

del receptor, a tal punto que éste -el receptor- asuma una activa apropiación del pensamiento del otro.

De ahí que la producción teórico-crítica de Kristeva también designe importancia a la relación entre el escritor/lector o emisor/ receptor, especialmente en el intercambio interpretativo que uno hará del otro mediante el texto como valor agregado a la lengua, el cual le dota de la capacidad de cuestionarla, de cambiarla y de transformarla, despegándola de su inconsciente y del automatismo de su desenvolvimiento habitual. (Kristeva, 1969, p.9)

En esta perspectiva, la teoría semiológica de Kristeva radica en el análisis de la materialidad significativa del texto y de la producción del sentido y del comportamiento que el trabajo presentado implica sobre la lengua intertextual. Visto en esta dimensión semiótica, el texto constituye una posibilidad translingüística que no solo redistribuye el orden de la lengua, sino que también la resignifica a través de los hechos históricos y su impacto sobre el entramado social. En otras palabras, el aporte teórico de esta autora plantea el estudio del texto desde un eje transversal entre el significante, el sujeto y el signo, así como la organización gramatical del discurso, apoyándose en el *semanálisis* como corriente literaria para su interpretación.

De acuerdo con Kristeva, es a través del discurso analítico, concebido como sistema, que el orden simbólico de la lengua logra romper con el código vigente que permite acceder a la dimensión semiótica del lenguaje y a la práctica de su significancia, dando lugar a las crisis de estructuras y de instituciones sociales. (Kristeva, 1981, p.250). “De allí la importancia otorgada por Kristeva al movimiento feminista y a los grupos de vanguardia artística. Dos sujetos históricos a los que caracteriza como transgresores del orden simbólico que organiza los sentidos dominantes.” (Suniga y Tonkonoff, 2012, p.9)

### 6.3.3. Lenguaje como instinto – Steven Pinker

A finales del siglo XX (1994), y siguiendo con la teoría biologicista instaurada por Noam Chomsky, en cuanto al estudio de la capacidad humana del lenguaje y no al uso correctivo del habla; la teoría de Steven Pinker guarda estrecha relación con la “gramática universal”

chomskyana, al considerar que “las lenguas no varían arbitraria e ilimitadamente, sino que se puede apreciar un diseño común subyacente a todas ellas” (Escutia, 2008, p. 118)

Como psicólogo cognitivo, Pinker no se interesa en el estudio del lenguaje como objeto, “sino como ventana hacia la mente humana” (Pinker, 2013), por lo que considera que este -el lenguaje- tiene la capacidad de influir en la generación de ideas en la mente humana, formando pensamientos concretos entre las personas que intervienen en un proceso de comunicación; posibilitando también la conexión de los miembros de una comunidad, en la búsqueda de poderes de beneficio colectivo.

La teoría de Pinker trata del instinto de aprender y entender el lenguaje como proceso del habla humana, en donde la palabra ‘instinto’ “transmite la idea de que las personas saben hablar en el mismo sentido en que las arañas saben tejer sus telas” (Pinker, 1995, p. 18), lo cual es externo a la invención, al conocimiento adquirido, o a la capacidad espacial y constructiva que hayan aprendido, ya que la habilidad está dotada por aspectos cerebrales que articulan desde lo interno la habilidad de modular sonidos a través del habla, como una condición de la naturaleza humana de exhalar el aire.

Según Pinker, la relación entre instinto y habla data del pensamiento de Darwin, quien en 1871 sostenía que “el arte de hablar difiere mucho de todos los demás artes, porque el hombre tiene tendencia instintiva a hablar” (Darwin, 1970, en Pinker, 1995, p. 20). Más adelante, Pinker retoma el postulado de William James, al afirmar que “los humanos poseemos todos los instintos de los animales y algunos más; nuestra flexible inteligencia procede de la interacción de muchos instintos en competencia.” (Pinker, 1995, p. 20) Sobre estos dos pensamientos, Pinker refuerza su teoría del lenguaje en torno a parámetros de naturalidad, transparencia y automaticidad, que se apartan de cualquier acto de imitación, para la captación significativa de las palabras, independientemente de la lengua extranjera que sea.

A diferencia de Chomsky, quien basó parte de su teoría en análisis técnicos de la estructura de las palabras y las oraciones, Pinker considera que “es fructífero considerar el lenguaje como una adaptación evolutiva, al igual que sucede con el ojo humano, cuyas partes principales están



diseñadas para desempeñar importantes funciones” (Pinker, 1995, p. 24), de ahí que su aporte teórico aborde desde el ADN que forma el cerebro, hasta los prejuicios de los columnistas de prensa acerca del lenguaje.

#### 6.3.4. Estudio lingüístico del discurso – Teun Van Dijk

El aporte científico y reflexivo de Teun Van Dijk, quien desde su visión como profesional de la lingüística es considerado como uno de los principales impulsores del análisis del discurso de finales del siglo XX, presenta una propuesta teórica en la cual reconoce que “el papel del lenguaje en las ciencias sociales está probablemente más cerca de la perspectiva social que de la lingüística en un sentido más tradicional.” (Van Dijk, 2002, p.1.) Es por ello por lo que su interés se ha centralizado más en el uso actual de la lengua de aquellas personas que intervienen ante situaciones sociales concretas.

A diferencia de los teóricos antecesores, citados en esta investigación, para Van Dijk no cobra importancia el hecho de abordar el estudio de la lengua como sistema gramatical; tampoco plantea su teoría a la luz de la sociolingüística que precisa determinar las relaciones entre las lenguas, su desarrollo y su dominación. Por el contrario, sus esfuerzos analíticos se concentran en las estructuras sociales como condición y como consecuencia del discurso; es decir en el estudio de la interacción cotidiana entre los sujetos y el uso del lenguaje para la producción, la construcción y la comprensión del discurso, considerado este como factor de construcción, cambio, definición y contribución de dichas estructuras sociales.

De acuerdo con Neyla Pardo (2012), para Van Dijk, el estudio lingüístico del discurso tiene como objeto de investigación:

Las propiedades de las interacciones que poseen la capacidad de afectar los modelos del contexto y que contribuyen al control ilegítimo de la mente, mediante recursos y estrategias discursivas que modifican, de acuerdo con las perspectivas de los grupos dominantes, las formas de comprender la realidad. Desde este punto de vista, el discurso sirve al control social. (Pardo, 2012, p. 45)

Contrario a los *cultos a la personalidad*, como suele llamarles, Van Dijk no se identifica con ninguna corriente, escuela o *secta académica* de renombre, puesto que su teoría lo que busca es

formular principios y establecer directrices prácticas para llevar a cabo el análisis del discurso, (Van Dijk en Wodak y Meyer, 2003, p.143), cuyos resultados serán óptimos en la medida en la que el analista respete los fundamentos de diversidad multidisciplinar a los que deberá acogerse en la praxis.

Para la presente investigación, la obra *News as Discourse* -La noticia como discurso- (Van Dijk, 1990), cobró especial importancia, toda vez que conceptualiza la comprensión de las noticias por parte de los lectores, así como la estructura y la producción de la información, desde la perspectiva del análisis estructural explícito de los informes periodísticos, en términos de las cogniciones sociales de todos los que participan en el hecho de la noticia, para evidenciar las relaciones entre las prácticas sociales y las ideologías de los medios, dentro de un contexto institucional y sociológico.

En la tarea analítica del discurso, entendido en Van Dijk como análisis crítico del discurso, se impulsa la idea *sociocognitiva*, como proceso de la memoria de quien busca la noticia y la emite de forma escrita; la cual está implícita en la forma de comprender, de representar y de recordar los sucesos periodísticos. Por su parte, en la otra cara del proceso comunicativo, Van Dijk analiza la forma como el lector reconstruye dichos sucesos periodísticos desde su particular conocimiento y creencias. La fusión de ambos análisis permite identificar los valores e ideologías, tanto en la producción como en el entendimiento de las noticias. (Van Dijk, 1990, p. 15)

Cabe destacar que, para este teórico, las noticias son descritas como “un ítem o informe periodístico, como por ejemplo un texto o discurso en la radio, en la televisión o en el diario, en el cual se ofrece una nueva información sobre sucesos recientes.” (Van Dijk, 1990, p.17) Sin embargo, sus esfuerzos analíticos se orientan más hacia las noticias de los diarios, concebidas como textos o discursos tal como son expresados y publicados en los medios periodísticos, que abarcan su aspecto físico como parte de sus valores conceptuales.

En oposición a los estudios sobre la estructura y funcionalidad noticiosa que anteceden a Van Dijk, surgió una propuesta de investigación interdisciplinaria capaz de combinar “el análisis lingüístico, el discurso analítico, psicológico y sociológico del discurso informativo y de los procesos periodísticos.” (Van Dijk, 1985, en Van Dijk, 1990, p.34) En este sentido, distante de la metodología del análisis de contenido de la escuela norteamericana, Van Dijk propone un corpus teórico y metodológico del lenguaje, que intenta ir más allá del estudio de sus estructuras, de sus reglas y de sus usos gramaticales efectivos.

#### 6.3.5. Teoría de la intencionalidad compartida – Michael Tomasello

Para finalizar este recorrido teórico que hace referencia al estudio de la lingüística, es preciso centrarse en el aporte científico de Michael Tomasello, quien en los albores del siglo XXI y en contraposición a la teoría generativa de Chomsky, sostiene que los aspectos fundamentales de la comunicación humana son adaptaciones biológicas para la interacción social cooperativa en general, y que su dimensión exclusivamente lingüística está constituida por convenciones y construcciones culturales creadas y transmitidas en el seno de determinados grupos culturales. (Tomasello, 2013, p. s/n)

El postulado científico de Tomasello se concentra en una teoría antropológica – evolucionista, mediante la cual afirma que existe acumulación de pruebas científicas, con las que ha podido comprobar que muchas de las capacidades cognitivas de la especie humana son compartidas con especies animales, especialmente con los simios; por ejemplo, la capacidad que ambas especies tienen de la distribución del espacio, cuyo aprendizaje es similar y solo difiere en la acumulación cognitiva y del comportamiento que son superiores en los humanos.

Otra de las distinciones que encuentra Tomasello entre los saberes de los humanos y los animales, es el hecho de creer y saber, en donde la mentira es una invención aprehendida exclusivamente por los humanos, que creen saber lo que sus semejantes piensan, lo que implica la posibilidad del error. Los chimpancés, por ejemplo, no pueden entender las creencias falsas, por lo que la realidad y el saber son lo mismo para su realidad concreta. Por el contrario, el ser

humano va siguiendo la pista de lo que los demás creen que es cierto, por lo que imaginan sin esfuerzo lo que piensan las otras personas. (Tomasello, 2018)

La teoría de la intencionalidad compartida establece un compromiso de cooperación y colaboración para la resolución de problemas comunes. En el caso de los seres humanos, a diferencia de los chimpancés, la dirección de la mirada, por ejemplo, es una experiencia cognitiva, y cobra importancia en el sentido de la atención compartida, por el hecho de que en conjunto se fijan objetivos en común.

Desde una perspectiva constructivista, Michael Tomasello se ha dado a la tarea de comparar los procesos cognitivos entre niños y chimpancés, como la especie animal con mayores características similares a las de los humanos. En sus experiencias analíticas ha demostrado la forma como ambas especies se reparten las recompensas después de llevar a cabo una actividad de colaboración. En el caso de los chimpancés, dice Tomasello, son capaces de trabajar en equipo, pero una vez otorgada la recompensa, el más dominante se queda con el premio completo y se olvida de los demás, por lo que sus actitudes giran en torno a tendencias individualistas que les impiden mantener relaciones cooperativas de manera sostenida.

Por el contrario, en el caso de los niños, luego de trabajar en equipo y de discutir, como parte del proceso competitivo, tienen la capacidad de llegar a una especie de negociación para repartirse la recompensa de manera más o menos equitativa, y aun cuando uno de ellos sea beneficiado antes que los demás, mantendrá la intención de continuar colaborando, puesto que su desarrollo cultural y lingüístico le han permitido incrementar su inteligencia social.

Esta teoría también sostiene que biológicamente el cuerpo humano está adaptado para la asimilación lingüística acumulativa y hereditaria, como proceso cultural que permite su desarrollo; por lo que está motivada para crear nexos de ayuda e intercambio sociocultural, generando los tres motivos básicos de la comunicación humana cooperativa: pedir (ayuda), informar (ofrecer ayuda) y compartir (emociones y actitudes), creando así lazos humanos que

permiten expandir un interés en común. Estos tres motivos básicos son denominados por Tomasello como gramáticas de pedidos, de informar y de compartir.

La dimensión gramática de la comunicación lingüística humana consiste en la convencionalización y transmisión cultural de construcciones lingüísticas -basadas en habilidades cognitivas generales, así como en habilidades de intencionalidad e imitación compartidas- para poder cumplir con las demandas funcionales de los tres motivos comunicativos básicos, llevando a una gramática de pedidos, una gramática de informar y una gramática de compartir y de narrativa. (Tomasello, 2008, p. s/n)

En conclusión, las representaciones cognitivas, según Tomasello, no son un formato innato del individuo, sino que son una construcción basada en la participación dentro de los procesos de comunicación cooperativa, en el intercambio discursivo por un tema en común.

#### 6.4. Estudio del discurso a partir del giro lingüístico

A finales de la década de 1960 surgió una revolución al punto de vista del estudio del lenguaje, la cual fue denominada: “Giro Lingüístico”. Según Spiegel, citada por Martínez, el giro lingüístico es calificado como “la noción de que el lenguaje es el agente constitutivo de la conciencia humana y de la producción social de significado” (Spiegel, 2005, en Martínez, 2016, p.11), con el cual las nuevas herramientas de análisis deberán hallarse en la *practice theory* (teoría de la práctica) y ya no en la teoría del discurso hablado.

A pesar de la crítica e insatisfacción expresada por Spiegel, es a partir del giro lingüístico que el lenguaje dejó de ser un sistema estructural cerrado en sí mismo, perdió la autonomía impulsada por Saussure para integrarse a otras disciplinas más abiertas que enriquecieron su estudio y lo ubicaron en el centro de las corrientes posestructuralistas, en las cuales los individuos ya no se servían del lenguaje para transmitir sus pensamientos, por el contrario, sus pensamientos estarían condicionados por el lenguaje; dicho de otra forma, el lenguaje dejó de ser un medio capaz de comunicar sentido, ya que éste -el sentido- se incorporó como una parte fundamental del lenguaje y lo dotó de significado.

Desde la perspectiva filosófica del lenguaje, el giro lingüístico rompió con la tradición que describía al lenguaje como la exteriorización del pensamiento, y se volvió un poco hacia la

tradición platónico-aristotélica que establecía la primacía del pensamiento sobre el lenguaje, como un “revestimiento externo de la idea” (Rojas, 2006, p.68)

De ahí que el estudio del discurso parte de una lingüística moderna que decidió abrir sus linderos como la mayoría de las disciplinas de aquella época, descubriendo en sí misma sus nuevas capacidades de estudio para ser incorporadas a sus nuevos espacios de investigación.

Así, la órbita de la lingüística se ha ido ampliando, desde el simple examen de la estructura del lenguaje en el *estructuralismo*, el análisis de los procesos cognitivos y sociales del discurso y del texto en el paradigma de la *pragmática*, pasando por la racionalización de las respuestas intuitivas que los hablantes tienen de su propia lengua, la formalización estricta del lenguaje o la formulación de hipótesis sobre el funcionamiento del mismo, en el paradigma del *generativismo*. (Marinkovich, 1999, p.730)

#### 6.4.1. ¿Qué es el discurso?

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (<https://dle.rae.es>), el término discurso, desde su acepción general, se refiere a la “Facultad racional con que se infieren unas cosas de otras”, “Reflexión, raciocinio sobre antecedentes o principios”, “Serie de las palabras y frases empleadas para manifestar lo que se piensa o se siente”, “Razonamiento o exposición de cierta amplitud sobre algún tema, que se lee o pronuncia en público”, “Doctrina, ideología, tesis o punto de vista” y “Forma característica de plantear un asunto en un texto”. Mientras tanto en su significado eminentemente lingüístico lo definen como la “Unidad igual o superior al enunciado que constituye un mensaje” y “Lenguaje en acción, especialmente el articulado en unidades textuales”.

A partir de dichos referentes y generalidades conceptuales, se deduce que el discurso guarda una estrecha relación con la racionalidad del pensamiento individual, que se exterioriza públicamente a través de la oralidad o la escritura. Mientras tanto, en lo que se refiere a los aspectos lingüísticos, la Real Academia Española de la Lengua otorga preeminencia al discurso por sobre el mensaje como tal, aproximándose con este concepto a lo que para McLuhan constituía su máxima teórica en “El medio es el mensaje”, en la cual afirmaba que “Las sociedades siempre

han sido moldeadas más por la índole de los medios con que se comunican los hombres que por el contenido mismo de la comunicación” (McLuhan, 1997, p.8)

De ahí que el discurso también se conciba como una serie de acontecimientos “considerando que la unidad de los enunciados depende más del espacio en el que los diversos objetos se perfilan y continuamente se transforman que de su referencia al mismo objeto” (Vasilachis, 2007, p.191)

En términos de praxis formal, Carlos Interiano considera que el discurso es “todo mensaje estructurado, dirigido a alguien” (Interiano, 1996, p.11). Con tal afirmación queda en evidencia aquel proceso comunicacional cuyos elementos implican a un emisor que transmite a un receptor una idea, un pensamiento, una imagen o un texto; quienes deberán coincidir en la capacidad de codificación lingüística previamente aceptada por ambos.

Por su parte, otros autores familiarizados con el estudio del discurso lo plantean como una práctica social que se expresa a través de signos, los cuales son activados dentro del proceso de comunicación y ante situaciones concretas que son determinadas por el contexto o marco social y cultural en torno al cual el discurso surtirá efecto. De acuerdo con Pardo, la vinculación del discurso con las estructuras sociales “establece su carácter constituyente de fenómenos, procesos, situaciones, seres, objetos de conocimiento e identidades sociales, así como de las interacciones individuales y colectivas.” (Pardo, 2012, p.45)

Para Pardo, gran parte de la construcción que se hace de la vida social es discursiva, y, partiendo del supuesto desarrollado por Van Dijk, lo define en los términos siguientes:

Las interacciones sociales se articulan y constituyen discursivamente, y es en los discursos donde se producen, reproducen y estabilizan los saberes sociales en los que se expresan ideas, creencias, normas y valores, los cuales sirven al proceso de orientar la acción humana. Es por esto que la relación discurso y sociedad se halla mediada por los procesos de cognición.

Y es que para Van Dijk, el discurso constituye el punto medular para comprender los problemas sociales del mundo real, entre los cuales son los casos de poder e ideología los que más llaman su atención para ser estudiados.

En este mismo sentido, Foucault, citado por De León, menciona que la construcción discursiva debe ser controlada, seleccionada y redistribuida por una serie de procedimientos, para determinar el poder y el peligro, ya que las sociedades vetan el derecho a decir las situaciones en su totalidad. Asimismo, el autor considera que el discurso permite construir nuevos significados, porque devela el sentido múltiple y oculto de los mensajes, mediante el cual las instituciones ejercen el poder de coacción sobre la sociedad. (Foucault, 1992, en De León, 2012, pp. 23-24)

Como se puede apreciar, existe entre los diversos teóricos citados, la coincidencia de que el proceso discursivo se resume en tres momentos importantes: la producción (desde quien lo emite, la distribución (desde el canal mediante el cual se transmite) y el consumo (desde quien lo percibe), todos ellos dentro de un contexto específico que define y condiciona las relaciones de poder que constituyen su razón de ser.

#### 6.4.2. Tipología del discurso

Etimológicamente, el término tipología deriva de las voces griegas: *týpos*, que significa marca, huella o carácter grabado, y *logía* que se refiere al estudio o ciencia. En este sentido, la acepción de tipología define el estudio del carácter grabado, que a su vez es sinónimo de grafía y signo. De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, la primera definición de tipología se refiere al estudio y clasificación de tipos que se practica en diversas ciencias. De ahí que, para la presente investigación, la noción de tipología a la que se hace referencia es entendida como los tipos de discursos que serán estudiados a partir de su estructura textual.

Una vez establecida la ruta sobre la cual gira este estudio, es importante señalar que la tipología del discurso se determina a partir de las diferencias entre texto y discurso, que aun cuando algunos autores encuentran similitud entre ambos términos, sus concepciones difieren a partir de su correspondencia lingüística y la capacidad que tienen para explicarse uno al otro, tal como se explica en la siguiente cita:

El texto es el aspecto terminal de la acción discursiva. Es el producto efectivo de una praxis regulada, la del discurso. El discurso, en cambio, es la dinámica estructurante de textos. Mientras que el texto puede



caracterizarse desatendiendo a su producción, la noción de discurso reclama la atención sobre el origen, sobre lo que lo hizo posible. (Costa, Bolón y Rona, 1992, p.44)

Para estas autoras, el texto es un producto con características definidas que tienen la capacidad de aglutinarse para darle vida a un discurso. En los estudios sobre opinión pública, el texto define términos concretos que por sí solos no producen efectos; por el contrario, el discurso, además de estar producido por textos que puede manipular, guarda en sí mismo la intencionalidad que lo origina, la cual sí tiene la capacidad de orientar la opinión de las masas.

A partir de la década de los años 70, han sido diversos los enfoques de investigación que han intentado definir la tipología del discurso, dentro de los cuales se hace especial énfasis en los estudios literarios, filosóficos, lingüísticos, semánticos, sociolingüísticos, psicológicos, entre otros; los cuales, desde su caracterización textual, han definido los tipos del discurso en cuatro grandes grupos: descriptivo, narrativo, expositivo y argumentativo.

**Diagrama 7**  
**Tipología del Discurso**



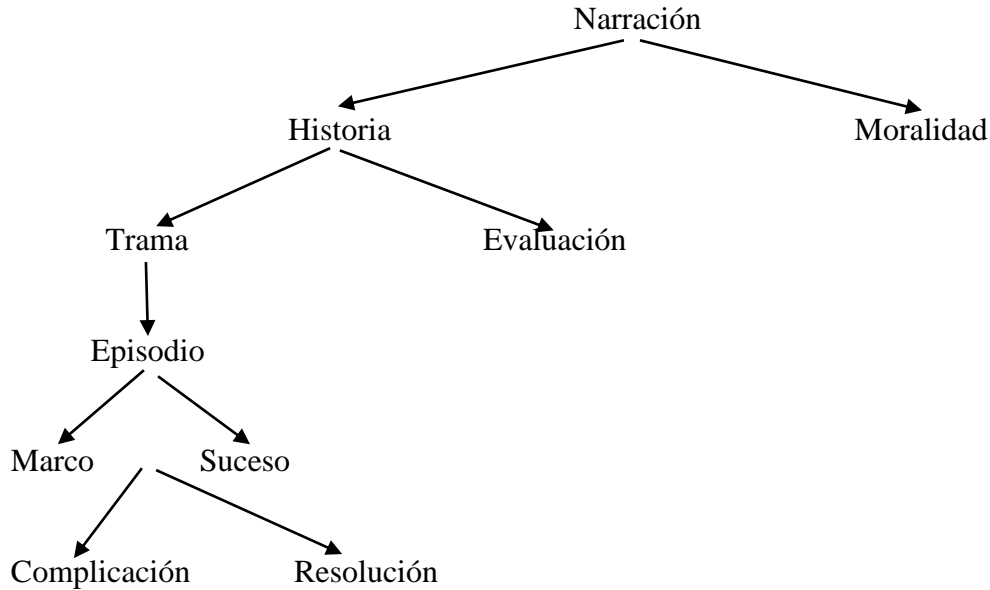
Fuente: elaboración propia

Discurso descriptivo: dentro de los procesos comunicacionales, la descripción constituye una modalidad discursiva necesaria para representar la realidad a través del lenguaje oral o escrito. Mediante la descripción, el emisor presenta una idea y busca transmitir un mensaje que sea capaz de evocar diferencias entre la realidad abstracta y la realidad per se, a efecto de que el receptor pueda asimilar los datos o ideas presentadas, con la implicación de sus sentidos.

El discurso descriptivo recurre a adjetivos, comparaciones, imágenes o metáforas que tienen la capacidad de describir de forma eficaz, un hecho, una historia, una persona, un lugar, el tiempo, etc. Cuando se recurre a la exageración del texto, se dice que el discurso se está describiendo de forma caricaturesca, la cual es utilizada con frecuencia para ridiculizar, desinformar, u ofrecer una opinión desproporcionada, sin llegar a caer en lo grotesco o vulgar.

Discurso narrativo: desde la perspectiva teórica de la semiolingüística, Van Dijk (1980), propone el discurso narrativo como una “concepción fundamentada en la interdisciplinariedad del lenguaje y la comunicación”, que está basado tanto en su estructura como en las funciones del mismo. A nivel estructural, este teórico identifica superestructuras, como formas convencionales de los textos y propone un diagrama arbóreo que contiene la información superestructural en las ramas inferiores del árbol, mientras que en las ramas superiores representa un tipo de información macroestructural, lo que permite construir y narrar la trama y la historia. (Marinkovich, 2003, p.150)

**Diagrama 8**  
**Diagrama de la superestructura narrativa**



Fuente: Van Dijk, 1978, p. 156

De acuerdo con Marinkovich la estructura presentada por Van Dijk proporciona un esquema jerárquico que categoriza la narración, la cual parte de una historia que está por suceder (macroestructura), y que concluirá en la complicación o resolución de tal suceso (superestructura), todo ello dentro de un marco que, junto al episodio, constituyen las categorías recursivas de la narración.

Para Van Dijk, la superestructura está definida por el tipo formal del texto, la cual alcanza su macroestructura a través del contenido de dicho texto, concebido como su principal objeto narrativo, “es decir que la superestructura es una especie de esquema al que el texto se adapta” (Caruman y Quiroga, 2005). En tal sentido, se puede comunicar un mismo suceso en distintas formas textuales, según el contexto comunicativo del que se trate.

En el discurso narrativo, tanto el narrador como el lector se implican en la resolución del suceso, sin embargo, es función de quien narra eludir la posible solución del lector, para que éste acepte como válida la solución propuesta por el narrador, mediante la representación abstracta que habrá de hilvanarse dentro de un contexto o espacio-tiempo definido, y a través del uso adecuado de las unidades de análisis que el emisor tendrá a bien incluir en su texto, las cuales tienen por objeto concretar los llamados “mecanismos lingüísticos de cohesión” (Albaladejo y García, 1982, p. 225)

Discurso expositivo: A diferencia de los discursos descriptivo y narrativo, para algunos autores el discurso expositivo tiene como finalidad brindar o ampliar información sobre un tema que es de conocimiento del expositor y de la audiencia. En este sentido, no busca convencer ni cohesionar a la opinión pública, puesto que se interesa más por analizar, explicar, interpretar e informar sobre dicho tema en particular. Así lo indica López, al citar a Cervera (1999), lo expositivo se caracteriza por el tratamiento de un tema con base en un conocimiento de este, “una documentación amplia y apropiada, la ordenación clara de los datos obtenidos, su delimitación y alcance, la estructura lógica, deductiva o inductiva en el desarrollo del tema” (López, 2010, p.41)

Dentro de la tipología del discurso, la exposición es tan solo una de las formas de organizar el componente discursivo, cuyas características estarán condicionadas por los asuntos que tratan, por la función social que anteponen, y por la organización textual que asumen. Así lo plantea Tovar (1996) cuando señala los tres elementos que caracterizan el discurso expositivo, y los describe como: a) la función comunicativa, b) el tratamiento dado a la información y c) la estructuración del contenido.

En lo concerniente a la función comunicativa, la exposición atiende a la información como el criterio que le permite diferenciarse de los demás tipos de discurso. En este sentido, informar es entendido como el proceso para la elaboración, explicación y presentación del contenido.

Dentro de la etapa de tratamiento de la información, Tovar (1996), citado por Freites (2000), señala como rasgos característicos la credibilidad, la objetividad, el *focus contextual* y la coherencia.

La creatividad tiene que ver con la verosimilitud que el destinatario otorga a los contenidos del texto. La objetividad consiste no en la inexistencia de punto de vista, sino en su subordinación en relación con la presentación de hechos del mundo constatables empírica o racionalmente. El focus, a su vez, se asocia con el núcleo cognitivo de cada discurso; en la exposición es la *abstracción* (correlativa de la *conclusión* en la argumentación, el *acontecimiento* en la narración o el *atributo* en la descripción). La coherencia, por otra parte, es la propiedad del texto que vincula las proposiciones entre sí y globalmente con una estructura canónica y la situación de enunciación. (Freites, 2000, p. 79-80)

La estructuración del contenido está relacionada con la forma como se ordena la información que forma parte del discurso, cuyo instrumento de verificación lo constituye la superestructura o esquema básico. Al respecto, Tovar indica que la “superestructura expositiva en forma de esquema cognoscitivo (...) es lo que orienta el proceso de (...) producción y comprensión” del texto. (Tovar, 1996, p.51)

Para Van Dijk, el discurso expositivo está determinado por la presencia de varias superestructuras, las que son esquemas de producción textual con independencia de los contenidos. (1996, p.142). Dentro de dichas superestructuras destacan: problema – solución, causa – consecuencia o causa – efecto, conclusión – justificación, comparación – paralelismo, la seriación – colección, y la tesis – argumentos; todas ellas con la capacidad de tener presencia de manera individual o en diversas combinaciones posibles.

Dentro de las superestructuras citadas, es la de tesis – argumentos la que evoca una orientación hacia la argumentación de los textos expositivos, generando algún tipo de controversia entre los autores que la ubican entre ambos tipos de discurso y la consideran como un tipo de asociación análoga.

Discurso argumentativo: a diferencia del discurso expositivo, el discurso argumentativo sí está orientado hacia el convencimiento de la audiencia, razón por la cual debe preocuparse por la

construcción de nuevos conocimientos e influencias que no rayen en el desprecio de las ideas preconcebidas por ésta (la audiencia).

Dentro de sus principales características, el discurso argumentativo debe contemplar las siguientes:

- **Lógico:** por ningún motivo el discurso argumentativo debe incluir la arbitrariedad como parte de su arenga, por el contrario, debe sustentarse sobre la solidez de los argumentos y opiniones que se tenga a bien emitir.
- **Convincente:** más allá de ser verdadero debe parecer verdadero, para lograr el efecto deseado de transformar las ideas de la audiencia y convencerla de una realidad distinta a la preconcebida.
- **Suavidad:** en toda alocución argumentativa debe primar la sensación de suavidad oral y/o textual, para alejar a los receptores de ideas planteadas con prepotencia y brusquedad, a fin de que las perciban como naturales y las asuman como propias.
- **Humildad:** todo discurso argumentativo debe construirse alejado de ínfulas de grandeza y erudición del emisor, puesto que su uso, en el mayor de los casos, sólo generará en el lector o la audiencia, la desconfianza por lo desconocido, perdiendo interés en la propuesta del disertante.

Discurso expositivo-argumentativo: dentro de la tipología del discurso, lo expositivo-argumentativo es considerado como un híbrido que debe definir claramente, y con un alto rigor científico, todas aquellas expresiones que estructuran el recurso discursivo oral o textual. Su origen trata de recoger toda aquella producción discursiva que nace en el seno de la Academia, a partir de diversas analogías que a lo largo de los años han sido capaces de relacionar la razón con la experiencia para generar razonamientos lógicos de la realidad circundante. De ahí que “la analogía permite una forma inductiva de argumentar, fundada en que, si dos o más entidades son semejantes en uno o más aspectos, entonces es probable que existan entre ellos más semejanzas en otras facetas.” (López, 2010, p.43)

## 6.5. Estudios Críticos del Discurso (ECD)

### 6.5.1. Fundamentación teórica

Ante una teoría de amplia multidisciplinariedad, el discurso como práctica social utilizado para transmitir ideas dentro de un contexto dado, es abordado desde diversas aristas teóricas que se plantean a la luz de la ciencia que los delimita. De ahí que, para la presente investigación, hayan cobrado especial importancia los estudios críticos del discurso escrito, que se preocupan por determinar los efectos que los medios de comunicación de masas producen sobre las opiniones y comportamientos de sus audiencias.

De acuerdo con Neyla Pardo (2011), los Estudios Críticos del Discurso o ECD, tienen como fin primordial develar la desigualdad social que se instaura desde el discurso público, y la forma como el emisor utiliza los recursos y las expresiones sónicas, para orientar la opinión pública y la acción social hacia determinado interés particular. En palabras de Pardo, los Estudios Críticos del Discurso se definen como:

...un conjunto de principios y teorías interdisciplinarias, en los que se integran diferentes enfoques para la exploración e interpretación del nivel micro y macro-discursivo, cuyo núcleo de reflexión es siempre un problema social, cultural o político, relevante para la comunidad en la cual se produce, distribuye y comprende el discurso. (Pardo, 2011, p.43)

Los escenarios micro y macro discursivos a los que Pardo hace alusión, se refieren a los recursos, estrategias y estructuras lingüísticas que desde el texto son capaces de deconstruirse en el proceso analítico; correspondiendo los primeros a todas aquellas expresiones del sistema sónico, a las cuales se recurre para producir significados. De ahí que el nivel micro-discursivo guarde estrecha relación con las disciplinas de la semiótica y retórica, así como con las ciencias cognitivas y todos aquellos estudios que permiten describir e interpretar lo que el emisor ha expresado dentro de su postura persuasiva y en torno a un contexto determinado.

En otras palabras, el nivel micro discursivo está definido por la estructura lingüística y gramatical de los mensajes creados; así como de la composición, contenido e intención que persigue su creador.

Por su parte, el nivel macro-discursivo, define la relación que existe entre la estructura discursiva y la estructura social (opinión pública), en donde el conocimiento y la representación guardan reciprocidad. En este sentido, la construcción de nuevos conocimientos acerca de los referentes sociales que los medios transmiten, sólo será posible si la intencionalidad comunicativa descansa en un proceso de interacción social. Al respecto, Pardo lo define así:

Se parte del supuesto desarrollado por van Dijk (2011) según el cual gran parte de la construcción que hacemos de la vida social es discursiva. Las interacciones sociales se articulan y constituyen discursivamente, y es en los discursos donde se producen, reproducen y estabilizan los saberes sociales en los que se expresan ideas, creencias, normas y valores, los cuales sirven al proceso de orientar la acción humana. Es por esto que la relación discurso y sociedad se halla mediada por los procesos de cognición. (Pardo, 2011, p.44)

Como movimiento académico, los Estudios Críticos del Discurso (ECD), surgieron en 1979 (Van Dijk, 2009, p.12), a raíz de que diversos autores coincidieron en el hecho de que no existía una metodología específica para analizar críticamente el componente discursivo desde las vertientes orales y escritas. Por el contrario, los ECD englobaron todos aquellos métodos interdisciplinarios de las ciencias sociales: antropología, comunicación, lingüística, psicología cognitiva, psicología social, semiótica, entre otras, que pretendieron, y aún pretenden, “entender, exponer y fundamentalmente desafiar el abuso de poder y la desigualdad social.” (Van Dijk, 2016, p.204)

Tras vastas aportaciones teóricas en esta esfera del conocimiento, la posición crítica que el investigador asume ante este tipo de estudios sociales le permite reflexionar sobre los diversos problemas socioculturales que afectan a los sectores más vulnerables de la sociedad, y cuyo tratamiento, desde los medios masivos de comunicación, puede desentrañar la tríada propuesta por el propio Van Dijk, entre el discurso, la cognición y la sociedad.

Los diversos estudios críticos del discurso coinciden en compartir el interés entre el poder y sus formas de representación, reproducción y manipulación. Este interés en los procesos comunicacionales hace que su principal intención sea la de desentrañar las intenciones subyacentes al discurso, poner en alerta a los sujetos vulnerados, y evidenciar los intereses superfluos de los sujetos dominantes. (Londoño y Bermúdez, 2013, p. 512)



### 6.5.2. Aportes de Teun Van Dijk a los ECD

Según la recopilación teórica propuesta por Pardo (2011, p.44), los orígenes de los ECD se remontan a la retórica clásica, y en el siglo XX a la texto-lingüística, la sociolingüística, la lingüística antropológica, la semiótica, las ciencias cognitivas y los desarrollos de disciplinas como la semántica y la pragmática, entre otras. Siendo su principio teórico las distintas disciplinas de las ciencias humanas y sociales, los ECD han encontrado campo fértil dentro de las ciencias culturales, sociológicas y antropológicas, en las cuales se han apoyado los investigadores para intentar explicar e interpretar el discurso desde sus diversas aristas científicas.

En este orden de ideas, Teun Van Dijk ha desarrollado valiosos aportes para el estudio lingüístico del discurso, sustentados sobre la base teórica de la psicología cognitiva y la inteligencia artificial que, aún incipiente en la década de los 60's, formó parte integral de los progresos en el campo del procesamiento de textos. Dentro de dicho campo de acción, este autor ha priorizado sus esfuerzos en el análisis del discurso periodístico, mediante una metodología cualitativa que hilvana la tarea analítica desde el contexto del discurso y los procesos cognitivos de la producción y la recepción de mensajes.

### 6.5.3. Análisis del Discurso (AD)

En los albores de 1970, el Análisis del Discurso o AD, era considerado como una disciplina interdisciplinaria (Van Dijk, 1990, p. 14), que dentro de sus alcances metódicos recurría al análisis narrativo, al estilístico y al retórico, como disciplinas creadas en la antigüedad para señalar los procesos de persuasión en los contextos públicos.

La corriente del análisis del discurso surgió por la necesidad de contar con un análisis social que fuera capaz de analizar las noticias desde un micro nivel, opuesto, en alguna medida, a los trabajos formalistas y estructuralistas que se venían desarrollando en América y parte de Europa, que se orientaban más hacia el relato y la descripción de las historias noticiosas, llegando Van Dijk a denominarlos “relatos observacionales de las noticias”.

El análisis del discurso surgió como un concepto ambiguo, utilizado en primera instancia para estudiar el texto y el habla desde todas las perspectivas posibles. En segundo lugar, fue creado para sistematizar un enfoque teórico y metodológico del lenguaje y sus usos, especialmente dentro de los textos, los mensajes, los discursos, el diálogo y la conversación; de ahí que, dentro de sus linderos teóricos, Van Dijk delimite sus inicios en la antropología estructural y la narrativa literaria europea. “Atravesando diversos límites disciplinarios, fue en especial el trabajo de PROPP (1958 [1928]) sobre la morfología de los cuentos populares rusos, el que proporcionó el mayor impulso para un primer análisis sistemático del discurso narrativo” (Van Dijk, 1990, p. 37).

En sus inicios, el AD también estuvo fuertemente influenciado por los estudios sobre análisis de contenido de la época y, a pesar de su aparente oposición hacia algunos de ellos, su caracterización disciplinar lo ubicaba dentro de la corriente de los estructuralistas que surgieron a partir de Saussure; quienes caracterizaron los estudios del lenguaje desde las formas de la oración (sintáctica), sus significados (semántica) y los actos del habla (pragmática), que no eran otra cosa sino los niveles de descripción de la gramática lingüística y el acto social de los usos intencionales de la lengua (habla); todos ellos asociados a la dimensión textual que daba cuenta de las estructuras del discurso en sus diferentes niveles descriptivos.

No obstante, la dimensión eminentemente textual, el aporte de Van Dijk daba especial importancia a la dimensión contextual basada en la acción, con la que tenía la capacidad de relacionar las descripciones puramente estructurales, con los diversos procesos cognitivos y las representaciones socioculturales. Esta dimensión contextual obligó a los estudiosos del AD a desentrañar los significados macrosemánticos y macrosintácticos “para caracterizar las formas globales de un discurso, a las cuales llamamos esquemas o superestructuras.” (Van Dijk, 1990, p. 48)

En lo referente al análisis noticioso, Van Dijk consideraba que a menudo la noticia misma se descuidaba y quedaba en segundo plano, por lo que, a partir de la instauración del AD como método de análisis, dio un giro a la atención analítica, que poco a poco fue incorporando la

ideología, la microsociología, la lingüística y el análisis como componentes de su desarrollo científico.

#### 6.5.4. Análisis Crítico del Discurso (ACD)

Luego de sus trabajos anteriores en el campo de la lingüística del texto, desde la perspectiva gramatical y psicológica, Teun Van Dijk inició investigaciones en un proyecto de carácter multidisciplinar sobre el tema del racismo, en su obra *Prejudice in Discourse* (1984). Desde esta nueva ruta de investigación fundamentada en la lingüística crítica, impulsó, junto a otros académicos, el Análisis Crítico del Discurso o ACD.

A inicios de la década de los 80's, el ACD surgió del análisis del discurso (AD), pero como una disciplina con mayor interés sociológico que éste; y supuso la visibilidad de las relaciones de poder, “o más bien sobre el abuso de poder o dominación entre grupos sociales” (Van Dijk, 2002, p.2). El interés fundamental de esta modalidad investigativa ha radicado desde entonces en definir la dominación social que los grupos de poder producen o reproducen (en el caso de los medios de comunicación masiva), a través del discurso.

A diferencia del AD, que se preocupaba más por el estudio retórico del discurso, el ACD orienta su investigación hacia el linderó contextual y cognitivo, no siempre de carácter evidente dentro del recurso lingüístico que se analiza. En este sentido, la importancia que Van Dijk le otorga al ACD es su capacidad para:

encontrar la manera de relacionar las propiedades típicas del micronivel del texto, la conversación, la interacción y las prácticas semióticas con los aspectos típicos del macronivel de la sociedad tales como los grupos y las organizaciones y sus relaciones de dominación. (Van Dijk, 2009, p. 20)

En su obra *Discurso y Poder* (2009), Van Dijk afirma que el ACD corresponde a una investigación analítica sobre el discurso, cuyo estudio principal gira en torno al modo en que el abuso del poder social, el dominio y la desigualdad son practicados, reproducidos, y ocasionalmente combatidos, por los textos y el habla, dentro del contexto social y político, por lo

que con su estudio, se espera que los analistas críticos contribuyan de manera efectiva a la resistencia contra la desigualdad social. (Van Dijk, 2009, p. 149)

Junto a los estudios de Van Dijk, también han sobresalido diversos trabajos científicos que han girado en torno al ACD, todos ellos desde particulares modalidades de investigación. En la tabla siguiente se presenta un resumen de aquellos analistas que han destacado en esta corriente de estudios críticos.

**Tabla 3**  
**Perspectivas de estudio del Análisis Crítico del Discurso**

<b>Teórico</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Corriente del pensamiento</b>	<b>Perspectiva de estudio</b>
Norman Fairclough	Británico	Neomarxismo	Estructuras de la Globalización
Ruth Wodak	Austriaca	Discurso histórico interdisciplinario	Antisemitismo Instituciones Género
Luisa Martín Rojo	Española	Sociolingüística	Racismo Género
Teun Van Dijk	Neerlandés	Pragmática del discurso Gramática del texto Sociocognitiva	Racismo Política Identidad cultural Periodismo y comunicación
Ian Parker	Británico	Psicología crítica	Ideología y poder

Fuente: elaboración propia. (con base a Van Dijk, 2002, p.3)

Desde la postura analítica de Van Dijk (2002), todas las perspectivas de estudio, que han sido sustentadas en modelos de análisis críticos del discurso, merecen interrelacionarse entre sí para el enriquecimiento en la concepción de las cosas. A partir de este criterio, algunos de los autores citados anteriormente, consideraron que la línea de investigación del ACD precisaba de un

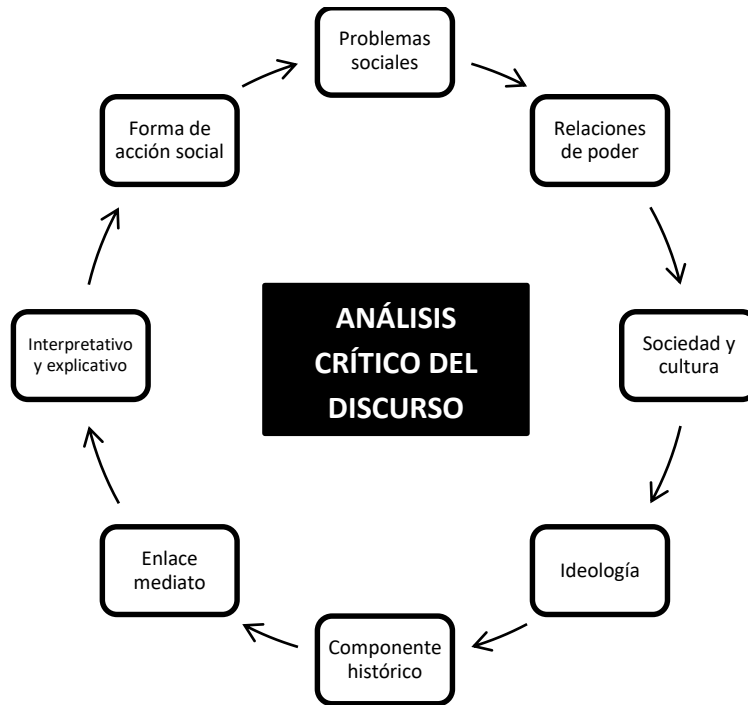
término más general que fuera capaz de englobar todos sus postulados; fue así como en enero de 1991, Teun van Dijk, Norman Fairclough, Gunther Kress, Theo van Leeuwen, y Ruth Wodak (Wodak y Meyer, 2003, p.21), tuvieron a bien participar en el encuentro académico celebrado en la Universidad de Amsterdam, en donde intercambiaron sus diversos enfoques de ACD, y consensuaron institucionalizar sus esfuerzos con la intención de iniciar, a partir de ahí, con un programa de intercambio que enriqueciera sus enfoques y conocimientos.

Otro de los aspectos importantes que surgió a raíz de dicho encuentro académico, fue la necesidad que Van Dijk promovió para que todos los enfoques interdisciplinarios que fueron presentados, fueran reconocidos como un conjunto de teorías propias de los Estudios Críticos del Discurso que venían fundamentándose desde una década atrás, para sentar las bases de su multidisciplinariedad, enfatizando que el estudio crítico no constituye un método de análisis, sino por el contrario, su funcionalidad radica en sus diversas dimensiones teóricas y de aplicación. (Van Dijk, 2009).

De los planteamientos propuesto por Fairclough y Wodak (1994), son estos ocho principios básicos los que resumen el campo de acción en torno al cual gira el ACD, dotando su estudio de pertinencia social.

**Diagrama 9**

**Principios del Análisis crítico del discurso**



Fuente: elaboración propia. (con base a Fairclough y Wodak, 1994, p 241-270)

### Reflexiones Finales

Establecer la perspectiva teórico-lingüística que antecede al proceso discursivo, debe partir necesariamente de los fundamentos teóricos del lenguaje, cuyos estudios han evolucionado de acuerdo a los diversos criterios y necesidades que los seres humanos han demandado para poder comunicarse entre sí. A lo largo de la historia, el estudio del lenguaje ha acompañado a hombres y mujeres de ciencia, quienes han intentado establecer las diferencias entre el proceso de comunicación humana y el de otras especies vivas, así como la adquisición del lenguaje por imposición, a raíz de la naturaleza de las cosas; llegando a concebir principios teóricos que les han permitido comprender, desde diversos puntos de vista, las prácticas de interacción social.

Las corrientes precientíficas del estudio de la lengua datan de la época de los griegos, hasta finales del Siglo XVIII, tiempo en el cual los estudios de la lengua se concentraban en las

estructuras gramaticales. Sin embargo, no fue sino hasta los albores del Siglo XIX, cuando las corrientes modernas de pensamiento le brindaron al estudio de la lengua la calidad de “cuerpo orgánico del conocimiento”, orientando todos los esfuerzos científicos hacia el estudio de la lingüística, como componente social que abordaría la realidad de la lengua y sus usos.

Dentro del campo teórico de la lingüística, quizás uno de los máximos exponentes haya sido Ferdinand de Saussure, reconocido entre los académicos como “el padre de la lingüística moderna del siglo XX”. Con su obra *Curso de Lingüística General* (1916), Saussure fundó las bases para establecer el enfoque estructural de las lenguas, con el cual vendría a estudiar su realidad y no sólo su evolución; a partir de ahí también fundó una nueva corriente de estudio, el Estructuralismo, que marcó las pautas del signo lingüístico desde su significado y significante, hasta los estudios sobre la semiología del texto, que tiempo más tarde vendrían a refundarse como la estructura crítica del lenguaje.

La sucesión de actos científicos por los cuales ha transcurrido el devenir de la lingüística, desde la individualidad del sujeto, sus necesidades y pensamientos, hasta los estudios estructuralistas, generativistas y constructivistas, que ampliaron el horizonte sobre la exteriorización del pensamiento humano, volviendo un poco a la raíz platónica de concebir los modelos discursivos como aquel revestimiento externo de la idea, han desembocado inevitablemente en fundamentos y principios teóricos en donde el sujeto y su entorno constituyen los pesos y contrapesos que motorizan la interacción y el control social.

Otro de los hitos históricos sobre los cuales se construye la línea del tiempo del proceso discursivo, lo constituye el “Giro lingüístico”, instaurado en 1967 por algunos autores que precisaban dar respuesta teórica a los nuevos paradigmas del lenguaje. Fue así como las investigaciones sobre el lenguaje como instinto, de Steven Pinker (1994); la lingüística del discurso, de Teun Van Dijk (1980), y la teoría de la intencionalidad compartida, de Michael Tomasello (2012), vinieron a diversificar sustantivamente el estudio del lenguaje.

Repensar el discurso desde la vertiente lingüística, trae a colación los estudios de Van Dijk, Wodak y Meyer, Ian Parker, entre otros, quienes se han preocupado por analizar los problemas sociales desde la esfera crítica, en sus niveles micro y macro discursivos, es decir, desde la posición formal de la estructura gramatical, pragmática y retórica, hasta llegar a desentrañar el sentido intencional de la palabra escrita o hablada, y la forma como los usuarios del lenguaje se implican en el discurso, ya sea como miembro del grupo dominante que construye el discurso desde la esfera del poder, o como parte de los sujetos que de manera inconsciente modifican su pensamiento y acción, como consecuencia del control social que es ejercido sobre ellos, desde la manipulación y la persuasión discursiva.

Determinar la perspectiva teórico-lingüística que antecede al proceso discursivo, es una forma de reflexionar sobre la problemática social que actualmente circula en cualquier canal de comunicación masiva, especialmente en redes sociales de internet; la cual, al estar basada en criterios de exclusión y discriminación, lleva a pensar que el control social es histórico, como histórica es la necesidad del ser humano de ser respetado desde su condición primaria, de ser humano.



## Capítulo 7

### Taxonomía del discurso de odio en Facebook

Conceptualizar las fases del discurso de odio para determinar los patrones ideológicos que desde Facebook proliferan intolerancia y violencia, parte de la necesidad de clasificar y ordenar jerárquicamente las pautas discursivas que, desde los estereotipos, prejuicios y discriminaciones invisibilizadas, y hasta normalizadas dentro del colectivo social, implican una serie de consecuencias visibles y concretas para los individuos o grupos afectados.

En los diversos estadios históricos, el discurso de odio se ha manifestado con claros indicios de supremacía racial, y en torno a la hegemonía política y cultural que ha mantenido fragmentadas a las sociedades del mundo. En sus episodios de difusión, los escenarios idóneos siempre han sido los medios de comunicación masiva, por su potencial amplificador para diseminar la información de manera unidireccional, tal es el caso de la prensa, la radio y la televisión. Sin embargo, con la llegada de internet, como medio para la comunicación de masas, las ideas odiosas tuvieron la capacidad de viajar de manera inmediata por cualquier parte del mundo, de una forma sencilla y con la posibilidad de llegar a millones de personas que fueron transformándose en perceptores de una infinidad de mensajes con características comunes.

Hoy en día, Facebook y otras redes sociales se han convertido en poderosos canales para la difusión del discurso de odio. Por ellas circulan las formas alternativas para influir en la opinión pública, a efecto de que asuma una postura de rechazo, temor, aberración, desprecio e intolerancia hacia determinadas personas o sectores que, por su condición de sexo, género, origen, religión, filiación política, preferencias, orientación, identidad, o bien por ser personas que dentro de la masa son consideradas distintas, se constituyen en las víctimas sobre quienes recae una oleada de palabras ofensivas y denigrantes, así como toda forma de comunicación violenta que vulnera y discrimina su calidad de seres humanos, cuyos derechos deben ser garantizados por los Estados que de manera consciente han aceptado los Convenios Internacionales que priorizan la base legal para la erradicación de las formas de odio.

## 7.1. ¿Qué es el discurso de odio?

El término “discurso de odio” ha generado suficientes debates en cuanto a su definición exacta y consensuada. Sin embargo, algunas organizaciones internacionales han aportado esfuerzos para definir el concepto e implementar catálogos viables para su erradicación. En este sentido, destaca la definición presentada en la “Recomendación número 15 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa”, que en 2015 definió el discurso de odio como:

...el uso de una o más formas de expresión específicas -por ejemplo, la defensa, promoción o instigación del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos o estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones- basada en una lista no exhaustiva de características personales o estados que incluyen la raza, color, idioma, religión o creencias, nacionalidad y origen nacional o étnico al igual que la ascendencia, edad, discapacidad, sexo, género, identidad de género y orientación sexual.”

A partir de la definición anterior, se puede establecer que cualquier forma de expresión verbal, escrita, audiovisual o mediática, que propine insultos, ofensas, desprecio, dolor, deshumanización, intolerancia, intimidación o cualquier otra expresión que vulnere los derechos humanos de las personas, mediante el uso de términos despectivos, chistes, humor negro, burla, sarcasmo, ira, entre otros; que estén orientados a afectar los sentimientos, emociones, creencias, posturas o cualquier preferencia aceptada por una comunidad establecida; se puede tipificar como discurso de odio.

De ahí que, en el entendido de que no existe un acuerdo nacional o internacional sobre la definición exacta del discurso de odio, se contempla la posibilidad de que toda aquella expresión con ínfulas de animadversión, orientada a discriminar a otras personas por aspectos de origen, religión, género, preferencias sexuales, o cualquier otra característica o condición personal que los vulnere bajo una percepción de diferencia, otrora su calidad de seres humanos; sea concebida como discurso de odio.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, “en los últimos 75 años, la incitación al odio se ha visto como precursor de delitos atroces, incluido el genocidio, desde Ruanda hasta Bosnia y Camboya. Más recientemente, se ha relacionado fuertemente con la violencia

que resulta en asesinatos en masa en varias partes del mundo.” (Guterres, 2019). Aunado a lo anterior, el discurso de odio también ha proliferado en torno a los casos de deportación masiva de migrantes, por motivos de racismo y aporofobia (aversión hacia los pobres), entre otros tantos y graves problemas que en la actualidad aquejan a cientos de grupos sociales.

Es de hacer notar que este término está íntimamente ligado con el de delito de odio, sin embargo, difieren en el sentido de que uno puede sentar las bases del otro, en cuanto a ser determinante para establecer indicios de violencia punible o sancionable.

#### 7.1.1. Discurso de odio sancionable

El discurso de odio punible o sancionable, se refiere a toda aquella expresión con consecuencias penales que constituyan delito, de acuerdo a las legislaciones nacionales e internacionales que así lo establezcan.

Por ejemplo, en el Artículo 13.5 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos se establece: “Estará prohibida por la ley toda propaganda en favor de la guerra y toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituyan incitaciones a la violencia o cualquier otra acción ilegal similar contra cualquier persona o grupo de personas, por ningún motivo, inclusive los de raza, color, religión, idioma, u origen nacional”. Es de hacer notar que, a pesar de que existe legislación que regula los delitos de odio, en muchos de los casos las acciones de violencia quedan impunes porque no existe voluntad política, por parte de los organismos encargados de impartir justicia, de emitir las sanciones correspondientes.

El reconocimiento de un delito o discurso de odio sancionable, puede definirse desde las expresiones prejuiciosas de los autores, antes, durante o después del acto delictivo. Así mismo, es importante el reconocimiento del lugar y la fecha en la que se perpetra la intimidación o acto de violencia, puesto que hay fechas y lugares significativos para determinados colectivos o grupos en estado de vulnerabilidad. También es importante diagnosticar la magnitud del hecho violento, hilvanando el discurso previo que pudo haber desencadenado cualquier hecho de violencia física o material.

### 7.1.2. Discurso de odio no sancionable

En palabras de Mario Fuentes Destarac, el discurso de odio corresponde a todos aquellos esfuerzos y recursos implementados “en descalificar, desacreditar, demeritar o destruir el prestigio, la fama y el buen nombre de las personas contra quienes se montan, dirigen o accionan, con la finalidad de deslegitimarlos, restarles credibilidad o promover su separación o exclusión de círculos sociales, económicos o políticos.” (Fuentes, 2018, elPeriódico)

Sin embargo, dentro de estas manifestaciones que recaen inevitablemente sobre alguna persona o grupo de personas, generan un cierto grado de tensión en el aspecto jurídico, puesto que, a diferencia del anterior, el discurso de odio no sancionable encuentra una clara protección en el marco del derecho a la libertad de expresión.

El discurso de odio no sancionable corresponde a la categoría de discursos intolerantes, que suponen una amenaza para la buena convivencia social y perpetúan la discriminación de determinados colectivos sociales. Una de sus principales características es que se fecunda tanto en el ámbito *offline* como en el ambiente *online*, a través de chats de mensajería, blogs y redes sociales de internet. Algunos criterios para cuantificar la gravedad del discurso de odio son: la forma y el contenido del discurso, el clima económico, el aspecto sociopolítico, la posición o condición de quien emite el discurso, su alcance, y los objetivos de su creación.

De acuerdo con la Recomendación número 35 sobre “La lucha contra el discurso de odio racista” de la Convención Internacional sobre Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial de Naciones Unidas (2013), es importante determinar qué convierte una expresión de odio en punible o no, de acuerdo con mediciones de peligrosidad y valoración en cuanto al clima económico, social y político en el momento en el que se emite y se difunde el discurso; el alcance o nivel de difusión e impacto que la expresión pueda tener, y la condición del emisor, en el sentido de qué posiciones especiales pueda jugar para su difusión o viralización desde los canales masivos de comunicación.

## 7.2. Taxonomía del discurso de odio

La taxonomía del discurso de odio está determinada, entre otros factores, por las manifestaciones de vulnerabilidad social que varían de un lugar a otro; por el momento histórico que ha determinado contextos de susceptibilidad para grupos sociales definidos; por hechos políticos que han sido determinantes para asentar la lucha de clases sociales, y por las guerras que alrededor del mundo han subrayado el racismo como mecanismo para alcanzar la hegemonía social y cultural.

### 7.2.1. Pirámide del odio

Para una mejor comprensión de la taxonomía del discurso de odio, se recurre a la pirámide de Maslow para jerarquizar el odio invisibilizado que sustenta las manifestaciones de otros tipos de violencia visibles, las cuales atentan contra la dignidad, la igualdad y los derechos humanos de las personas.

**Diagrama 10**  
**Pirámide del odio**



Fuente: elaboración propia.

La pirámide del odio representa los diversos niveles de expresiones que pretenden degradar e intimidar a través de la promoción de estereotipos y prejuicios, mediante los cuales las personas incitan a la violencia contra individuos o colectivos que son considerados “distintos”, por motivos de raza, género, edad, etnia, nacionalidad, religión, orientación y preferencia sexual, identidad de género, discapacidad, lengua materna, opiniones políticas o morales, status socioeconómico, condición laboral pública, y cualquier otro elemento que, a través del discurso, sea determinante para generar odio.

La primera gran división de la pirámide del odio está constituida por todos aquellos elementos que son visibles ante la mirada del comportamiento social, y por las manifestaciones que, a pesar de su existencia, en muchos casos pasan invisibilizadas, al grado de llegar a normalizarse.

#### 7.2.1.1. Discurso de odio invisibilizado

Estereotipos: constituyen la base de la pirámide del odio y representan todas las manifestaciones hirientes e insensibles que las personas construyen en su pensamiento, para luego difundirlas por la vía oral o escrita, a través de comunicaciones interpersonales, y desde el ámbito privado hasta cualquier medio público o red social de internet. Dentro de los estereotipos más marcados en la actualidad se encuentran: las bromas, los chistes o memes hirientes, los comentarios lascivos, los rumores de descalificación y descrédito, así como las formas de lenguaje que desde una postura política se pueden percibir como excluyentes.

En el capítulo de la Opinión Pública de esta Tesis Doctoral, se abordaron las formas de actitudes y opiniones ante las cuales el ser humano reacciona dentro de determinado contexto social, a través del almacenamiento de ideas que cada individuo es capaz de fijar en la mente, para después retomarlas, repetirlas, reforzarlas y divulgarlas a través de la comunicación. Estos son los estereotipos que, si bien pueden ser positivos o negativos, también pueden desencadenar una serie de juicios de valor cuando las imágenes que evocan llevan un contenido hostil para quien las recibe.

Prejuicios: los prejuicios constituyen un segundo grado dentro del discurso de odio invisibilizado. De igual manera atentan contra la dignidad de las personas desde un criterio de deshumanización, rechazo social, hostilidad, estigmatización y ridiculización, entre otros. Los prejuicios son anteriores a la experiencia, y constituyen un punto de vista adoptado desde la conceptualidad preformada. El prejuicio es muy parecido al estereotipo, por lo que pueden confundirse fácilmente; sin embargo, es el estereotipo el que da vida al prejuicio.

Tal como se subrayó en el capítulo de la Opinión Pública, los estereotipos constituyen los elementos de formación de los prejuicios. Los estereotipos nutren de imágenes las actitudes y el comportamiento del individuo dentro de los grupos sociales, y frente a objetos determinados. El prejuicio tiene su base en el comportamiento y frente a objetos del mundo externo, se rige por niveles de selección de mensajes y conforme a patrones de orientación; de ahí que se considere importante que los líderes de opinión o medios de comunicación, sepan orientar las opiniones de acuerdo a patrones que antepongan la calidad humana de las personas en torno a las cuales construyen sus procesos de comunicación.

Discriminación: la discriminación atenta mayormente sobre la igualdad de las personas, al someterlas a procesos de exclusión y trato indiferente desde los ámbitos laborales, educativos, recreacionales o de acceso a los servicios de salud pública o privada, entre otros. Algunos autores discrepan de incluir la discriminación como un comportamiento de odio invisibilizado, puesto que consideran que esta no corresponde a un nivel cognitivo emocional, al cual sí pertenecen los estereotipos y prejuicios; por el contrario, afirman que el discurso y las acciones que la determinan son aún más visibles que los procesos de deshumanización.

Para el presente estudio doctoral, la discriminación es considerada como la acción discursiva que, desde la palabra escrita, valida los índices de desigualdad social, en tanto excluye, de los cánones moralmente aceptados, a personas en estado de vulnerabilidad económica que han tenido la necesidad de acudir a hogares estatales destinados para la protección y abrigo de menores de edad. Por tal motivo, este tipo de discriminación es percibida como parte del discurso de odio invisibilizado que dentro de la cultura guatemalteca se ha llegado a normalizar.

#### 7.2.1.2. Discurso de odio visible

El discurso de odio visible corresponde a la segmentación que, por el grado de afección física, mental y material, tiene un grado de mayor impacto en la percepción y conducta de los individuos. Se subdivide en dos grandes grupos, la violencia física y verbal y la violencia física que puede concluir en la muerte de las personas que han sido violentadas.

Violencia física y verbal: es el primer segmento del discurso de odio visible, que incluye todas aquellas formas de violencia discursiva, física y material, desde el vandalismo, la profanación, el acoso, las amenazas, la intimidación, la humillación, los insultos, los rumores denigrantes, y toda aquella manifestación que sea determinante para cometer un hecho de violencia.

El discurso de odio desencadenante de violencia física o verbal, puede circular dentro de los espacios íntimos de los individuos, hasta los canales públicos que las redes sociales de internet ponen a disposición de sus usuarios. Constituyen en algunos casos delitos punibles, tipificados como violencia intrafamiliar, que brinda garantías legales a las víctimas que proceden a denunciar las agresiones físicas a las que hayan estado sujetas.

Violencia física: los casos de mayor visibilidad dentro de la pirámide del odio, corresponden a cualquier tipo de agresión física contra las personas; en los grados de violencia sexual, asesinato, genocidio y terrorismo. A nivel discursivo, se consideran dentro de este segmento todas aquellas manifestaciones que sean determinantes para promover o incitar los hechos de violencia. Por ejemplo, el discurso que construye un violador al momento de cometer un acto de violación contra una persona, el cual constituye una prueba fundamental para ser procesado en juicio.

Otro de los discursos de odio ubicado en la cima de la pirámide, se refiere a los contenidos que, desde cuentas personales de Twitter, Facebook, Instagram, o cualquier otra red social de internet, validan los actos terroristas, racistas, xenófobos y pedófilos, incentivando al colectivo social a que se pronuncie a favor de cualquier acto que concluya en asesinato masivo. Los niveles más altos de la pirámide de odio son acciones que en algunos casos han llegado a construirse desde



los comportamientos humanos, a través de la propagación de estereotipos, prejuicios y discriminación.

#### 7.2.1.3. Términos derivados del discurso de odio

En el entendido de que toda forma de discurso de odio discrimina a otras personas por el hecho de ser consideradas “diferentes” o “distintas”, existe un sin número de grupos vulnerables a recibir manifestaciones de odio por sus características o condiciones personales.

Según la Recomendación número 15 de la ECRI, los grupos más vulnerables al odio incluyen a personas que solicitan asilo o son refugiadas; las personas migrantes; las personas negras y afrodescendientes; las comunidades de personas judías y musulmanas; las personas gitanas; las comunidades religiosas, históricas, étnicas y lingüísticas minoritarias, y las personas de la comunidad LGBTIQ. Adicional a estos grupos, la Recomendación europea destaca también a las mujeres, a las personas sin recursos económicos, a los niños y jóvenes que pertenecen a estos grupos menos beneficiados, y a las personas con diversidad funcional.

Sobre estos grupos vulnerables es sobre quienes recae el discurso de odio en sus formas discriminatorias que dan origen a los siguientes términos:

**Tabla 4**  
**Principales términos de odio**

Término	Descripción
<b>Antisemitismo</b>	prejuicio, odio o discriminación hacia las personas judías, tanto como grupo étnico o religioso.
<b>Aporofobia</b>	rechazo de las personas sin recursos y sin hogar.
<b>Islamofobia</b>	prejuicio, odio o miedo hacia el Islam o las personas musulmanas,
<b>LGBTIfobia</b>	rechazo a las personas lesbianas, gay, bisexuales, transexuales e intersexuales.
<b>Xenofobia</b>	prejuicio, odio o miedo hacia personas de otros países o culturas.
<b>Racismo</b>	creencia que encuentra en las diferencias culturales motivos para despreciar a una persona o grupo de personas, con la noción de superioridad sobre ellas.
<b>Sexismo</b>	discriminación de las personas por razón de sexo, por la desigualdad entre hombres y mujeres, siendo su forma más común la misoginia.

Fuente: elaboración propia. (Con base a: Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad del Ayuntamiento de Barcelona. [www.ajuntament.barcelona.cat](http://www.ajuntament.barcelona.cat))

### 7.3. Causas y efectos del discurso de odio

La taxonomía del discurso de odio disecciona sus partes en torno a los estereotipos que nacen desde el pensamiento humano; los prejuicios, que involucran niveles de sentimientos de los individuos, y los procesos de discriminación, que corresponden a las formas de actuar de las personas, dentro de un contexto social determinado.

De ahí que sus causas estén vinculadas a aspectos de índole cultural, nivel de escolaridad, y falta de principios y valores que contribuyen a crear un clima de intolerancia contra los grupos afectados. Las acciones que suponen humillación, menosprecio o descrédito de una o más personas por los motivos antes mencionados, así como la producción, posesión y difusión de todo tipo de contenido que lesione la dignidad de estas personas, constituyen la raíz de una serie de efectos que llegan, en algunos casos, a desencadenar delitos de genocidio y de lesa humanidad. La construcción de la pirámide del odio permite llegar a determinar las raíces del odio y sus consecuencias, tanto en el ámbito individual como en el nivel social en general.

De acuerdo con el portal del Ayuntamiento de Barcelona, el discurso de odio, a nivel individual, también afecta la percepción que los grupos victimizados tienen de sí mismos, ya que puede afectar su autoestima desde un nivel eminentemente emocional. “Además, las expresiones de discurso de odio pueden incluir amenazas y llegar hasta el acoso, lo que suele provocar en las víctimas ansiedad y otros problemas de salud mental, que en algunos casos extremos pueden desembocar en suicidio.” (www.ajuntament.barcelona.cat, septiembre 2019)

A nivel social, el discurso de odio gira en torno a la difamación de grupos vulnerables, y a la justificación de la discriminación desde personas individuales hasta los representantes de instituciones públicas que niegan a los grupos más vulnerables el acceso a los bienes públicos como el empleo, la vivienda, la salud y la educación, lo cual contribuye a su exclusión y marginación. En este nivel social, la historia también aporta ejemplos de discurso de odio, el cual ha sentado las bases para formas extremas de violencia colectiva, tal es el caso del Holocausto nazi, el genocidio guatemalteco, la quema de la Embajada de España, el asesinato de las niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción y, más recientemente, el tiroteo múltiple en el Paso Texas, Estados Unidos.

#### 7.4. Medios de propagación del discurso de odio

Las formas de intolerancia y manifestaciones de odio desde la palabra hablada o escrita, siempre han existido desde el espacio público y mediático. No obstante, en la actualidad internet se constituye como un campo de cultivo para la fácil difusión de contenidos cargados de odio visceral. De ahí que los medios de propagación del discurso de odio son abordados desde los tres espacios que definen mayores registros de estas manifestaciones discursivas.

7.4.1. Espacio público: en el espacio público el discurso de odio se propaga a través de pintas y de profanación de lugares emblemáticos y de culto; en la calle a través de insultos o improperios dirigidos contra personas que pertenecen a colectivos vulnerables; también mediante la difamación directa o indirecta en eventos deportivos o políticos; en empresas de la iniciativa privada que fomentan el *mobbing* o acoso laboral, finalmente, existen los casos más graves del discurso de odio en el espacio público, que es el que acompaña los actos de discriminación,

acoso, agresiones físicas, secuestros, violaciones y hasta asesinatos, desde espacios abiertos como parques, plazas, autobuses, parqueos, estadios de fútbol, domos, centros educativos, centros comerciales, instituciones del estado e instituciones de salud.

7.4.2. Internet: hoy en día internet es uno de los principales espacios para la propagación del discurso de odio, debido a sus características de fácil acceso y conectividad, el anonimato del cual se sirven los acosadores, y la falsa sensación de distancia que genera la red, hacen que una buena parte de los usuarios sientan la libertad de violar las normas establecidas por las empresas informáticas así como las normas sociales y morales establecidas en la sociedad, bajo la falsa creencia de que lo que sucede en el ambiente *online*, no tiene repercusiones en la vida real.

De acuerdo con Fernando Miró “la aparición y desarrollo de este nuevo ámbito de intercomunicación ha dado lugar, en algunos casos, a fenómenos sociales que no preexistían. (...) Las peculiaridades estructurales del ciberespacio, su carácter transnacional, su neutralidad o ausencia de censuras para el acceso de los usuarios, su universalidad y popularización y su permanente desarrollo, lo definen como un nuevo ámbito de oportunidad, también delictiva, distinto al espacio físico”. (Miró, 2016, p.83-84)

A la luz de lo anterior, es preciso establecer los dos momentos históricos en los cuales internet ha generalizado su uso como espacio para la intercomunicación. El primero surge en la década de 1990, con la web 1.0 que consistió en la proliferación de páginas web, blogs y foros para el debate y el intercambio de información. Más adelante, en 2004, internet amplió sus expectativas de conexión humana a través de la web 2.0, que dio paso a las redes sociales y a las aplicaciones de mensajería, las cuales hoy por hoy se perfilan como los espacios principales para la propagación del discurso de odio.

Según el “Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio”, en internet los perfiles de usuarios son en la actualidad bastante heterogéneos y ya no pertenecen exclusivamente a grupos de ultraderecha o perfiles ideológicos determinados. En este sentido,

“gran parte de los generadores de discurso de odio en internet son conocidos como: troles, haters, y acosadores.” (Bazzaco, García, Lejardi y otros, 2017, p.14)

Troles: el objetivo de los troles es “reventar” una conversación o un debate, por entretenimiento y afición, mediante comentarios para provocar, frustrar o desesperar a sus interlocutores.

Haters: los haters son odiadores por naturaleza, se dedican a atacar a otros usuarios, a menudo personas famosas, personas públicas, autoridades o a colectivos determinados, de forma obsesiva y agresiva.

Acosadores: el perfil del acosador está determinado por el asedio y tormento que suele hacer a una persona concreta por el motivo que sea.

Cabe mencionar que no todos los generadores de discurso de odio se encuentran forzosamente dentro de estas tres categorías, ni todos los troles, haters o acosadores son emisores de discurso de odio en internet. La vinculación de estos con el discurso de odio apunta al objetivo de sus mensajes, comentarios o contenidos generados, los cuales estarán dirigidos a destinatarios determinados, o contra individuos o colectivos por razones de origen, género, religión, etc.

7.4.3. Los medios de comunicación: la comunicación de masas que se transmite desde un emisor hacia una audiencia masiva, ha jugado tradicional e históricamente un papel relevante en la generación y difusión del discurso de odio. Medios tradicionales como la prensa, la radio y la televisión, han proliferado discurso de odio desde la construcción de la agenda mediática que los define como modeladores de la opinión pública. La contribución de los medios de comunicación masiva para crear un clima social propicio para este tipo de discursos, configura una agenda que les permite normalizar o reafirmar los estereotipos y prejuicios con el tratamiento que le dan a ciertos temas de personas o colectivos vulnerables por su diversidad.

La capacidad y el alcance que tienen los medios de comunicación de masas, junto a la posibilidad que los actores políticos encuentran en los medios como canales idóneos para visibilizar y

legitimar públicamente su función política, muchas veces desde la construcción de mensajes intolerantes y noticias “encapsuladas”, los posiciona como los actores de mayor influencia para representar la realidad social desde una postura persuasiva que conduce la opinión pública de acuerdo a sus propios intereses mediáticos, políticos y económicos.

Un ejemplo claro de ello es la constante vinculación entre la figura del terrorismo y el Islam, para provocar la intolerancia, la hostilidad y hasta el miedo y exclusión de las personas que profesan la religión musulmana.

Es importante tomar en consideración que una noticia poco contrastada o de tratamiento tendencioso, sobre un hecho generado contra un colectivo vulnerable, o la reproducción acrítica del discurso de odio manifestado por otros emisores en contra de personas con condiciones sociales distintas, debería ser motivo de sanción al medio de comunicación que muchas veces desde la indiferencia, asume una postura pasiva ante los movimientos misóginos, xenófobos, racistas e intolerantes. “La capacidad del emisor para extender su mensaje es fundamental para valorar su peligrosidad.” ((Bazzaco, García, Lejardi y otros, 2017, p.14), de ahí que la evolución del discurso de odio junto a la presencia de los medios de comunicación en las redes sociales de internet, confirma indiscutiblemente que en la actualidad el medio sigue siendo el mensaje, el cual está condicionado por todas las reacciones comunicacionales que lo definen y lo delimitan.

### 7.5. Marco legal para la lucha contra el discurso de odio

Tras la Segunda Guerra Mundial y a raíz de la publicación de propaganda racista en Estados Unidos, así como de propaganda sobre el Holocausto nazi, que fue difundida en varios países del continente, surgieron los primeros indicios de regulación jurídica en torno al así denominado, discurso de odio, el cual, si bien existía desde hacía mucho tiempo atrás, no había sido tan perceptible como en la década de los años 40, cuando los efectos y consecuencias de la guerra fueron visibles y afectaron a los grupos sociales de mayor vulnerabilidad.

El concepto no consensuado sobre el discurso de odio, se desprende de tratados internacionales que lo han delimitado a la luz del derecho de libertad de expresión. De acuerdo con Rafal

Pankowski (2008, p.4) “Existe un debate inacabable entre el importante valor de la libertad de expresión y su relación con la protección de otros derechos no menos fundamentales, como por ejemplo el derecho a vivir sin ningún tipo de miedo o intimidación, el derecho a la dignidad (...), y el derecho a la igualdad social, sin ningún tipo de discriminación o exclusión.”

Sobre este debate, varios organismos internacionales han desarrollado propuestas para regularizar los derechos de las personas, en el marco de los delitos y discursos de odio o normativas aplicables en este ámbito. Desde la instauración de la Carta de las Naciones Unidas (1945), el derecho internacional de los Derechos Humanos comenzó a perfilarse como un campo de acción prioritario para instaurarse en los países miembros, especialmente a partir de 1948, con la adopción de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que desarrolló un marco universal de protección al ser humano, con la diversificación de tratados internacionales.

Conforme a lo establecido en un fragmento introductorio del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que constituye parte integral de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Pactos son instrumentos jurídicos internacionales. Ello significa que los Estados miembros de las Naciones Unidas, al ratificar un Pacto o adherirse a él, aceptan la obligación de dar fuerza de ley a los derechos en él proclamados.

La Carta Internacional de Derechos Humanos ocupa un lugar central en las actividades de las Naciones Unidas para proteger y promover los derechos humanos y las libertades fundamentales. La Carta consiste en tres instrumentos: la Declaración Universal de Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. La Asamblea General aprobó ambos pactos en 1966. (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 2008, p.3)

En este sentido, todos los países miembros de Naciones Unidas deben respetar, cumplir y garantizar lo establecido en dicho Pacto. Y en alusión al discurso y delito de odio, deberán cumplir lo regulado en el numeral 2 del Artículo 20 que en su forma literal establece: “Toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia estará prohibida por la ley”

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de los Estados Americanos (OEA), cuentan en la actualidad con 35 países miembros, entre ellos, 30 conforman el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y la Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación racial, y 24 son miembros de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Dentro de estos Organismos Internacionales, Pactos y Convenciones, Guatemala es uno de los países miembros que ha ratificado la instauración de patrones normativos en su Código Penal, con modelos sancionarios que prohíben, en alguna medida, la incitación al odio y directamente al genocidio, y modelos no sancionarios relacionados con la prohibición constitucional de la discriminación por motivos de nacionalidad, raza o religión, así como otro tipo de legislaciones que prohíben la incitación al odio sin llegar a sancionarlo.

#### 7.5.1. Modelos sancionarios establecidos en el Código Penal de Guatemala, Decreto 17-73

##### Artículo 159.- Calumnia

Es calumnia la falsa imputación de un delito de los que dan lugar a procedimiento de oficio. El responsable de calumnia será sancionado con prisión de cuatro meses a dos años y multa de cincuenta a doscientos quetzales.

##### Artículo 161.- Injuria

Es injuria toda expresión o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de otra persona. El responsable de injuria será sancionado con prisión de dos meses a un año.

##### Artículo 164.- Difamación

Hay delito de difamación, cuando las imputaciones constitutivas de calumnia o injuria se hicieren en forma o por medios de divulgación que puedan provocar odio o descrédito, o que menoscaben el honor, la dignidad o el decoro del ofendido, ante la sociedad. Al responsable de difamación se le sancionará con prisión de dos a cinco años.



Artículo 165.- Publicación de ofensas.

Quien, a sabiendas reproducere por cualquier medio, injurias o calumnias inferidas por otro, será sancionado como autor de las mismas de dos a cinco años.

Artículo 376.- Genocidio

Comete delito de genocidio quien, con el propósito de destruir total o parcialmente un grupo nacional, étnico o religioso, efectuare cualquiera de los siguientes hechos: 1°. Muerte de miembros del grupo. 2°. Lesión que afecte gravemente la integridad física o mental de miembros del grupo. 3°. Sometimiento del grupo o de miembros del mismo, a condiciones de existencia que pueda producir su destrucción física, total o parcial. 4°. Desplazamiento compulsivo de niños o adultos del grupo, a otro grupo. 5°. Medidas destinadas a esterilizar a miembros del grupo o de cualquiera otra manera impedir su reproducción. El responsable de genocidio será sancionado con prisión de 30 a 50 años.

Artículo 377.- Instigación al genocidio

Quien instigare públicamente a cometer el delito de genocidio, será sancionado con prisión de cinco a quince años. La proposición y la conspiración para realizar actos de genocidio serán sancionados con igual pena.

El articulado anterior corresponde a las posibles manifestaciones de odio que pueden llegar a ser sancionadas en Guatemala, cuando la persona agraviada presenta ante el juez las pruebas suficientes para comprobar la existencia del delito. No obstante, los procesos de jurisprudencia guatemalteca recaen en demasía temporal, que incluso provoca el desistimiento de la persona agraviada, o bien retardan los procesos hasta provocar la absolución del hechor, o bien garantizar impunidad en aquellos casos que han estado relacionados con el delito de genocidio.

Es de hacer notar que, en el Código Penal de Guatemala, no se tipifica directamente la prohibición de manifestaciones que inciten al odio o a la discriminación de las personas, puesto que estas formas de violencia aun no son consideradas delitos punibles dentro de la legislación nacional.

## Modelos sancionarios establecidos en Convenciones Internacionales

7.5.1.1. Convención de Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de discriminación racial.

Artículo 4. Los Estados Parte condenan toda la propaganda y todas las organizaciones que se inspiren en ideas o teorías basadas en la superioridad de una raza o de un grupo de personas de un determinado color u origen étnico, (...) tomarán, entre otras, las siguientes medidas:

a) Declararán como acto punible conforme a la ley toda difusión de ideas basadas en la superioridad o en el odio racial, toda incitación a la discriminación racial, así como todo acto de violencia o toda incitación a cometer tales actos contra cualquier raza o grupo de personas de otro color u origen étnico, y toda asistencia a las actividades racistas, incluida su financiación.  
(<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>)

7.5.1.2. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

Artículo 2. Los Estados Parte condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objetivo, se comprometen a:

- a) Consagrar, si aún no lo han hecho, en sus constituciones nacionales y en cualquier otra legislación apropiada el principio de la igualdad del hombre y de la mujer y asegurar por ley u otros medios apropiados la realización práctica de ese principio;
- b) Adoptar medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer;
- c) Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación;
- d) Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación;

- e) Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualquiera personas, organizaciones o empresas;
- f) Adoptar todas las medidas adecuadas, incluso de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer;
- g) Derogar todas aquellas disposiciones penales nacionales que constituyan discriminación contra la mujer. (<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>)

### 7.5.1.3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Artículo 2.1. Cada uno de los Estados Parte en el presente Pacto se compromete a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos.

Artículo 2.2. Los Estados Parte en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

(<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>)

Los Convenios y Pactos internacionales, han fijado una clara postura hacia características que definen la inclusión racial y cultural de los habitantes de los países miembros de las Naciones Unidas, con la finalidad de que los Estados garanticen a su población los derechos humanos sin discriminación alguna. Sin embargo, estos preceptos legales no han sido actualizados desde el siglo anterior, por lo que las manifestaciones de odio desde el aspecto discursivo aún no han sido incorporadas a las legislaciones de la región.

Cabe destacar que, en junio 2019, el Secretario General de la ONU, António Guterres, dio a conocer la Estrategia y el Plan de Acción contra el discurso de odio, con la cual buscan

profundizar en el entendimiento de las Naciones Unidas sobre el impacto insidioso de las expresiones de odio y cómo pueden abordarlo de manera más efectiva en su trabajo.

El discurso de odio es en sí mismo un ataque a la tolerancia, la inclusión, la diversidad y la esencia misma de nuestra normas y principios de derechos humanos. En general, socava la cohesión social, erosiona los valores compartidos y puede sentar las bases de la violencia, haciendo retroceder la causa de la paz, la estabilidad, el desarrollo sostenible y el cumplimiento de los derechos humanos para todos. (Guterres, 2019, news.un.org)

De acuerdo con la exposición del Secretario General de Naciones Unidas, los objetivos del Plan corren en dos vías, una para comprender las causas fundamentales de la incitación al odio como acto de violencia, y la otra para permitir que las Naciones Unidas respondan de manera efectiva al impacto del discurso de odio en las sociedades.

En cuanto a los nuevos canales por los cuales se incita al odio en la actualidad, Guterres manifestó que tanto las Naciones Unidas como los gobiernos, las empresas de tecnología, y las instituciones educativas, necesitan intensificar las respuestas al problema que cada día se amplía dentro de la audiencia masiva que es receptora y difusora de los mensajes de odio producidos por los acosadores y haters cibernéticos.

Finalmente, dentro de la implementación de la Estrategia y del Plan, no se tiene contemplado restringir la legislación que regula la libertad de expresión, puesto que, desde un enfoque holístico, se intentará “abordar todo el ciclo de vida del discurso del odio, desde sus causas profundas hasta su impacto en las sociedades,” (Dieng, 2019, news.un.org)

Evidentemente la taxonomía del discurso de odio que en este Capítulo se presenta, ha clasificado el discurso desde la perspectiva jerárquica establecida en la pirámide del odio, en la cual se contempla una base fundada por todos aquellos aspectos cognitivos y emocionales, a partir de los cuales los individuos construyen los mecanismos de violencia física y material que pasan a conformar la punta más violenta de la pirámide, la cual define el delito del odio como un acto que debe sancionarse con la rigurosidad de la legislación vigente y aplicable.

## Reflexiones finales

A pesar de no tener una definición que sea aceptada y reconocida legalmente a nivel mundial, el discurso de odio dentro del entorno virtual ha venido a desentrañar una de las manifestaciones humanas de mayor importancia en los últimos años, por el daño emocional que ha desencadenado tanto a nivel personal como en el plano colectivo.

Cabe mencionar que al concluir la década de los años 90 y especialmente a partir del nuevo milenio, el discurso de odio fue alimentándose desde expresiones orales, escritas, audiovisuales y mediáticas que, desde los blogs, chats de mensajería y redes sociales de internet, han orientado contenidos de descalificación y discriminación hacia las personas o grupos sociales con características definidas, por lo que se consideró importante asociarlo con el presente estudio, debido al grado de deshumanización que los contenidos con tendencias de odio pudieron haber provocado en la opinión pública objeto de estudio.

El discurso de odio, como manifestación de violencia, está presente en todos los espacios de interacción humana, entre los cuales Facebook constituye un canal importante para difundir toda clase de estereotipos, prejuicios y discriminaciones, debido a que sus características de anonimato, aparente lejanía y la poca o nula regulación de la empresa, lo convierten en el entorno virtual idóneo para la degradación, intimidación e incitación a la violencia.

La taxonomía del discurso de odio parte de un criterio establecido por Miró Llinares (2016) quien, al clasificar la comunicación violenta en cinco tipos, también la separó por sus repercusiones, tanto en el ámbito físico como en el moral. De ahí que en el ámbito moral reúna a todas aquellas ofensas a la sensibilidad personal y colectiva, así como los ataques discursivos al honor y a la dignidad humana, en cuyas motivaciones se encuentran altas dosis de humillación, deseo al mal, alegría por el mal ajeno, expresiones de mal gusto desde la ironía y el sarcasmo, hasta las expresiones coloquiales ofensivas.

Mientras tanto, en el plano de la violencia física, las manifestaciones de odio están orientadas hacia la amenaza, inducción y provocación de un hecho delictivo que es penado por la ley.

Dentro de esta esfera que tipifica el discurso de odio violento, se asocian varios hechos que han determinado eventos históricos contra determinada colectividad, por motivos de racismo, homofobia, xenofobia, genocidio, terrorismo, inmigración, odio religioso, y hasta por las crisis económicas que se han asentado en Europa.

El discurso de odio que prolifera en Facebook no es algo novedoso, puesto que solamente ha cambiado su canal de expresión, ya que en el siglo anterior fue la televisión, la radio y la prensa escrita las que se encargaron de persuadir a las masas en contra de determinadas comunidades, siempre siguiendo, sobre todo, patrones de discriminación racial por la lucha de clases que antepone la hegemonía mundial. En la actualidad, los medios tradicionales de comunicación masiva se han mudado hacia los canales virtuales, y se puede acceder a ellos desde cualquier dispositivo digital; lo que ha permitido a las audiencias masificar sus comportamientos en dichos entornos virtuales, asumiendo una postura casi de forma inmediata, desde la emoción y muchas veces en contra de la razón.

Analizar críticamente el discurso mediático de Facebook, relacionado con el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, también pretende abonar científicamente a las investigaciones que han desarrollado en otros países en torno al discurso de odio que se disemina en Internet, para que, dentro de lo posible, se puedan tomar acciones que visibilicen a haters, trolls y acosadores, como responsables directos de los entornos que negativizan la convivencia humana.

## **PARTE IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**





## **Capítulo 8**

### **Presentación de Resultados**

#### **8.1. Antecedentes del caso**

Desde 1975, cada 8 de marzo el mundo conmemora el Día Internacional de la Mujer, institucionalizado por la Organización de las Naciones Unidas como una forma para evidenciar las luchas constantes que las mujeres han sostenido en la búsqueda de igualdad de condiciones sociales, laborales y económicas entre hombres y mujeres, así como por el fortalecimiento de su desarrollo integral a nivel personal.

A nivel local, los sectores organizados de mujeres guatemaltecas se suman activamente para demandar, en esa misma fecha, más y mejores condiciones de salud, seguridad y todos aquellos aspectos de vida que el Estado de Guatemala debe garantizar según lo establecido en el Artículo 3 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

En la víspera del 8 de marzo de 2017, mientras los colectivos de mujeres se organizaban para desfilar por la reivindicación de sus derechos; más de un centenar de jóvenes adolescentes (niñas y niños), también se organizaban para que sus demandas fueran escuchadas, mediante la toma de acciones que los llevaría a escapar del hogar estatal que los albergaba. Esta fecha marca para Guatemala un parteaguas en la construcción de la opinión pública sesgada por la injusticia y la culpabilidad social, a raíz de la tragedia ocurrida en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, que dejó como saldo a 41 niñas fallecidas y a 15 con heridas de gravedad.

Más de 100 menores escaparon del hogar, ante los abusos, pero “no se fugaron sino huyeron del lugar”. De esta forma, se vislumbra un quiebre de los mecanismos de soportabilidad social de las niñas, que desemboca en protestas internas y en acción colectiva después de la tragedia. (Herrera, 2017, p.161)

El Hogar Seguro Virgen de la Asunción está ubicado en San José Pinula, a 6 kilómetros de la carretera al Salvador, “rodeado de bosque y de barrancos que han servido de escondite para más de 100 niños y adolescentes que escaparon durante el último año de lo que debería ser su casa pero consideran su cárcel.” (Woltke y Rodríguez, 2017)

De acuerdo a datos relevantes recabados por el periodista independiente, Asier Vera, el 7 de marzo de 2017 se fugaron del Hogar Seguro Virgen de la Asunción (HSVA), 104 menores de edad, de los cuales 57 eran mujeres y 47 hombres. Horas más tarde la Policía Nacional Civil, (PNC) capturó a 56 niñas y 43 niños, y los custodió frente al portón del Hogar Seguro desde las 16:00 horas del 7 de marzo, hasta las 03:00 horas del 8 de marzo, estando los adolescentes en condiciones de frío y suciedad por haber cruzado un río de aguas negras.

Dentro del horario de las 12:00 pm a las 03:00 de la madrugada, por instrucciones de la Secretaría de Bienestar Social (SBS), las 56 niñas fueron encerradas en el salón de Pedagogía del HSVA, mientras que los 43 niños fueron encerrados en el Auditorio de dicha institución. Tanto las niñas como los niños fueron custodiados por una veintena de agentes de la PNC, quienes se situaron en las afueras de ambos salones, a pesar de que los únicos con competencia para resguardar a los menores eran los trabajadores de la Secretaría de Bienestar Social y del Hogar Seguro.

El perímetro en el cual permanecieron encerradas las 56 niñas era de 46.60mts<sup>2</sup>, ello suponía 7 metros de largo y 6.80 metros de ancho, por lo que cada niña tenía un espacio de menos de 1 metro cuadrado para su permanencia dentro del salón. El aula estaba destinada para impartir clases a un total de 26 estudiantes, y en caso de usarse como dormitorio tenía una capacidad para 11 personas. Las autoridades del HSVA entregaron a las 56 niñas un total de 22 colchonetas de espuma de policarbonato (altamente inflamable) para que durmieran. Estas colchonetas tenían una medida de 1.96 metros de largo por 0.80 metros de ancho y un grosor de 24 centímetros.

Debido a que los policías no les permitieron a las niñas salir para ir al servicio sanitario, ellas mismas improvisaron una letrina en el salón en donde por la mañana les sirvieron el desayuno en bandejas de duroport. Tanto las colchonetas como las bandejas de duroport tienen la característica de ser altamente inflamables, fue por ello que, al momento de iniciar el incendio, las llamas se extendieron con rapidez dentro de todo el salón, que llegó a alcanzar una temperatura superior a los 300 grados centígrados y con menos del 21% de oxígeno necesario para sobrevivir.

Mediante declaraciones de las niñas sobrevivientes, se estableció que fue una niña quien inició el incendio al quemar una de las colchonetas con el fin de llamar la atención para que la policía les abriera la puerta para poder ir al baño. Desde que inició el incendio hasta que la policía les abrió la puerta transcurrieron 9 minutos.

A las 08:45 horas del 8 de marzo, las 56 menores empezaron a exigir que las llevaran al baño, a lo que las policías se negaron. A las 08:57 horas se inicia el incendio y no fue hasta las 09:06 cuando la agente de la PNC que tenía la llave abrió el candado. (Asier Vera, 2017)

Del incendio provocado dentro del aula, el saldo de víctimas mortales fue de 17 menores, todas comprendidas entre las edades de 13 a 17 años. Los datos oficiales destacan que el motivo de fallecimiento fue por inhalación de monóxido de carbono. Minutos después, en el área administrativa del HSVA, fallecieron otras dos niñas, mientras que 37 menores más fueron trasladadas a los Hospitales San Juan de Dios y Roosevelt, de las cuales fallecieron 21 en ambos centros hospitalarios, por presentar graves quemaduras de 1°, 2° y 3° grado.

De las niñas con mayores signos de gravedad, 9 fueron trasladadas a hospitales especializados en quemaduras, ubicados en Estados Unidos, de las cuales una falleció y una continúa internada en proceso de recuperación. Del total de las 56 niñas víctimas del incendio, únicamente lograron sobrevivir 15 adolescentes. Dentro de las sobrevivientes, se constató que una de las niñas estaba en periodo de gestación, y fue enviada a Estados Unidos para que le brindaran asistencia médica. A su regreso a Guatemala, y luego de cumplir sus 14 años, dio a luz a su primer hijo.

De acuerdo con los datos brindados por la SBS, los motivos por los cuales las menores se encontraban viviendo en el Hogar Seguro eran los siguientes: 16 por fuga de casa; 12 por rebeldía; 5 por abandono; 5 por protección y abrigo; 4 por consumo de drogas; 3 por violencia sexual; 3 por riesgo social; 2 por problemas familiares; 1 por maltrato, 1 por orfandad y 1 por carecer de recursos familiares. De las tres restantes se desconocen los motivos, sin embargo, ninguna de las 56 niñas tenía conflicto con la Ley Penal.

## 8.2. Propuesta metodológica

Como se indicó en el marco metodológico, la presentación de resultados de esta investigación se sustentó a partir del análisis descriptivo del discurso, tanto del que se refleja como contenido noticioso, como de aquel que se generó a raíz de dicho contenido (opiniones de usuarios).

En este sentido, los factores que sustentaron el objetivo central de discusión descansaron sobre los fundamentos de las variables independiente y dependiente, en donde la primera recoge todas aquellas unidades semánticas, sintácticas y pragmáticas, puestas de manifiesto por los medios sujetos de análisis; mientras que la segunda recoge los elementos significativos de emoción, ideología y discurso hegemónico predominante, que dieron forma a la opinión que sobresalió entre los usuarios receptores.

Para la variable independiente se plantearon los siguientes indicadores:

- Unidades semánticas: descripción de los hechos en tanto significado y significante.
- Unidades sintácticas: justificación de las causas del conflicto, a partir de la postura ideológica y la forma del contenido.
- Unidades pragmáticas: caracterización de los actores, desde sus acciones, interacciones y consecuencias.

Para la variable dependiente se plantearon los siguientes indicadores:

- Emociones detectadas: tristeza, enojo, indignación, alegría, impotencia, intriga, odio, indiferencia, incertidumbre, curiosidad, entre otras.
- Ideología influyente: religiosa, antisistema, legalista, liberal, absolutista, conservadora, genérica, progresista, anti gobierno, machista, feminista.
- Discurso hegemónico validado: derechos humanos, proceso penal, corrupción, impunidad, desigualdad social, genérico con características de odio.

### 8.3. Muestra de unidades de análisis

**Tabla 5**

**Muestra de unidades de análisis**

<b>No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Título</b>	<b>Registro</b>	<b>Medio de publicación</b>
1	8 de marzo	Al menos 19 niños fallecidos tras incendio en casa hogar de San José Pinula	eP8Mz	elPeriódico
2	9 de marzo	Tragedia por negligencia: los gritos que muchos oyeron, pero nadie atendió	eP9Mz1	elPeriódico
3	9 de marzo	Cuelgan muñecas y dejan carbón quemado en rejas de la Casa Presidencial	eP9Mz2	elPeriódico
4	9 de marzo	Jimmy Morales: "Hay luto en nuestros corazones"	eP9Mz3	elPeriódico
5	9 de marzo	Guatemala no es un hogar seguro: Sube a 31 la cifra de víctimas fatales del incendio de casa hogar	eP9Mz4	elPeriódico
6	9 de marzo	Indignación, estupor y una oleada de críticas contra las autoridades	eP9Mz5	elPeriódico
7	9 de marzo	Las razones del amotinamiento de las niñas del Hogar Seguro	N9Mz1	Nómada
8	9 de marzo	Las razones de las niñas para amotinarse en el Hogar Seguro	N9Mz2	Nómada
9	9 de marzo	Las razones para amotinarse en un centro de menores de Guatemala donde murieron 31 niñas	N9Mz3	Nómada
10	10 de marzo	Tragedia apunta a responsabilidad estatal	eP10Mz1	elPeriódico

11	10 de marzo	Estudiantes de la Usac exigen justicia y donan sangre para niñas quemadas	eP10Mz2	elPeriódico
12	11 de marzo	Apelación de la SBS frenó investigación en el Hogar Virgen de la Asunción	eP11Mz	elPeriódico
13	13 de marzo	Dieciocho familias de empresarios aportan Q1 millón 200 mil para la transportación aérea de siete pacientes quemadas	eP13Mz1	elPeriódico
14	13 de marzo	Confirma captura de tres ex funcionarios de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia	eP13Mz3	elPeriódico
15	13 de marzo	Estos testimonios apuntan a un crimen de Estado	N13Mz	Nómada
16	14 de marzo	"Las llaves de la puerta las tenía un agente de la PNC que no apareció": exdirector del hogar	eP14Mz	elPeriódico
17	14 de marzo	Audios: una policía le dijo a las niñas que "se aguantaran" el fuego	N14Mz	Nómada
18	15 de marzo	Thelma Aldana ordenó revisar todas las denuncias anteriores a la tragedia del Hogar Seguro	eP15Mz	elPeriódico
19	16 de marzo	Usuarios se solidarizan por la tragedia que truncó los sueños de 40 niñas	eP16Mz	elPeriódico
20	16 de marzo	Cómo se viven 8 días de buscar a una niña en Guatemala	N16Mz	Nómada

Fuente: elaboración propia con base a los criterios de selección.

## 8.4. Esquematización y análisis de variables e indicadores

### Esquema de análisis 1 Contenido de eP8Mz y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Rescatistas narran que 19 niños fallecieron a consecuencia de que una malhechora prendió fuego a unos colchones de una casa hogar	Al menos 19 niños fallecidos tras incendio en casa hogar de San José Pinula	Machista discriminación	Texto e imagen con poca relación entre ambos	Una "señorita" (mujer) prende fuego a los colchones	El medio construye su nota a partir de la versión de Bomberos Voluntarios	Emiten una información errónea e invisibilizan a las niñas fallecidas.
Emociones detectadas		Ideología influyente		Discurso hegemónico validado		
Enojo, tristeza, preocupación, incertidumbre, discriminación, disforia		De conservadora a machista		<ol style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad de SBS, Primera Dama y Gobierno</li> <li>Responsabilidad de los padres</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia.

## Esquema de análisis 2

### Contenido de eP9Mz1 y validación del discurso



**El Periódico Guatemala** ✓  
9 de marzo de 2017 · 🌐

...

Una de las vecinas narró cómo la impotencia, asombro y frustración se apoderaron de ella, cuando un día tres niñas le pidieron a gritos ayuda para suicidarse: "regáleme pastillas, un cuchillo o algo, ya no queremos vivir acá". Recién se confirmó que seis personas más fallecieron en la madrugada



ELPERIODICO.COM.GT

**Tragedia por negligencia: los gritos que muchos oyeron pero nadie atendió**

7731 reacciones · 601 comentarios · 2954 veces compartido

<b>Unidades semánticas</b>		<b>Unidades sintácticas</b>		<b>Unidades pragmáticas</b>		
<b>Descripción de los hechos</b>		<b>Justificación de las causas</b>		<b>Caracterización de los actores</b>		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Suceso que pudo ser evitado por ser del conocimiento de muchas personas y/o sectores que no hicieron nada al respecto	Tragedia por negligencia: los gritos que muchos oyeron, pero nadie atendió	Se refuerza la idea antisistema al relacionar a los diversos sectores como corresponsables de la tragedia	Texto e imagen que guardan relación intrínseca	Las niñas expusieron su malestar y no se les prestó atención	El medio ratifica la opinión de una vecina de la casa hogar y refuerza el discurso con la imagen de los involucrados	Indiferencia de los distintos sectores que no prestaron atención a las demandas de las menores, provocando su muerte
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, decepción, disforia		Antigobierno, antisistema		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de denuncia social</li> <li>2. Corrupción gubernamental</li> <li>3. Violación a los DD.HH.</li> <li>4. Maltrato familiar</li> <li>5. Justicia para las niñas</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia



### Esquema de análisis 3

#### Contenido de eP9Mz2 y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Un acto de protesta social que implica al presidente como el responsable del incendio	Cuelgan muñecas y dejan carbón quemado en rejas de la Casa Presidencial	Machista discriminatoria que refuerza la relación patriarcal de niña-muñeca	Texto e imagen que no guardan relación entre sí porque visualmente no incluye la Casa Presidencial	El contenido de la publicación no evidencia a los actores responsables de la acción llevada a cabo	El medio resta importancia a la acción del colectivo que intentó evidenciar cómo las adolescentes fueron mancilladas por las altas autoridades	El medio continúa invisibilizando a las niñas fallecidas, al referirse al centro estatal de “niños y adolescentes”
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, intriga, culpabilidad		Conservadora, antigobierno, antisistema		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padres irresponsables</li> <li>2. Niñas abusadas</li> <li>3. Involucramiento social</li> <li>4. Fue el Estado</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 4

### Contenido de eP9Mz3 y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Primer discurso público del presidente Morales, con carácter conciliatorio por la muerte de las niñas del Hogar Seguro	Jimmy Morales: “Hay luto en nuestros corazones”	De neutral a crítica contra el gobierno	Texto e imagen tomada de un recurso audiovisual del gobierno	El diario recoge la declaración del presidente y su intención de desligar del proceso a la SBS	El medio difunde el breve discurso que el presidente dedicó a lo ocurrido en el Hogar Seguro validando su exposición	Se proyecta la imagen de un presidente que desde la aparente tristeza intenta desvincularse de la responsabilidad de la tragedia
Emociones detectadas		Ideología influyente		Discurso hegemónico validado		
Enojo, odio, desprecio, indignación		Antigobierno, conservadora, machista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indiferencia e irresponsabilidad presidencial</li> <li>2. Niñas abusadas y denuncias sin atender</li> <li>3. Ingobernabilidad y nepotismo</li> <li>4. Exigir la renuncia del presidente</li> <li>5. Asignación presupuestaria SBS</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 5

### Contenido de eP9Mz4 y validación del discurso

Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Guatemala es un país que no asegura la vida de quienes habitan en los hogares de protección y abrigo.	Guatemala no es un hogar seguro: Sube a 31 la cifra de víctimas fatales del incendio del hogar	En contra del gobierno	La imagen del balcón de Casa Presidencial responsabiliza al gobierno por las víctimas mortales del hogar	La acción impulsada por un colectivo social se vincula a las declaraciones de los médicos que atendieron la emergencia	El medio asume una postura que contradice lo dicho por las autoridades, en cuanto a que el motivo del incendio fue la comida del lugar	Como noticia de último minuto se dimensiona la magnitud de la tragedia y se evidencia las distintas reacciones de los sectores involucrados
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Indignación, tristeza, enojo, burla, desprecio, culpabilidad		Antigobierno, antisistema, conservadora a favor del presidente		<ol style="list-style-type: none"> <li>Niñas abusadas, denuncias sin atender</li> <li>Padres irresponsables</li> <li>Corrupción estatal</li> <li>Deducir responsabilidades</li> <li>Involucramiento social</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 6

### Contenido de eP9Mz5 y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Las emociones de la población se orientan en contra de las autoridades	Indignación, estupor y una oleada de críticas contra las autoridades.	En contra del gobierno	Texto e imagen que evidencian la protesta de la población indignada	La población sale a las calles a protestar por la indiferencia presidencial ante el caso de las denuncias señaladas por las niñas	El medio valida las acciones y mensajes de crítica en contra del gobierno, como una forma de protesta colectiva	Se incrementa la tendencia del medio en orientar la opinión hacia las denuncias de abusos sexuales que las niñas habían realizado y que no fueron atendidas por las autoridades.
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, conformismo, indiferencia, tristeza, pena, intriga		Conservadora a favor del gobierno, progresista, machista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corrupción estatal</li> <li>2. Abandono y maltrato familiar</li> <li>3. Sociedad hipócrita e indiferente</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 7

### Contenido de N9Mz1 y validación del discurso

**Nómada** 9 de marzo de 2017 · 🌐

El jefe de la Secretaría de Bienestar Social dijo ayer que el amotinamiento fue porque no les gustaba el sabor de la comida. Es mentira. Esta es una de las crónicas más duras que hemos publicado. #NiUnaMenos

NOMADA.GT

**Las razones del amotinamiento de las niñas del Hogar Seguro** [Más información](#)

👍👎👏 1614      210 comentarios 2209 veces compartida

Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Causas de una tragedia	Las razones del amotinamiento de las niñas del Hogar Seguro	En contra del gobierno (SBS)	Imagen que connota dolor y solidaridad y se relaciona con el texto en cuanto a la dureza de la crónica publicada	Desde el link de su página web, el medio publicó, por primera vez, el contenido de la crónica realizada	Por el hackeo de su página web, la interacción con esta publicación estuvo más enfocada en tratar de buscar una alternativa para poder acceder al contenido	La intención del medio se centró en evidenciar la mentira discursiva del Secretario de la SBS, así como en impulsar el hashtag feminista #NiUnaMenos
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Neutral, enojo, sarcasmo		De neutral a progresista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Censurar al medio para que no siga informando</li> <li>2. Prensa sin acceso al Hogar</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 8

### Contenido de N9Mz2 y validación del discurso

**Nómada** ✓

9 de marzo de 2017 · 🌐

...

Las razones de las niñas para amotinarse en el Hogar Seguro

Los adolescentes estaban sancionados por extorsión. Las niñas tenían objetos punzocortantes escondidos en el pelo. Agotamos el diálogo con las niñas. No podíamos aceptar un informe que dice que ese lugar es un gallinero en donde se tortura a los niños. Considero que la causa del amotinamiento, porque no les gusta la comida, no era válida. No hubo negligencia. No voy a presentar mi renuncia como Se...

Ver más

👍👎👏 2375

💬 333 comentarios 🔄 2220 veces compartida

<b>Unidades semánticas</b>		<b>Unidades sintácticas</b>		<b>Unidades pragmáticas</b>		
Descripción de los hechos		Justificación de las causas		Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Causas de una tragedia	Las razones de las niñas para amotinarse en el Hogar Seguro	En contra del gobierno	Imagen que contrasta con las declaraciones del Secretario de Bienestar Social	Debido al hackeo de su página web, Nómada publicó directamente en Facebook la nota de su investigación	Lo primero que el lector ve es el texto de las declaraciones vertidas por el Secretario de la SBS, con lo cual el medio provoca la acción de seguir leyendo	Como consecuencia del hackeo de su página web, esta misma nota fue publicada 3 veces por el medio, incrementando el alcance y la viralización en Facebook
Emociones detectadas		Ideología influyente		Discurso hegemónico validado		
Enojo, molestia, tristeza		De neutral a en contra el gobierno		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Felicitación al medio por la denuncia social</li> <li>2. Indiferencia presidencial, gobierno asesino</li> <li>3. Que se apruebe el aborto</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 9

### Contenido de N9Mz3 y validación del discurso



**Nómada** 9 de marzo de 2017 ·

...

Después de que nos hackearan hoy, hablamos con nuestros amigos de Univision Noticias y reprodujeron nuestra crónica sobre las niñas que murieron ayer. No van a poder callarnos ni censurarnos.



UNIVISION.COM

**Las razones para amotinarse en un centro de menores de Guatemala donde murieron 31 niñas**

👍👎❤️ 3210

171 comentarios 2120 veces compartida

👍 Me gusta
💬 Comentar
➦ Compartir

Unidades semánticas		Unidades sintácticas		Unidades pragmáticas		
Descripción de los hechos		Justificación de las causas		Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Causas de una tragedia	Las razones para amotinarse en un centro de menores de Guatemala donde murieron 31 niñas	En contra del gobierno	Imagen que guarda relación con el texto, al mostrar el sufrimiento de las mujeres por la muerte de las niñas	Debido al hackeo de su página web, Nómada publica el link de su investigación desde el portal de Univisión	El medio nuevamente implica al lector para que comparta el contenido como una forma de evitar la censura	El medio capta 835 vistas más que la publicación anterior y provoca que el netcenter a favor del gobierno incremente sus comentarios
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, tristeza, pena e indiferencia		A favor del gobierno, antisistema, conservadora		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padres irresponsables</li> <li>2. Que deduzcan responsabilidades</li> <li>3. Niñez sin protección del Estado</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 10

### Contenido de eP10Mz1 y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Fue el Estado	Tragedia apunta a responsabilidad estatal	Neutral	Imagen y texto que no guardan relación entre sí	El discurso mediático se centra en el Estado como responsable de la tragedia	El medio comparte la opinión de funcionarios y familiares de las víctimas y las contrasta con la responsabilidad del Estado	Al contrastar el titular con la opinión de las personas involucradas, el Periódico evidencia confusión en el tratamiento de lo ocurrido
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo e indignación		A favor del gobierno		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padres irresponsables</li> <li>2. Niñas abusadas</li> <li>3. Que se deduzcan responsabilidades</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia



## Esquema de análisis 11

### Contenido de eP10Mz2 y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Acciones y protesta de estudiantes universitarios	Estudiantes de la Usac exigen justicia y donan sangre para niñas quemadas	Neutral	Imagen y texto que guardan relación	El medio comparte algunas de las acciones de protesta llevadas a cabo por estudiantes Sancarlistas	El medio presenta a la Universidad de San Carlos de Guatemala como un todo integral	El tratamiento que se le dio a esta nota invisibilizó las acciones que se llevaron a cabo por determinadas unidades académicas
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, odio, tristeza, desprecio, indiferencia		Antigobierno, machista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estado fallido, renuncia de presidente</li> <li>2. Planificación familiar</li> <li>3. Que no quede impune el hecho</li> <li>4. Reclusorio de niñas amotinadas</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 12

### Contenido de eP11Mz y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Obstrucción a la justicia por parte de la SBS	Apelación de la SBS frenó investigación en el Hogar Virgen de la Asunción	En contra del gobierno, SBS	En esta publicación, tanto el título, como el texto y la imagen, refuerzan el mismo mensaje	Los nexos interinstitucionales provocan un sistema de justicia inoperante ante las denuncias por violación de DDHH	elPeriódico evidencia una relación de intereses que obstruyen la justicia y vulneran los derechos humanos de las niñas albergadas en el lugar	El MP como ente investigador, no dio seguimiento a las denuncias interpuestas en meses anteriores de que ocurriera la tragedia
Emociones detectadas		Ideología influyente		Discurso hegemónico validado		
Enojo, odio, desprecio		Antigobierno, machista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nepotismo</li> <li>2. Discriminación y misoginia</li> <li>3. Corrupción e impunidad SBS</li> <li>4. Fortalecimiento al sector justicia</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 13 Contenido de eP13Mz1 y validación del discurso



**El Periódico Guatemala**  
13 de marzo de 2017 · 🌐

⋮

Presidente anuncia solicitud al FBI para investigar la tragedia del Hogar Seguro de San José Pinula. <http://bit.ly/2nxuvNO>



ELPERIODICO.COM.GT

**Dieciocho familias de empresarios aportan Q1 millón 200 mil para la transportación aérea de siete pacientes quemadas**

👍👎👤 1,9 mil
432 comentarios 186 veces compartido

<b>Unidades semánticas</b> Descripción de los hechos		<b>Unidades sintácticas</b> Justificación de las causas		<b>Unidades pragmáticas</b> Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Los empresarios se solidarizan con las víctimas para evitar más acciones en contra del gobierno	Dieciocho familias de empresarios aportan Q1 millón 200 mil para la transportación aérea de siete pacientes quemadas	En contra del gobierno	Titular y contenido que evidencian la indiferencia del gobierno en la investigación y en el aporte económico para las víctimas	El sector empresarial afín al gobierno asume el papel de benefactor de las niñas sobrevivientes	elPeriódico caracteriza a los empresarios como los benefactores de las niñas, mientras que al presidente Morales lo evidencia como un incompetente	Este contenido mediático evidencia que el gobierno de Jimmy Morales no está en capacidad para atender las demandas de los sectores más vulnerables
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, incertidumbre, vergüenza, odio		Antigobierno, antisistema		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dudosa ejecución presupuestal SBS</li> <li>2. Presidente no asume su responsabilidad</li> <li>3. Abuso de ayuda extranjera</li> <li>4. Cortina de humo</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 14

### Contenido de eP13Mz2 y validación del discurso

Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Captura de funcionarios del gobierno por el caso del Hogar Seguro	Confirma captura de tres ex funcionarios de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia	En contra del gobierno	Titular, imagen y contenido que no evidencian a los funcionarios capturados	Como noticia urgente se informa de la captura de tres ex funcionarios de la SBS y el medio se anticipa a responsabilizarlos por la muerte de las 40 niñas	De manera tácita, el medio vincula a la presidencia para mantenerla en agenda por este caso	Al no evidenciar claramente quiénes eran los tres funcionarios capturados, el medio incitó a la especulación
Emociones detectadas		Ideología influyente		Discurso hegemónico validado		
Enojo, indignación, esperanza		Antigobierno, antisistema, conservadora		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Justicia por las niñas</li> <li>2. Deducción de responsabilidades</li> <li>3. Nepotismo</li> <li>4. Activación de la pena de muerte</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 15

### Contenido de N13Mz y validación del discurso



**Nómada** ✓

13 de marzo de 2017 · 🌐

...

El equipo de **Nómada** lleva días recopilando testimonios de trabajadores, equipos que ingresaron, familiares e incluso unos minutos con una de las sobrevivientes que viajó a un hospital en Estados Unidos. Aquí, la historia.



NOMADA.GT

**Estos testimonios apuntan a un crimen de Estado**

Por si la tragedia de 40 niñas calcinadas en un hogar gubernamental no...

👍👎👏 1214

281 comentarios 1610 veces compartida

<b>Unidades semánticas</b>		<b>Unidades sintácticas</b>		<b>Unidades pragmáticas</b>		
<b>Descripción de los hechos</b>		<b>Justificación de las causas</b>		<b>Caracterización de los actores</b>		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Fue el Estado	Estos testimonios apuntan a un crimen de Estado	En contra del gobierno	Imagen, titular y contenido que guardan relación con la tragedia	El discurso mediático se centra en el Estado como responsable de la tragedia	Mediante la imagen se evoca a la niñez desprotegida y víctima de un Estado que no le garantiza el derecho a la vida	Publicación de testimoniales de los diversos sectores involucrados, así como de una de las víctimas, para garantizar la veracidad del contenido presentado
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, tristeza, indignación		Antigobierno		1. Justicia para las niñas 2. Ineptitud presidencial 3. Indiferencia de la prensa 4. Niñas abusadas		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 16

### Contenido de eP14Mz y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Policía y ex funcionarios se responsabilizan entre sí por no haber abierto la puerta del salón	“Las llaves de la puerta las tenía un agente de la PNC que no apareció”: exdirector del hogar	Neutral	El medio justifica las causas de esta publicación en el hecho de que existen dos versiones y se debe seguir investigando	La intención del medio es evidenciar las opiniones contradictorias que surgen entre los involucrados	elPeriódico menciona al exdirector del Hogar, a la PNC y a los monitores del Hogar, e implica al MP para que continúe la investigación	Tras la captura de tres ex funcionarios del gobierno, el medio define a los actores involucrados en torno a los cuales debe girar la investigación
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, frustración tristeza		Antigobierno, antisistema		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padres irresponsables</li> <li>2. Justicia para las niñas</li> <li>3. Niñas abusadas, trata de menores</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 17

### Contenido de N14Mz y validación del discurso



**Nómada**  
14 de marzo de 2017 ·

...

Las niñas siguen hablando y responsabilizan a la Policía Nacional Civil de no haberlas dejado salir mientras las llamas arrasaban con todo. Un reportaje de Claudia Méndez Arriaza para Nómada.



NOMADA.GT

**Audios: una policía le dijo a las niñas que “se aguantaran” el fuego**

👍👎👏 1650

💬 446 comentarios

🔄 2876 veces compartida

<b>Unidades semánticas</b>		<b>Unidades sintácticas</b>		<b>Unidades pragmáticas</b>		
<b>Descripción de los hechos</b>		<b>Justificación de las causas</b>		<b>Caracterización de los actores</b>		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Declaraciones de las niñas culpan a la PNC	Audios: una policía le dijo a las niñas que “se aguantaran” el fuego	Feminista	Texto e imagen complementarias	Desde una postura a favor de las niñas, Nómada comparte sus voces para validar sus denuncias contra la PNC	Ante la contradicción de opiniones de los sindicatos en el caso, Nómada acude a las víctimas para conocer su versión de los hechos	El medio se convierte en el portavoz de las niñas, para difundir sus denuncias contra la PNC
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, indignación, tristeza		Antigobierno, antisistema		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La PNC es culpable</li> <li>2. Que Nómada siga buscando alternativas para informar (por hackeo del website)</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 18

### Contenido de eP15Mz y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Denuncias del Hogar Seguro que no prosperaron en el MP	Thelma Aldana ordenó revisar todas las denuncias anteriores a la tragedia del Hogar Seguro	En contra del MP	Imagen y texto que evocan la comisión de delitos en contra de las niñas, presuntamente por guardias de seguridad	El medio confirma que sí existieron hechos delictivos en el Hogar Seguro, previo a la tragedia	elPeriódico involucra al MP como el ente que no dio trámite, en su oportunidad, a las denuncias de hechos delictivos ocurridos en el HSVA	El discurso mediático evidencia un retraso importante en el sistema de investigación del MP
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, intriga, burla		Antigobierno, machista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Negligencia en la investigación</li> <li>2. Nepotismo</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia



## Esquema de análisis 19

### Contenido de eP16Mz y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
Solidaridad en redes sociales	Usuarios se solidarizan por la tragedia que truncó los sueños de 40 niñas	Feminista	Texto, imagen y contenido que guardan relación entre sí y evocan tristeza	Para que el caso del Hogar Seguro no quede en el olvido, colectivos de mujeres impulsaron una campaña de solidaridad	El medio interactúa con la etiqueta #TodasSomosLas40, para implicar al lector en la campaña de apoyo y solidaridad con las víctimas	A una semana de la tragedia, el Periódico manifiesta muestras de solidaridad con las niñas fallecidas
Emociones detectadas		Ideología influyente		Discurso hegemónico validado		
Euforia, tristeza, enojo		Conservadora, progresista		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indiferencia social</li> <li>2. Justicia para las niñas</li> <li>3. Asignación presupuestaria SBS</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## Esquema de análisis 20

### Contenido de N16Mz y validación del discurso



Unidades semánticas Descripción de los hechos		Unidades sintácticas Justificación de las causas		Unidades pragmáticas Caracterización de los actores		
Significado	Significante	Postura ideológica	Forma del contenido	Acciones	Interacciones	Consecuencias
En Guatemala se vive con frustración y desconfianza en las autoridades	Cómo se viven 8 días de buscar a una niña en Guatemala	Antisistema	Imagen y texto que evidencian frustración de los familiares	Desde la interrogación, el medio manifiesta la falta de voluntad de las instituciones implicadas en el caso	Luego de 8 días de la tragedia en el HSVA, Nómada recalca la responsabilidad del Estado y la desconfianza que sus instituciones generan en los deudos	Ninguna institución del Estado se hizo responsable ni brindó asistencia a las víctimas y a sus deudos, luego de 8 días de ocurrido el hecho, las niñas continuaban sin protección estatal.
<b>Emociones detectadas</b>		<b>Ideología influyente</b>		<b>Discurso hegemónico validado</b>		
Enojo, frustración, indignación		Antisistema, antigobierno		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indiferencia de las autoridades</li> <li>2. Burocracia estatal</li> <li>3. Denuncias sin atender</li> </ol>		

Fuente: elaboración propia

## 8.5. Análisis crítico del discurso mediático en Facebook

La disciplina académica centrada en el análisis crítico del discurso mediático en Facebook (ACDMF), esboza algunas tendencias que, en este trabajo de investigación, descansan especialmente en el estudio de la opinión pública, desde sus rasgos y matices ideológicos, hasta las manifestaciones espontáneas que los usuarios intercambiaron en torno a los contenidos publicados por los medios sujetos de estudio, a manera de reacción emotiva propia de la comunicación digital traducida, incluso, por emoticones o íconos de dicha red social.

A la luz de la semántica, sintáctica y pragmática, fueron analizados un total de veinte contenidos relacionados con el incendio ocurrido en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, publicados por el Periódico y Nómada en la semana del 8 al 16 de marzo 2017, de los cuales 14 corresponden a el Periódico y 6 a Nómada. Seguidamente se procedió a recopilar aquellas opiniones de usuarios que, por el discurso expresado, obtuvieron un mayor número de interacciones por los otros usuarios, llegando a transformarlas en nuevos contenidos, de los cuales se extrajo la emoción detectada, la ideología influyente y el discurso hegemónico validado.

La aproximación metodológica basada en el ACDMF permitió identificar la influencia mediática en la construcción de la opinión pública sobre el tema analizado, en donde destaca la tríada del uso lingüístico como expresión escrita, el apoyo visual de imágenes seleccionadas por el medio, y el recurso no verbal intercambiado por algunos de los usuarios de dichos medios, dentro del proceso comunicativo que promueve la interacción de masas en el entorno virtual de Facebook.

Para representar visualmente la tendencia y el índice diferencial entre el contenido mediático y la opinión pública, desde la perspectiva abordada por ambos medios, se recurrió al uso de diagramas radiales, los cuales ayudan a interpretar el problema desde las distintas aristas analizadas, brindándole mayor importancia a la postura ideológica de ambos actores (medio-usuarios), a las emociones que afloraron, y al discurso hegemónico que validaron a favor o en contra de las víctimas y sus deudos.

### 8.5.1. ACDMF elPeriódico

La página de Facebook de elPeriódico data del 4 de agosto de 2012, y fue creada con el objetivo de “expresar la verdad, revelar la realidad con énfasis crítico y fundamentalmente poner a la vista lo escondido”. Dentro de la información principal se indica que el diario juega un papel de contrapeso más agresivo, menos complaciente, más crítico e inconformista frente a los abusos del poder público. Su historia lo evidencia como el diario obsesionado por las primicias informativas y las investigaciones periodísticas rigurosas y profundas que rompen el flujo tradicional de información existente en el país, cuya prioridad es que prevalezcan los intereses del lector sobre los intereses de la fuente. ([https://www.facebook.com/pg/elperiodico/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/elperiodico/about/?ref=page_internal))

Partiendo de la información anterior, la secuencia de contenidos que han sido analizados en este trabajo de investigación constituye un intento por desentrañar la tematización abordada y el comportamiento que la opinión pública reprodujo como efecto de las publicaciones y el tratamiento que el medio sujeto de estudio brindó al caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

En el caso de elPeriódico se evidenciaron particularidades importantes en la temática abordada, dentro de las cuales el medio hilvanó su cobertura noticiosa desde el recuento inicial de las víctimas mortales; la negligencia de las instituciones que no atendieron las denuncias previas a la tragedia; la visibilización de las actividades que colectivos sociales llevaron a cabo como actos de protesta contra el gobierno; la postura del presidente Jimmy Morales; la responsabilidad del Estado implicado desde sus instituciones gubernamentales; algunas de las acciones puestas de manifiesto por estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala; la ayuda económica propiciada por 18 familias de empresarios guatemaltecos para el viaje de las niñas sobrevivientes; la captura de tres funcionarios de gobierno encargados de la casa hogar; la implicación y responsabilidad de actores del sector de seguridad y justicia, hasta las reacciones que los usuarios manifestaron en redes sociales, como una actividad impulsada por un colectivo feminista.

Cabe destacar que de los 14 contenidos publicados por el Periódico, la opinión pública les brindó mayor atención a las publicaciones del 8 y 9 de marzo, las cuales obtuvieron un mayor índice de reacciones, comentarios y acciones de viralización, a diferencia de los otros días en los cuales la tendencia disminuyó casi en un 50%, lo que fue determinante para subdividir las publicaciones en tres bloques, para definir un análisis correlacional entre lo publicado por el medio y el interés informativo de los usuarios.

Los titulares de mayor importancia para la opinión pública estuvieron relacionados con el recuento inicial e incremento de las víctimas mortales, así como con la intención del medio de evidenciar, como una de las causas del siniestro, el hecho de que ninguna institución haya atendido las denuncias previas que tanto las niñas como periodistas investigadores habían dado a conocer meses antes de la tragedia. De esto se deduce que el interés de la opinión pública se mantuvo en aquellos titulares relacionados directamente con los temas de mortandad, abusos y violencia, con un impacto máximo de 7731 reacciones, 2954 viralizaciones (compartir) y 657 comentarios de usuarios.

Es importante mencionar que el Periódico del 8 de marzo de 2017, presentó una cobertura noticiosa en desarrollo; ello se hizo evidente por el número de personas fallecidas (19) que el medio indicó en su publicación, y porque recogió en primera instancia las declaraciones del cuerpo de Bomberos Voluntarios.

Dentro de la descripción de los hechos, el medio recurrió al uso de la palabra que, aún entrecomillada, denotó menosprecio por la figura femenina, al indicar que una “señorita” fue la causante del incendio, en contraposición al recurso textual de niños fallecidos, que fueron presentados como víctimas de alguna mujer. Mientras tanto, en la justificación de las causas, el Periódico asumió una postura discriminatoria y machista, que vulneró cualquier idea preconcebida que la opinión pública pudiera haberse formado, puesto que en el imaginario colectivo pudo haber primado el conector semántico que evidenció a una malhechora que a través de determinada acción cometió un delito.

En cuanto a la forma del contenido, la relación de imagen texto no guardó reciprocidad, probablemente porque a esa hora los medios dependían únicamente de las imágenes filtradas por los cuerpos de socorro o bien, de capturas desde las afueras del Hogar Seguro que permanecía cerrado.

Dentro de la caracterización de los actores, en esta primera publicación, se detectaron al menos cinco: la mujer que prendió fuego al colchón, los Bomberos Voluntarios de donde el medio recogió la versión publicada, los niños fallecidos (nombrados erróneamente), el incendio como actor secundario que implicó las consecuencias, y la casa hogar de San José Pinula, que tras lo acontecido aún no se evidenciaba con claridad su nombre. Este primer acercamiento de el Periódico con el caso estudiando, dejó un claro registro de invisibilización de las niñas víctimas del incendio.

Entre tanto, el 9 de marzo de 2017, el Periódico publicó cinco (5) enlaces en Facebook, entre los cuales el titular de mayor impacto fue “Tragedia por negligencia: los gritos que muchos oyeron, pero nadie atendió”, en cuyo TP (texto que acompaña a la publicación) el medio validó lo expresado por algunos vecinos del Hogar Seguro, y por algunos periodistas, tal es el caso de Mariela Castañón, de La Hora, quienes con anterioridad habían denunciado que en la casa hogar había indicios de desapariciones y maltrato a las y los menores, sin que las instituciones responsables hubieran iniciado investigaciones de oficio.

En el aspecto semántico, el medio denotó con claridad que lo ocurrido constituyó una tragedia y no un acto premeditado, y que la misma pudo haberse evitado si las instituciones correspondientes hubiesen actuado con celeridad; el contenido que recogió la narración de la vecina de la casa hogar, invitó sutilmente al lector para que este se cuestionara ¿por qué las niñas querían morir y no continuar viviendo en la casa hogar? y ¿cuál era la razón de fondo para que las niñas buscaran el suicidio? Con tales interrogantes el medio evidenció la intencionalidad de implicar a la audiencia y dirigir su opinión hacia la búsqueda de responsables dentro de las instituciones del Estado. Otro de los aspectos relevantes fue que, al igual que el día anterior, el

medio volvió a invisibilizar a las niñas cuando las reconoció como “personas” y no como niñas que seguían muriendo en los hospitales.

La postura ideológica que el Periódico planteó inicialmente fue la idea antisistema, al utilizar los conectores semánticos de tragedia y negligencia en su titular, el medio se anticipó a evidenciar la responsabilidad de los sectores del Estado, lo cual fue validado con la imagen como forma del contenido que justificó las causas. En el recorrido visual la imagen encuadró a los cuerpos de socorro, a los cuerpos de seguridad, a la prensa y al personal ejecutivo de las instituciones responsables de los hogares de protección y abrigo, con lo cual se reforzó lo expuesto en su titular. Mientras tanto, en el aspecto pragmático, la caracterización de los actores estuvo enfocada hacia la presencia del Estado, el cual comenzó a cobrar importancia a través de las diversas instituciones que lo conforman, y sobre quienes recayó la responsabilidad de la tragedia desde el segundo día de haber sucedido, de acuerdo a lo expresado por el Periódico en dicha publicación.

Ese mismo día la audiencia también reaccionó, en menor cantidad, a dos publicaciones bajo los titulares: “Guatemala no es un hogar seguro: Sube a 31 la cifra de víctimas fatales del incendio de casa hogar” e “Indignación, estupor y una oleada de críticas contra las autoridades”. En el primer contenido el medio asumió una postura de neutral a en contra del gobierno, al contradecir lo dicho por las autoridades, en cuanto a que el motivo del incendio fue la comida del lugar, lo cual fue desmentido por el Periódico; mientras que en la segunda publicación el medio validó las acciones y mensajes de crítica en contra del gobierno, como una forma de protesta colectiva, incrementado su tendencia de orientar la opinión hacia las denuncias de abusos sexuales que las niñas habían manifestado y que no fueron atendidas por las autoridades.

Un quinto enlace, del primer bloque, estuvo relacionado con la persona responsable de las llaves del aula en donde estuvieron encerradas las niñas, el cual fue titulado: “Las llaves de la puerta las tenía un agente de la PNC que no apareció”: exdirector del hogar”. En este contenido la intención del medio fue evidenciar las opiniones contradictorias que surgían entre los actores involucrados, dentro de los cuales el Periódico mencionó al exdirector del Hogar, a la PNC y a los

monitores del Hogar, e implicó al MP para que continuara investigando el hecho. Tras la captura de los tres ex funcionarios del gobierno, el medio definió a los actores involucrados en la tragedia, como una sugerencia para que la investigación girara en torno a ellos.

Un segundo bloque de importancia mediática y de corrientes de opinión, lo constituyó la tematización de la captura de tres ex funcionarios que tenían a su cargo la casa hogar; la apelación de la Secretaría de Bienestar Social que supuestamente frenó que el Ministerio Público continuara con las investigaciones; el aporte económico que las 18 familias de empresarios otorgaron para que las niñas sobrevivientes pudieran viajar a un hospital especializado de Estados Unidos para continuar con su recuperación; las actividades de protesta y donación de sangre realizadas por algunos estudiantes de la USAC, y las declaraciones de la ex Fiscal General, Thelma Aldana, las cuales obtuvieron un impacto de 1.5 a 2.4 mil reacciones.

En este segundo bloque de importancia destacó el involucramiento de los usuarios para viralizar los contenidos relacionados con la captura de los tres funcionarios, así como con la apelación presentada por la SBS para frenar la investigación del MP, como un indicio de que la opinión pública aceptó y validó el discurso mediático que intentaba evidenciar a los responsables para que el proceso de investigación girara en torno a ellos.

Un tercer y último bloque de publicaciones cuyas reacciones y comentarios no alcanzaron las mil reacciones, corresponde a los temas relacionados con las declaraciones del presidente Jimmy Morales; la actividad de solidaridad impulsada en redes sociales bajo la consigna #TodasSomosLas40; la implicación del Estado como responsable de la tragedia, desde la opinión de algunos actores involucrados, y la actividad impulsada por un colectivo social que colgó muñecas en las afueras de casa presidencial.

En cuanto a las declaraciones vertidas por el presidente Morales, el tratamiento mediático apuntó hacia la intencionalidad del mandatario de desligar del proceso a la SBS, a través de la cual se estaba involucrando a la Primera Dama de la Nación, como la principal responsable de dicha institución del Estado. También se proyectó la imagen de un presidente que desde la aparente

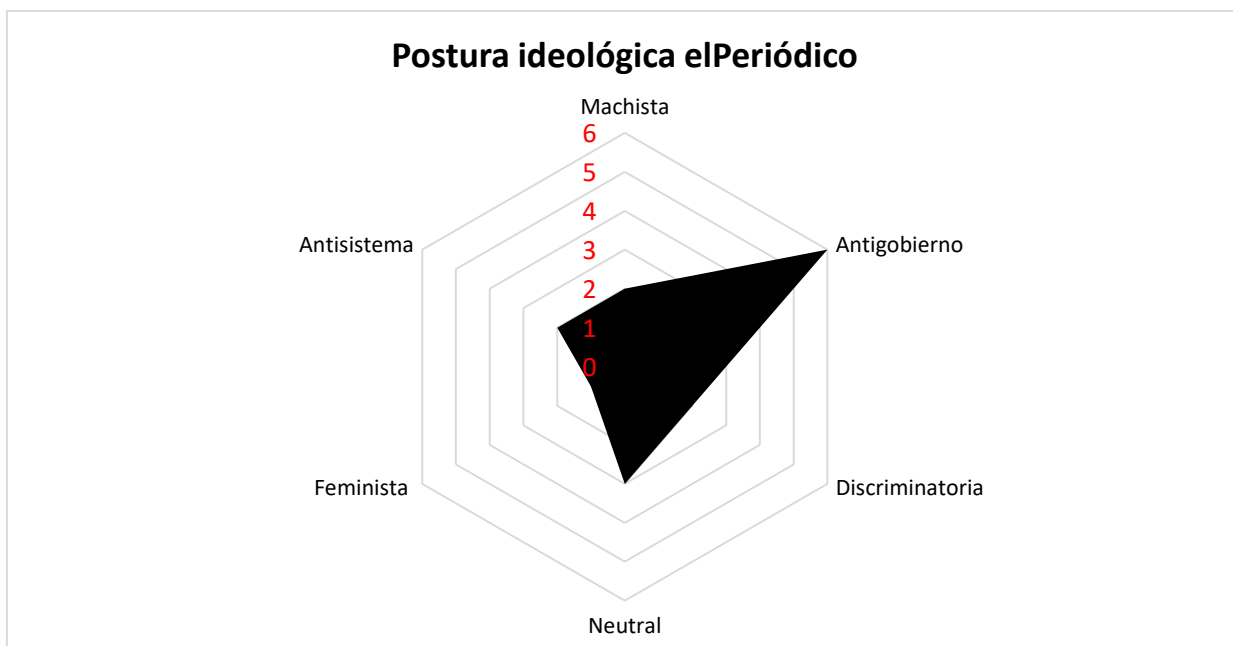


tristeza intentó desvincularse de la responsabilidad de la tragedia, al involucrar a todos los guatemaltecos como parte responsable de la Nación que han construido, y porque de manera conjunta forman parte del mismo Estado.

Merece la pena destacar que estas últimas reacciones, en contraste con las manifestadas en los primeros contenidos publicados por el Periódico, dan cuenta de que la opinión pública se interesó más por aquellos tópicos relacionados concretamente con factores de tipo político, económico, penal, y de deducción de responsabilidades; más que por los de involucramiento social, derechos humanos, justicia y solidaridad con las víctimas y sus deudos, cuyos datos concluyentes serán abordados más adelante, con base al análisis correlacional entre el discurso mediático, como variable independiente, y la opinión pública como variable dependiente del constructo temático y noticioso.

En el entendido de que a través del Análisis Crítico del Discurso se puede llegar a determinar los mensajes subyacentes construidos tanto por la exposición del medio como por los fragmentos discursivos que los perceptores utilizan para entender y aceptar la propuesta mediática frente a un hecho social contextualizado; en la tarea analítica de este estudio, cada dato recabado fue dosificado de tal forma que fuese capaz de hablar por sí mismo y en relación con los demás, de tal cuenta que, a continuación, se adicionan las gráficas radiales que sustentan el resumen analítico para representar la correlación entre la postura ideológica sostenida por el medio y la manifestada por los usuarios, así como las emociones y el discurso hegemónico validado desde la posición de las opiniones publicadas.

**Gráfica 1**

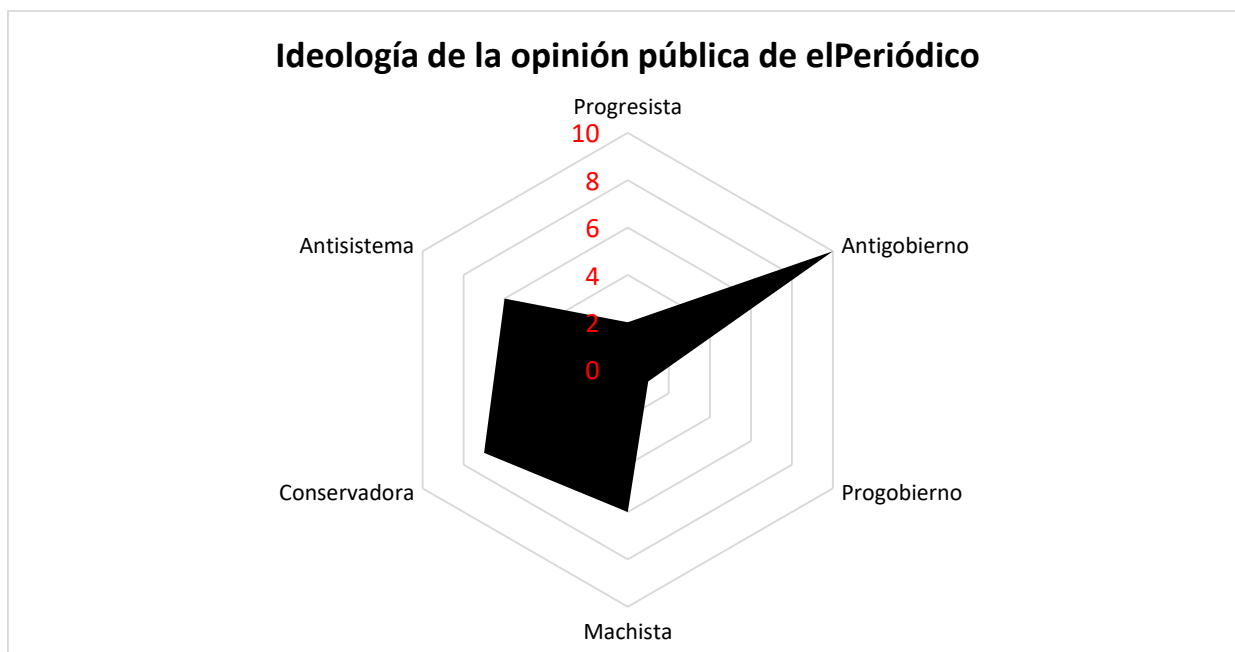


Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

Como se indicó con anterioridad, la tematización de el Periódico estuvo mayormente enfocada hacia el recuento de las víctimas mortales, así como a la visibilización de los responsables de la tragedia, de ahí que su postura ideológica haya matizado un mayor índice de contenidos antigobierno y antisistema, relacionados estos últimos con las instituciones del Estado que desde la contradicción de opiniones entre sí, fueron evidenciadas como las responsables de haber desatendido las demandas de las niñas albergadas, así como de no haber abierto la puerta del salón en donde se encontraban las niñas.

Dentro de la postura ideológica neutral, los contenidos estuvieron vinculados a las declaraciones del presidente Jimmy Morales, y a las actividades de protesta impulsadas tanto por colectivos sociales como por los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por su parte, la postura machista y discriminatoria, hace énfasis en las primeras publicaciones del medio, en las cuales se invisibilizó a las niñas como las víctimas de la tragedia. Finalmente, la ideología feminista guarda relación con las actividades solidarias que circularon en Facebook y Twitter bajo la etiqueta #TodasSomosLas40.

**Gráfica 2**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

En correlación con la postura ideológica de elPeriódico, la Gráfica 2 evidencia que la opinión pública estuvo en coincidencia común con el medio, al mantener una postura ideológica antigobierno, seguida de una tendencia hacia las opiniones conservadoras, dentro de las cuales destacan los comentarios que giraron en torno a la responsabilidad del Estado y a la irresponsabilidad de los padres que fueron sujetos de crítica por desatender a sus hijos en aspectos de educación y hábitos morales. Es preciso hacer notar que, dentro de la figura de responsabilidad paterna, fueron las madres sobre quienes la crítica se masificó por su capacidad de dar vida, la cual fue abordada de forma peyorativa y mayormente machista.

Al igual que el medio, la ideología antisistema estuvo enfocada hacia los contenidos relacionados con la responsabilidad de las instituciones como la PNC y el MP, así como con el cuestionamiento de la ejecución presupuestaria de la SBS, a partir de la donación que las familias de empresarios hicieron para el viaje y atención de las niñas sobrevivientes, y también por las contrataciones de amigos sin experiencia para dirigir las instituciones estatales.

**Gráfica 3**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

elPeriódico estableció vínculos importantes con su audiencia, promoviendo reacciones inmediatas en pro o en contra de determinados actores. Tal como lo muestra la gráfica, la reacción ante los contenidos publicados por el medio provocó que la opinión pública intensificara sus emociones de enojo, odio, tristeza e indignación. En cada uno de los contenidos publicados la tendencia al enojo se diversificó y estuvo presente como reacción a los temas de nepotismo, corrupción gubernamental, irresponsabilidad presidencial, irresponsabilidad de los padres (madres), y al abuso cometido contra las niñas.

Mientras tanto, la tendencia al odio se concentró mayormente en actitudes de discriminación, desprecio, burla, indiferencia y euforia; todas ellas orientadas en contra de las víctimas, sus progenitoras, y de la Primera Dama. A partir de ahí se pudo constatar que la opinión pública desencadenó una serie de estereotipos y prejuicios que atentaron contra la dignidad de las mujeres, desde un criterio de deshumanización, condena y rechazo social, validando con ello que la forma de sentir y de opinar de la audiencia estuvo al margen del control y responsabilidad mediática.

Gráfica 4



Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

La decodificación sígnica del discurso, desde la experiencia inconsciente de la opinión pública, quedó registrada en la presente gráfica, en la cual el tema central del discurso validado giró en torno a la responsabilidad de los progenitores, a la corrupción gubernamental, y a la exigencia de justicia para las niñas; en un segundo plano se registraron las valoraciones discursivas que responsabilizaron al gobierno por la tragedia, la desatención hacia las niñas abusadas y la falta de involucramiento y denuncia social; este último discurso constituyó un parteaguas para involucrar a todas las personas y minimizar la crítica contra el gobierno.

Desde la primera publicación de elPeriódico, un alto índice de usuarios validó el discurso de irresponsabilidad paternal, desde la óptica de “traer hijos al mundo”, falta de educación, falta de valores morales, desatención y abandono a los hijos, entre otras. Al pasar de los días, este discurso se fue solidificando como una medida de defensa al presidente y al gobierno, presuntamente desde perfiles falsos o pagados que construyeron un discurso unificado para obviar los aspectos de responsabilidad gubernamental, justicia, derechos humanos y derechos constitucionales que el Estado debería garantizar a la población en igualdad de condiciones.

### 8.5.2. ACDMF Nómada

Nómada es un diario digital de Guatemala que el 10 de diciembre de 2013 creó su página en Facebook, @nomadagt, e inició a publicar contenidos el 7 de agosto de 2014, con un concepto de periodismo de vanguardia, sobre política y cotidianidad, con la intención de sorprender diariamente a sus más de 178,200 seguidores. Como empresa fundamenta su ideología sobre la base de criterios y conceptos de independencia, frescura, iconoclasia, optimismo, estética, feminismo, investigación y vanguardia, por lo que su tendencia informativa gira en torno a la defensa de causas progresistas.

Como respuesta a su estilo de investigación, en el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, Nómada empezó a hacer análisis para ir contextualizando los pormenores de lo ocurrido, tal como lo indicó Morataya, más que ir informando de la actualidad de lo que iba ocurriendo, Nómada fue uno de los primeros medios que empezó a señalar que hubo un crimen de Estado, que hubo responsabilidad de funcionarios del gobierno, que intentó contextualizar la tragedia desde la investigación. (Entrevista a Sergio Morataya, 3 de mayo 2018)

Desde sus titulares, Nómada pudo haber definido alianzas discursivas importantes entre sus lectores, toda vez que sus estructuras semánticas y pragmáticas definieron situaciones informativas que evidenciaron las razones de las niñas para amotinarse; los testimonios de familiares y trabajadores; las declaraciones de las niñas sobrevivientes, y la angustia y desesperación de los familiares al buscar a sus niñas. Sin embargo, debido al *hackeo* de su sitio web, desde el primer día de publicación, la preocupación del medio se enfocó más en evidenciar el hecho de la censura que la importancia que sus contenidos pudieron haber tenido en un momento en donde la información fluía de manera descontextualizada.

Este hecho provocó que la opinión pública respondiera a un formato de acomodamiento mediático, el cual valida el aporte teórico que en esta tesis se ha definido con el término reflexivo de opinión acomodiatíca, basada en la flexibilidad y complacencia de los usuarios en torno a los contenidos y a la postura asumida por el medio. La experiencia inconsciente de la opinión

acomodiática generó una decodificación sígnica del discurso que reprodujo una actitud y un comportamiento contrario a la finalidad primaria del contenido publicado.

Durante los nueve días de contenidos analizados, Nómada realizó seis publicaciones, de las cuales tres corresponden a la misma crónica, cuya descripción de los hechos fue presentada desde distintos significantes que generaron un particular abordaje de las unidades semánticas, desde los elementos temáticos siguientes: “Las razones del amotinamiento de las niñas del Hogar Seguro”, “Las razones de las niñas para amotinarse en el Hogar Seguro”, y “Las razones para amotinarse en un centro de menores de Guatemala donde murieron 31 niñas” Estos tres contenidos fueron publicados el 9 de marzo, como enlace de la página web; como nota de Facebook, y como enlace del portal de noticias Univisión, guardando como conector semántico “las razones”, como causas de una tragedia.

Dentro de las unidades sintácticas, el discurso de estos tres titulares se complementó con imágenes que adicionaron un recorrido visual para facilitar al lector la connotación del fuerte dolor y sufrimiento que vivieron los familiares de las niñas, aun cuando los titulares se contradijeron en el hecho de presentar a los sujetos cuyas razones fueron el detonante del incidente, en cuanto a justificar las causas desde la temática de “las razones del amotinamiento”, que suponía la implicación de diversos sectores relacionados con la casa hogar; las razones de las niñas, que las identificó en un primer momento como las principales referentes de la autoría del desenlace trágico, y finalmente las razones para amotinarse, que dentro de su estructura léxico-sintáctica implicó a toda la niñez albergada que horas antes de la tragedia había escapado del Hogar Seguro.

En cuanto a las unidades pragmáticas, la atención de los usuarios estuvo mayormente concentrada en la imposibilidad de acceder al enlace de la página web del medio, razón por la cual la tendencia apuntó a reacciones de molestia por las aparentes acciones de censura. Sin embargo, dentro de la caracterización de los actores, la intención principal de Nómada fue evidenciar la mentira sostenida por el Secretario de la SBS, en cuanto a afirmar que el amotinamiento se debía a la comida del lugar. El medio también intentó, por primera vez,

posicionar el *hashtag* (etiqueta) #NiUnaMenos, sumándose con ello a la campaña de los colectivos sociales que lo impulsaban. Sin embargo, las acciones de censura de su sitio web, fueron el detonante para que Nómada terminara implicando a la opinión pública para que compartiera y viralizara el contenido publicado en Facebook, como alternativa para contrarrestar la censura, y dado de las características de la red social que permitió que un promedio de 2,180 personas difundiese dichas publicaciones.

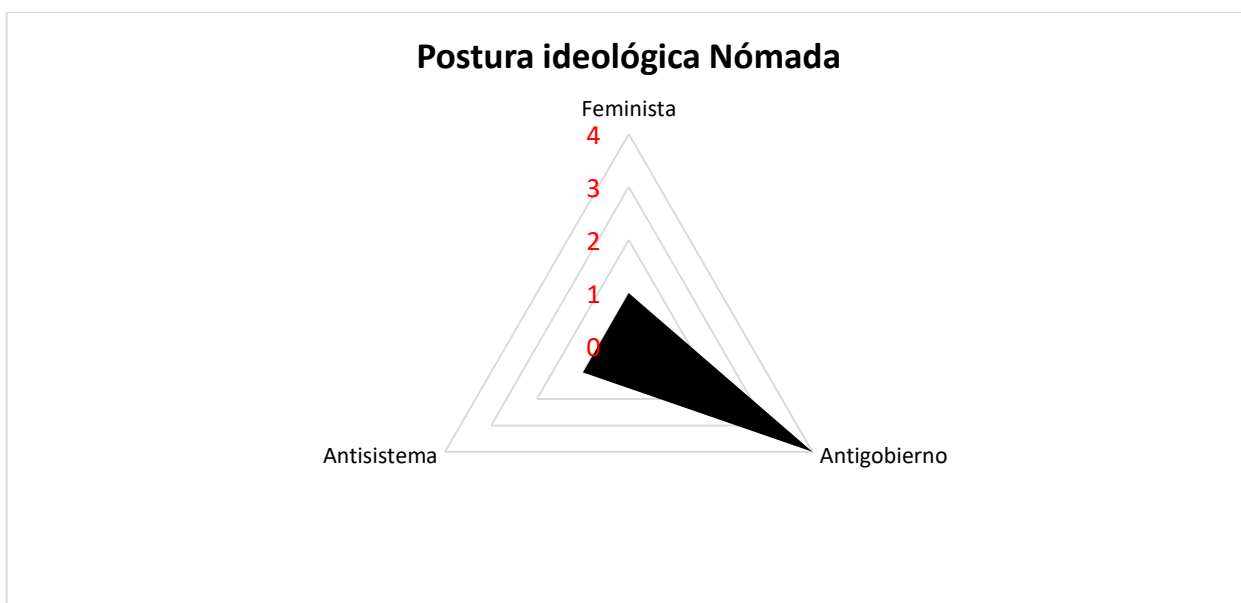
Dentro de los siguientes contenidos publicados, la tematización estuvo enfocada en los testimonios de trabajadores del Hogar Seguro, de familiares de las víctimas, y de una de las niñas sobrevivientes (N13Mz). Al día siguiente el medio publicó los audios que fue recopilando entre algunas de las niñas sobrevivientes, quienes responsabilizaron de manera puntual a los agentes de la Policía Nacional Civil, por no abrir la puerta y por los insultos y el trato despectivo que les propinaron (N14Mz). Finalmente, al concluir los nueve días de la tragedia, Nómada publicó una nueva crónica, la cual tituló “Cómo se viven 8 días de buscar a una niña en Guatemala” (N16Mz), cuyo texto que acompañó a la publicación (TP), recalcó la responsabilidad del Estado y la desconfianza que sus instituciones generaron en los deudos.

La acción de compartir los contenidos publicados por Nómada provocó que los audios testimoniales de las niñas sobrevivientes fueran viralizados 2876 veces, con un mayor número de comentarios dentro de las seis unidades analizadas, que superó las 440 opiniones de usuarios. A diferencia de lo anterior, la última crónica publicada una semana después de la tragedia no despertó el mismo interés en la opinión pública, debido a factores técnicos y superficiales tales como: que el medio continuó con problemas de conexión con su página web, que los comentarios pagados y de perfiles falsos se incrementaron a favor del gobierno, que el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro ya estaba saliendo de la agenda noticiosa de los medios; pero en un aspecto más profundo, la disminución de reacciones de la audiencia se vio motivada por aspectos de desinterés por el problema de fondo, que consistió en la desatención de las instituciones del Estado al no garantizar la vida de las niñas ni hacerse responsable de su deceso.



Al igual que con el Periódico, con Nómada también se consideró importante realizar el análisis de la correlación entre las variables ideológicas sostenidas tanto por el medio como por los usuarios, así como las emociones y el discurso hegemónico validado desde las corrientes de opiniones publicadas. En tal sentido, se presentan a continuación las gráficas radiales que representan e identifican los vínculos que Nómada generó con una audiencia de reacciones inmediatas.

**Gráfica 5**

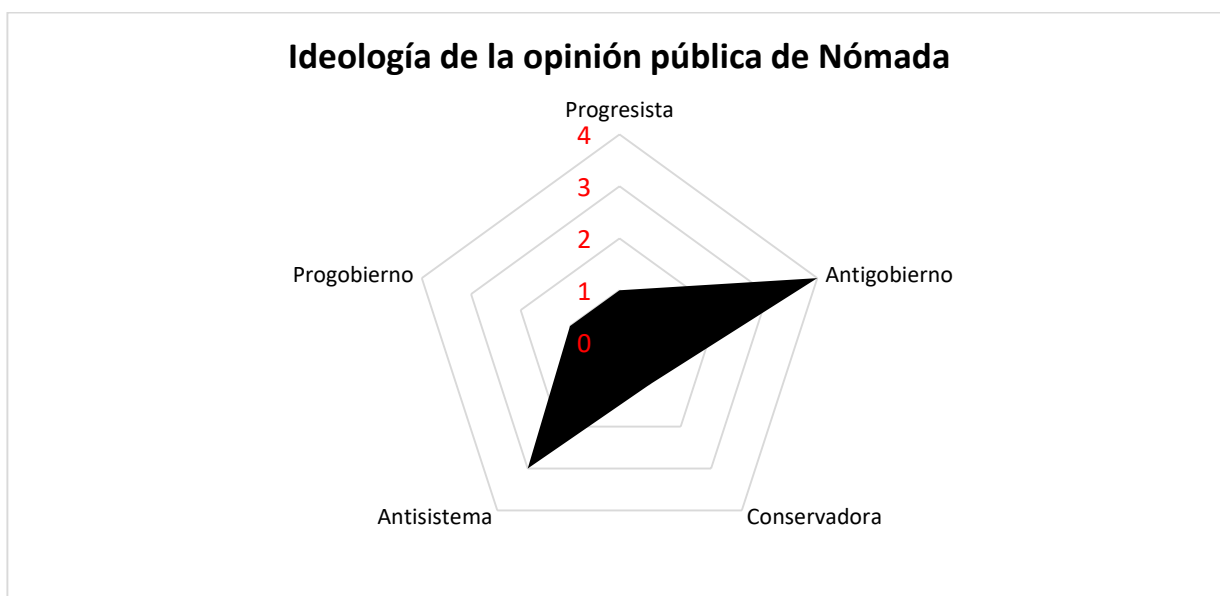


Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

Debido al formato de investigación que Nómada presenta en sus contenidos noticiosos, la temática abordada parte de contextualizaciones específicas que impiden al medio diversificar su postura ideológica; tal como lo demuestra la gráfica cuya mancha apunta hacia una actitud anti gobierno. Este tratamiento estuvo mayormente relacionado con los contenidos relacionados con las razones del amotinamiento, que evidenciaron la falta de veracidad en las declaraciones emanadas por el Secretario de la SBS; y los testimoniales de trabajadores y familiares de las niñas que enfatizaron en la irresponsabilidad del gobierno y del Estado, como garantes de la protección de las niñas albergadas.

Entretanto, la postura antisistema estuvo relacionada con el contenido de las personas que buscaban a una niña después de una semana de ocurrida la tragedia. En esta publicación, Nómada evidenció que ninguna institución del Estado se hizo responsable ni brindó asistencia a las víctimas y a sus deudos, luego de 8 días de ocurrido el hecho, las niñas continuaban sin protección estatal. Finalmente, la postura feminista corresponde a la nota relacionada con la responsabilidad de la PNC al no abrir la puerta, sin embargo, se consideró una postura feminista en el sentido de que Nómada se convirtió en portavoz de las niñas para que sus opiniones se dieran a conocer.

**Gráfica 6**

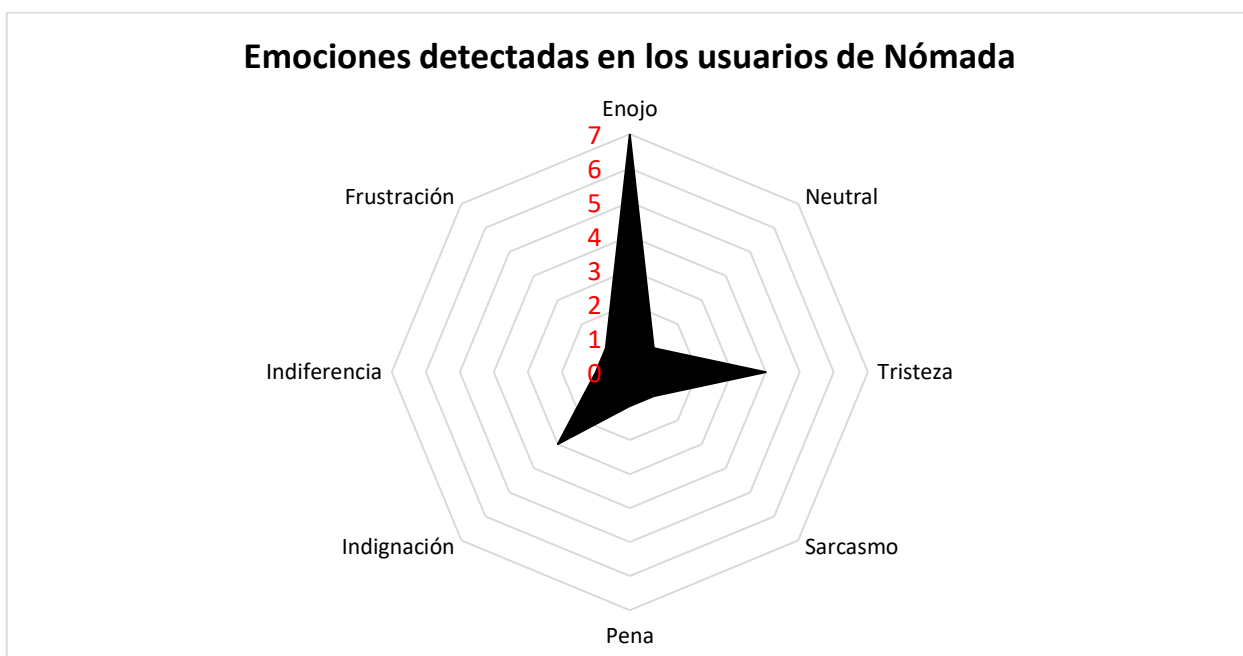


Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

La postura ideológica relacionada con los contenidos publicados por Nómada, evidencia una tendencia correlacional entre el medio y las opiniones publicadas, toda vez que la mayor incidencia apuntó hacia las opiniones en contra del gobierno y del sistema en sí mismo. Es importante mencionar que la tendencia anti gobierno sufrió un incremento debido al tema de la censura que sufrió el medio por el posible hackeo de su sitio web, con lo cual la intención mediática se vio beneficiada porque la opinión pública no sólo validó dicho mensaje, sino que lo reprodujo masivamente, transformándose en voceadora de la actitud y comportamiento del medio.

Como consecuencia de lo anterior, el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro fue relegado a un segundo plano, a partir del cual las opiniones con una postura conservadora y pro gobierno no se hicieron esperar, sobre todo ante la temática relacionada con el “barco del aborto”; la irresponsabilidad de los padres; la irresponsabilidad del Estado, concebido como el conjunto de instituciones dentro de las cuales la familia forma parte; y la posibilidad de que el contenido publicado por Nómada fuera una *fake news* o noticia falsa.

**Gráfica 7**

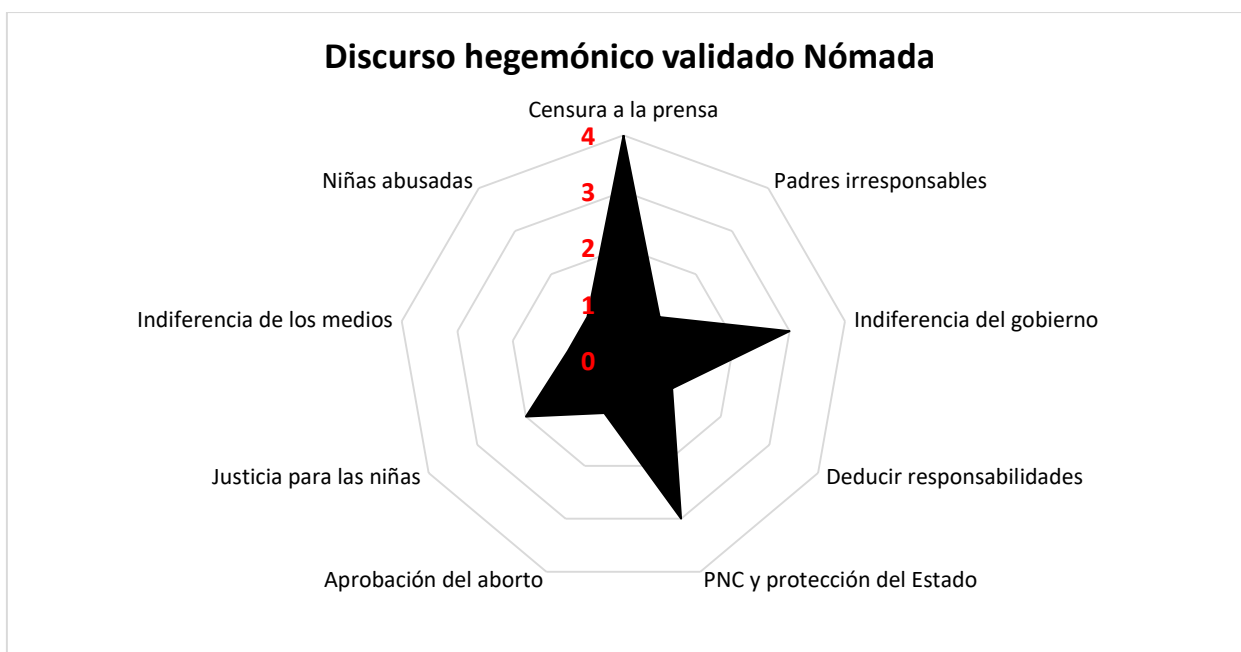


Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

La diversidad emotiva que afloró a partir de los contenidos publicados por Nómada, reiteró una tendencia mayoritaria de enojo, tristeza e indignación, la cual, dentro de un plano general, pudo estar acorde a la temática abordada; sin embargo, como ya se mencionó con anterioridad, el hackeo de la página web del medio definió una mayor postura de enojo y malestar entre los usuarios que se solidarizaron con el medio y reaccionaron a los comentarios que éste hizo a su propia publicación. Mientras tanto, los temas sobre el aborto, padres irresponsables, niñas abusadas, respeto para las niñas, indiferencia presidencial e impunidad, también despertaron emociones de enojo, pero en menor incidencia.

La tristeza estuvo relacionada con opiniones que se solidarizaron con el medio y lo exhortaron a seguir informando; y en menor medida se vincularon a comentarios sobre la ineptitud del presidente Morales y la niñez sin protección del Estado. Por su parte, la emoción de indignación fue la única que afloró por la indiferencia estatal y por la responsabilidad que la PNC tuvo al no abrir la puerta para que las niñas pudieran salir del lugar en llamas.

**Gráfica 8**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a los contenidos analizados.

El discurso hegemónico validado por la opinión pública, a partir de los contenidos publicados por Nómada, plantea un corpus temático diverso, que destaca cuatro niveles de importancia. El primero alude a la percepción de un medio censurado que debe buscar alternativas para seguir informando, y a la falta de acceso de la prensa al Hogar Seguro, en los días posteriores a la tragedia. El segundo enfatiza en la indiferencia gubernamental y en la nula aptitud de las autoridades por garantizar los derechos de las víctimas y sancionar a los responsables. Un tercer discurso corresponde a la responsabilidad de la PNC que custodiaban a las niñas y no hicieron nada por ayudarlas para salir del salón que se incendiaba.

El cuarto discurso corresponde a las opiniones que demandaron justicia para las niñas. Es importante hacer notar que los seguidores de Nómada no se enfocaron en aspectos de irresponsabilidad paternal o maternal, como tampoco lo hicieron con factores que eran determinantes para entender las razones de las niñas para amotinarse, tales como los posibles abusos que hayan sufrido dentro del Hogar Seguro, que constituyen parte vinculante para deducir responsabilidades jurídicas y legales.

## Reflexiones finales

El Capítulo 8 de la presente tesis doctoral responde al objetivo de sistematizar el Análisis Crítico del Discurso, desde la interacción medio-audiencia, para determinar el discurso hegemónico validado en el tratamiento del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción.

Desde la lógica analítica propuesta por Teun Van Dijk, se diseminaron los contenidos noticiosos en unidades semánticas, sintácticas y pragmáticas, para llegar a describir los hechos, justificar las causas y caracterizar a los actores involucrados dentro del corpus analizado, así como el tratamiento discursivo que medios y audiencia brindaron a cada contenido publicado. De tal cuenta que el estudio descansó en veinte unidades de análisis que cumplieron con cualidades de referencia en cuanto a la relación con el tema y a la interacción con los usuarios.

Tomando en consideración que este estudio se planteó como una investigación explicativa, cuya intención metodológica fuese capaz de ver más allá de la llana descripción de los conceptos, para responder a las causas del problema estudiado, se intentó explicar las condiciones contextuales en las cuales se manifestó cada unidad analizada, de ahí que éstas fueron extrapoladas para comprender los aspectos discursivos que la opinión pública fue construyendo a partir de los contenidos informativos propuestos por los medios sujetos de estudio.

El caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción enarboló una construcción informativa de variables independientes y dependientes, mediante las cuales, medios y audiencia, sostuvieron un discurso correlacional cuyo efecto provocó que la audiencia reprodujera las formas de actitud y comportamiento asumidas por el medio, provocando con ello que muchos de

los usuarios reaccionaran de manera inconsciente, flexible y complaciente, obviando acciones fundamentales que debieron haber primado.

Y es precisamente a partir de estas reacciones inconscientes, flexibles y complacientes, que surge el acomodamiento discursivo en pro de determinados intereses dirigidos por el medio. Esta realidad resalta el constructo teórico reflexivo que en esta tesis doctoral se plantea a la luz de la opinión acomodática, la cual esboza un proceso intencional en la producción de nuevos conocimientos.

El recorrido de la tarea analítica surgió a partir de la captura informativa y comentarios de usuarios, para llevar a cabo la dosificación en matrices registrales, de las cuales se extrajeron todas aquellas unidades que dieron vida a los veinte esquemas de análisis planteados, los cuales a su vez permitieron fundamentar el análisis crítico del discurso que, para una mejor comprensión, promovió la creación gráfica para la presentación de los resultados obtenidos.

Siendo el texto en profundidad la base para realizar el análisis crítico del discurso, los resultados obtenidos evidencian la relación entre éste, su contexto y la interacción social. A partir de ahí, la muestra analizada en el Periódico detalla un corpus informativo en donde el interés del medio fue poner en la agenda mediática el minuto a minuto de lo ocurrido, desde el recuento inicial de las víctimas mortales, la negligencia de las autoridades y funcionarios responsables de la casa hogar, las actividades de protesta, la postura del presidente Morales, el rol asumido por el sector empresarial, la captura de funcionarios del gobierno, el involucramiento de la PNC y MP, para concluir la semana noticiosa con las acciones de solidaridad desde las redes sociales.

En el aspecto contextual, los contenidos publicados por el Periódico reprodujeron en sus titulares y TP un problema de carácter político más que social, matizando expresiones ideológicas que evocaron mortandad, sufrimiento e indignación provocadas por un Estado ineficiente; la crítica hacia las autoridades y la importancia que el sector empresarial mantiene dentro del gobierno, como brazo político que actúa en contextos de crisis gubernamental; y la deficiencia en los sectores de seguridad y justicia.

Estas expresiones ideológicas derivaron en posturas que sistematizaron un discurso mediático en contra del gobierno (anti gobierno), en contra de las instituciones del Estado (antisistema), pasando por incidencias de neutralidad, hasta evidenciar actitudes y comportamientos machistas y de discriminación, especialmente contra la ex Fiscal General, Thelma Aldana, y en contra de las mismas niñas que fueron invisibilizadas desde el inicio de las publicaciones.

Como consecuencia de la postura asumida por el medio, especialmente por el discurso anti gobierno y de discriminación, las interacciones de los usuarios se mantuvieron en un rango emocional de enojo y odio, minimizando los aspectos de tristeza y solidaridad hacia las niñas y sus familiares, lo cual se constituyó en el detonante para la validación de un discurso hegemónico que se concentró mayormente en la aparente irresponsabilidad de los padres, por traer niños al mundo, acción inherente a las madres por la forma peyorativa de las expresiones; por la falta de educación y formación moral, así como por el abandono de sus hijos e hijas. Este discurso afloró el resentimiento social contra aquellas personas que viven en situaciones de pobreza y vulnerabilidad, a quienes se les rechaza y se les excluye de los cánones establecidos, más allá de ser víctimas de un Estado que no les garantiza sus derechos.

Por su parte, la muestra analizada en las publicaciones de Nómada mantuvo una intencionalidad mediática de carácter investigativo y feminista, concentrándose en una temática que buscó visibilizar a las niñas desde sus razones para huir del Hogar Seguro, haciendo públicos sus testimonios y denuncias, así como la falta de atención que las instituciones del Estado brindaron a los familiares durante los días posteriores a la tragedia.

Nómada se caracterizó por construir un discurso en contra del gobierno, dentro de un contexto que vulneró su intención primaria de informar con precisión, al verse afectado por problemas técnicos en su sitio web, lo cual fue determinante para modificar su actitud y las formas de expresión ideológica que definieron los discursos de la opinión pública.

De tal forma, el discurso hegemónico validado por la audiencia de Nómada se concentró en externar sus felicitaciones al medio por no permitir la censura y por buscar alternativas para

informar, más que por el trabajo mismo de investigación periodística que contenía información de suma importancia para dimensionar la estructura del problema enraizado en el Hogar Seguro, como en muchos otros hogares estatales destinados para brindar atención y abrigo a niñez y adolescencia en estado de vulnerabilidad.

Del análisis desarrollado en el presente Capítulo se deduce que tanto el Periódico como Nómada influenciaron sobre la manera de pensar, de sentir y de opinar de sus audiencias, al margen del control y responsabilidad mediática que concluyó en la validación de indiferencia por las niñas.



**PARTE V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, REFERENCIAS Y  
ANEXOS**



## Conclusiones

### Conclusiones generales

El objetivo general de esta investigación fue analizar críticamente el discurso de los contenidos publicados en Facebook por los medios noticiosos el Periódico y Nómada, así como las interacciones discursivas de los usuarios que opinaron con relación a la cobertura mediática relacionada con la tragedia ocurrida en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción; por lo que la discusión se centralizó en la influencia que generaron ambos medios sobre la forma de pensar, sentir, y opinar de sus audiencias, en donde la validación de las opiniones comunes pudo haber surgido al margen del control y responsabilidad mediática. Derivado de dicha discusión, el núcleo central de la investigación radicó en verificar si con sus publicaciones, los medios sujetos de análisis respondieron o no a la tríada ética que gira en torno al respeto, la veracidad y el servicio público.

Desde esta perspectiva se formularon cuatro preguntas de investigación, las cuales fueron concordantes con cada uno de los objetivos propuestos y guiaron la estructura del corpus teórico. Las preguntas de investigación generaron reflexiones acordes a las teorías que fundamentan la opinión pública, la red social, los estudios críticos del discurso, y el discurso de odio, las cuales permitieron fundamentar toda la parte analítica para llegar a definir el discurso hegemónico validado por medios y audiencia, así como las recomendaciones para incidir en una mejor construcción de contenidos en Facebook.

Las cuatro preguntas generadoras que encontraron respuesta en el presente estudio, son:

1. ¿Cuáles son las teorías que fundamentan la opinión pública como una forma de control social de los medios de comunicación masiva?
2. ¿Cuáles son los efectos y emociones que articulan la colectividad social en Facebook?
3. ¿Cuál es la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea de investigación de la opinión pública?
4. ¿Cuáles son las fases del discurso de odio que prolifera en Facebook, que determinan los patrones ideológicos de intolerancia y violencia verbal?

## Pregunta de investigación 1

La pregunta de investigación 1, ¿Cuáles son las teorías que fundamentan la opinión pública como una forma de control social de los medios de comunicación masiva?, fue respondida desde los conceptos y aproximaciones al término opinión pública, en los diversos estadios históricos que fueron abordados en este estudio, los cuales plantearon escenarios importantes en donde el control, el poder, las costumbres y la moral, son significantes de lo que varios autores han considerado la opinión común del pueblo.

En un sentido consensuado, las investigaciones sobre opinión pública han evidenciado dos ideas fundamentales a saber, la teórica y la experimental, alrededor de las cuales se han formado dos escuelas: la clásica y la empírica, surgiendo la primera de los esfuerzos intelectuales de escritores que, al tratar con diversas materias, tropezaron con el fenómeno de estudio sin llegar a confluir en una teoría universalmente aceptada.

A pesar de las diferencias teóricas entre los estudiosos de la materia, las perspectivas del estudio de opinión pública manifiestan transformaciones actitudinales que, si bien es cierto surgen desde la individualidad, tienden a complementarse con el surgimiento de estereotipos, prejuicios, relaciones públicas y toda aquella propagación informativa que tienda a poner en común un hecho de interés colectivo, y cuya función sea condicionar el comportamiento humano dentro de los diversos campos de la acción social.

Como un hecho de interés colectivo se suscita el caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, cuyo tratamiento mediático se enraizó en posturas políticas y económicas, desde la perspectiva de elPeriódico, y de censura mediática, desde la intención difundida por Nómada. Ante tales estructuras discursivas, ambos medios incitaron a sus seguidores para aceptar sus posturas y validar sus discursos, provocando que los significados de sus contenidos se diversificaran en la percepción de las personas, cuyas reacciones dieron vida a una opinión pública extremista, en donde, sobre la indiferencia a lo ocurrido, construyeron opiniones con un alto índice de odio en contra de las víctimas, llegando a legitimar opiniones de carácter machista y discriminatorio.

## Pregunta de investigación 2

Para responder a la pregunta de investigación 2, ¿Cuáles son los efectos y emociones que articulan la colectividad social en Facebook?, se partió desde la percepción de la opinión pública como la opinión colectiva de la masa, y se recurrió a los fundamentos teóricos de la Espiral del Silencio, cuya base conceptual considera la anulación de las opiniones aparentemente minoritarias, como consecuencia de un supuesto temor al aislamiento de todos aquellos individuos que optan por callar antes de ser aislados, marginados o rechazados por la masa, lo cual se está volviendo un problema constante en las diversas redes sociales de internet.

En el estudio de las redes sociales fueron abordadas tres teorías que dan pauta a su concepto. La importancia o el interés de su estudio llevó a la conclusión de que las redes sociales no son mecanismos nuevos dentro de la coexistencia humana; por el contrario, aún sin recibir el nombre de redes sociales como tal, los estudios psicológicos que originaron la Teoría de la Gestalt y de la Sociometría, ya se basaban en interpretar el comportamiento de los individuos dentro de sus grupos de relación.

Luego de un siglo de estudio, a partir del surgimiento de la teoría de la Gestalt, varios han sido los autores que se han interesado en definir leyes para una mejor comprensión del comportamiento humano colectivo. De esta cuenta, los principios de semejanza, proximidad y continuidad han permitido que se visualice al ser humano como sujeto que genera vínculos a partir de sus intereses en común, y dentro de estos vínculos, que tiene la capacidad de crear subgrupos mediante la forma como orienta dichos intereses hacia alguna zona de confluencia.

Una de las formas gráficas más importantes para el estudio de las redes sociales es la teoría de Grafos, la cual plantea, desde una estructura matemática, la existencia de vértices unidos con aristas o líneas imaginarias que van tejiendo un entramado de interconexión. Estos vértices vienen a constituir en la actualidad los nodos humanos que se agrupan sistemáticamente, como un mecanismo de cohesión que origina la red social, cuyo concepto actual se originó a partir de dicha teoría.

El estudio de la red social desde un enfoque tecnológico se remonta 22 años atrás, cuando apareció la primera red social SixDegrees, en 1997. A partir de allí, las metodologías de análisis plantean redes sociales que ya no sólo dependen del ser humano para su funcionamiento, sino de la sistematización de programas informáticos y ordenadores de búsqueda que se encargan de motorizar la dinámica social, definiendo y sectorizando a los usuarios de acuerdo a sus intereses informativos y de consumo.

Según los expertos, las redes sociales de internet son potentes canales de comunicación e interacción masiva, por lo que deben estudiarse a la luz de los efectos que producen. En tal sentido, es importante la interpretación que Marshall McLuhan hizo en la era de la tecnología electrónica, al afirmar que los medios son percibidos como los remodeladores y reestructuradores de los patrones de la interdependencia social; que repercuten en cambios de rutinas y modos de percepción de los usuarios.

En el ámbito sociocultural, es preocupante la huella que las y los usuarios van dejando en redes sociales como Facebook o Twitter, a través de la producción y reproducción de contenidos que evidencian una alta carga de odio contra todo aquello que consideran diferente o contrario a sus preferencias y opiniones, validando comportamientos racistas, xenófobos, sexistas, pedófilos, machistas y otras formas de violencia que hacen circular en estas y otras redes sociales de internet. Con tales prácticas, los emisores no solo vulneran los derechos de las personas que están sujetas a sus comentarios y publicaciones, sino que también abren la brecha para incrementar la sumisión, la marginación, la deshumanización, y el incremento de estereotipos y opiniones impulsadas por la emoción, con poco o ningún nivel de criterio válido y razonable.

Al finalizar la presente investigación, se concluye que la colectividad social en Facebook se articula mediante aquellas emociones que incitan en su mayoría a un estado de miedo al aislamiento, a la intolerancia de las opiniones divergentes, a la sumisión colectiva ante quienes se sienten con el poder de definir el discurso público, y a las que desde los patrones ideológicos desencadenan una comunicación estereotipada que incide en el incremento de emociones de odio y animadversión.

### Pregunta de investigación 3

La pregunta de investigación 3, ¿Cuál es la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea de investigación de la opinión pública?, siguió la ruta de los estudios gramaticales, de la lengua y del lenguaje, que han evolucionado conforme a los criterios y necesidades que los seres humanos han demandado para poder comunicarse entre sí.

Dentro de las necesidades del proceso comunicativo establecido a partir de la adquisición del lenguaje, ya sea por imposición o por la naturaleza misma de las cosas; se han instaurado diversas corrientes que, desde la antigua Grecia de Platón hasta los albores del Siglo XIX, fundamentaron las corrientes precientíficas del lenguaje, las cuales estuvieron diseñadas para abordar la lengua desde la oralidad como un proceso de comunicación unidireccional, en donde la faena política y poética se estructuró a través del discurso, siendo el Ágora el medio idóneo para que la vox populi reconociera y aceptara la gramaticalidad de aquella época.

A medida que las modificaciones fonéticas se fueron instaurando en los procesos gramaticales, la oralidad se diversificó por la necesidad de conocer otras lenguas, las cuales fueron dando paso a nuevas corrientes de pensamiento que permitieron reconocer el estudio de la lengua como un cuerpo orgánico del conocimiento, el cual se desligaba del lenguaje y su estructura gramatical para dar paso al estudio de la lingüística como componente social, capaz de abordar la realidad de la lengua y sus usos.

A partir de ahí surgieron las corrientes científicas de los usos de la lengua, las cuales estuvieron más enfocadas hacia su estructura sígnica, semiológica, lingüística, biolingüística, instintiva, discursiva e intencional. Sin embargo, como toda corriente científica, los teóricos de los estudios modernos se encontraron con disensos que les permitieron redefinir sus corrientes de pensamiento, llegando a aceptar la posibilidad de los diversos campos de acción para el estudio del lenguaje, provocando con ello una aglutinación teórica que sentó las bases del así denominado “Giro Lingüístico”, a partir del cual el lenguaje pasó a ser el elemento dinamizador de la conciencia humana y de la producción social del significado, al cuestionar la perspectiva del empirismo lógico.

El significado, como parte de la teoría Saussureana del signo lingüístico, está asociado a todas aquellas características generales de representación mental, de ideas que son comunes a todos los hablantes del mismo idioma, y es a través del discurso que se reconstruye y se resignifica, otorgándole un sentido múltiple a los mensajes. En la obra “El medio es el mensaje”, McLuhan afirmaba que “Las sociedades siempre han sido moldeadas más por la índole de los medios con que se comunican los hombres que por el contenido mismo de la comunicación” (McLuhan, 1997, p.8) De ahí que puede deducirse que en la era de internet, los nuevos medios se han definido por la capacidad que tienen para conectar a las personas de forma inmediata, a través de dispositivos móviles o digitales, promoviendo la interacción colectiva en torno a intereses en común, más que por la significancia de los mensajes codificados.

Mensaje y significado guardan una estrecha relación con los estudios del discurso, en los cuales se han sustentado importantes aportes teóricos desde los años 70, coincidiendo sus exponentes en la necesidad de incorporarlos en los procesos de investigación social, para reflexionar sobre los problemas socioculturales que afectan a los sectores más vulnerables, desde los abusos de poder y la desigualdad social que se enfatiza especialmente desde los medios de comunicación masiva.

Siguiendo esta línea analítica de estudios, y para definir la perspectiva teórico-lingüística que antecede a los estudios críticos del discurso, en la línea de la opinión pública, se planteó en la presente tesis doctoral un recorrido teórico desde la oralidad gramatical, individual y unidireccional; pasando por la incorporación histórica de otras lenguas y los nuevos conocimientos que surgieron a partir de la lingüística como componente social; enfatizando en aquellas corrientes de pensamiento que de manera multidisciplinar diversificaron los estudios del lenguaje, deconstruyendo los saberes desde la conciencia humana y su intrínseca relación con la producción de significados.

De ahí que sean los constructos gramaticales, lingüísticos y significantes, los que anteceden a los estudios críticos del discurso, orientados estos últimos a reflexionar sobre los problemas sociales que desde las estructuras de poder afectan a los sectores más vulnerables del entramado social y redefinen el control de la mente de acuerdo a las perspectivas de los grupos dominantes.



#### Pregunta de investigación 4

Para definir cuáles son las fases del discurso de odio que prolifera en Facebook y determina los patrones ideológicos de intolerancia y violencia verbal, se partió desde la estructura jerárquica discursiva que plantea acciones que, por su nula visibilidad, han llegado a normalizarse dentro de un contexto de relaciones virtuales. De ahí que en este trabajo de investigación se señaló como punto de partida el odio invisibilizado que sustenta las manifestaciones de otros tipos de violencia visibles, las cuales atentan contra la dignidad, la igualdad y los derechos humanos de las personas, llegando a concluir en formas de asesinato o genocidio.

Una forma de esquematizar el discurso de odio es a través de la pirámide de Maslow, la cual contempla los diversos niveles de expresiones que impulsan cualquier tipo de intimidación e incitación a la violencia verbal o física. Dentro de la pirámide se subrayaron los estereotipos como factores base de la construcción del odio, los cuales representan toda aquella manifestación hiriente e insensible que las personas construyen a lo interno de su pensamiento, para luego exteriorizarlas a través de mensajes verbales o escritos, mediante procesos de comunicación interpersonal, y desde cualquier ámbito privado o público.

Los estereotipos dan vida a los prejuicios, que corresponden a un nivel superior mediante el cual las personas adaptan sus concepciones preformadas con criterios de deshumanización, rechazo e intolerancia hacia otras personas, que aun siendo sus pares los consideran diferentes. Entre tanto existe un tercer nivel invisibilizado que corresponde a la discriminación, la cual atenta sobre la igualdad de las personas y las somete a procesos de exclusión dentro de contextos de atención social y derechos humanos.

Como práctica discursiva, el odio se ha enraizado en los procesos de comunicación de masas, desde los niveles cognitivos y emocionales, los cuales han venido repercutiendo en las redes sociales de internet, cuyos efectos se hacen cada vez más perceptibles por la diversidad contextual en la cual se interiorizan, dando cabida a términos discriminatorios de rechazo y de temor, tales como: el antisemitismo, la aporofobia, la islamofobia, la xenofobia, el racismo, la homofobia, el sexismo y la misoginia, entre otros.

Dentro de los aspectos observados en la estructura de la pirámide de odio, son determinantes las formas que pueden llegar a provocar consecuencias extremas de mortandad y de violencia colectiva, así como aquellas que promueven manifestaciones de acoso, amenazas, psicosis, exclusión, y problemas de salud mental, las cuales en su mayoría son invisibilizadas y pueden ser impulsadas no sólo por los individuos o los medios de comunicación, sino también por instituciones del Estado dentro de los niveles culturales, académicos y de asistencia social.

Y es precisamente a estas manifestaciones no visibles a las cuales hay que prestarles mayor atención, puesto que desentrañan todo un andamiaje que configura una dinámica social apartada de aspectos éticos, morales y legales, en donde los comportamientos prejuiciosos sirven de apoyo a los niveles superiores, y en la medida en la que son invisibilizados, aceptados o normalizados, se tiende a validar y normalizar el comportamiento de los siguientes niveles, provocando con ello la aceptación de dichos comportamientos y la indiferencia por lo que puedan llegar a provocar.

La emisión del discurso de odio se propaga tanto en el espacio público, físico y material, como en aquellos sitios impersonales y anónimos, los cuales afloran en las redes sociales de internet y generan una sensación de libertad para diseminar faltas al respeto, a la moral y a la dignidad de las personas o instituciones que son víctimas de cualquier manifestación de odio. En este sentido, es preciso evidenciar la figura de los troles, haters y acosadores, quienes desde perfiles determinados o páginas fake, dedican su tiempo en redes sociales para provocar, desesperar, atacar, asediar y emitir discursos violentos y cargados de agresividad.

Al finalizar el presente estudio se concluye que los patrones ideológicos de intolerancia y violencia verbal que proliferan en Facebook, especialmente en torno al caso que ocupó la atención de la tesis doctoral, son el reflejo de conductas deterioradas de individuos que han encontrado en la red social un nuevo canal para su expresión, cuyos patrones han sido históricamente definidos por los medios tradicionales de comunicación, desde la discriminación racial y cultural, y a partir de la permisibilidad que tanto Facebook como los medios de comunicación, en su calidad de empresas mercantiles, han mantenido; así como la indiferencia

que las instituciones académicas y jurídicas han manifestado ante un problema social que precisa ser visible y sancionado.

## Conclusiones finales

Hasta aquí se ha intentado responder a las preguntas de investigación que surgieron a partir de los objetivos planteados en el presente estudio, las cuales concatenan un corpus teórico y estructural que ha sido capaz de definir el camino previo a la tarea analítica, procurando una relación intrínseca que permita reflexionar sobre los distintos componentes que se involucran en el paradigma de la investigación crítica del discurso.

A partir del estudio de la opinión pública se concluye que, aun cuando no existe una teoría específica que la fundamente como una forma de control social, sí existen estructuras discursivas, estereotipadas y prejuiciosas que, desde los medios de comunicación masiva, condicionan el comportamiento de la audiencia, incitándola a la aceptación y validación de sus intereses discursivos. Estas formas de control social, que no son novedosas, han encontrado en las redes sociales de internet los canales idóneos para expandirse en una relación de reciprocidad, más inmediata que aquella que la radio y la televisión propiciaron en los albores del Siglo XX.

Por su parte, la colectividad social que desde Facebook se articula a través de emociones específicas, y en el mayor de los casos con tendencia negativa, cuyos efectos son perceptibles en la falta de interacción social de las mayorías que, ante determinados temas, prefieren guardar silencio para no sentirse excluidos ni aislados de la aceptación de sus nodos primarios; repercute en otros aspectos de intolerancia a las opiniones divergentes, los cuales se fundamentan en procesos de sumisión por desconocimiento y desconfianza en las capacidades de entendimiento del individuo que valida tales emociones, hasta llegar a aceptar procesos discursivos de discriminación.

También se ha llegado a concluir que los estudios críticos del discurso han sido antecidos por constructos históricos que han buscado satisfacer las necesidades de comunicación de los seres humanos, desde las características propias de cada época y los factores que fueron construyendo

el estudio de la gramática, la lingüística, y el significado producido desde la semántica y la pragmática, hasta llegar a diversificar los campos de estudio del lenguaje, como motor sustancial para dinamizar las relaciones de poder sobre las mayorías.

El objetivo principal de este análisis crítico del discurso fue llegar a determinar cuál fue el discurso hegemónico validado por medios y audiencia, en el tratamiento del caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, a partir del modelo analítico propuesto por Teun Van Dijk, el cual reveló características recurrentes de dominación mediática sobre la opinión pública.

La tarea analítica partió desde la recopilación periódica de las unidades de análisis, hasta la sistematización exhaustiva de las unidades semánticas, sintácticas y pragmáticas, las cuales descansaron en las formas de significado y significante, para evidenciar la forma como los medios sujetos de estudio describieron los hechos; la postura ideológica y las formas de contenido para describir la justificación de las causas; y las acciones, interacciones y consecuencias que, desde el contenido mediático, promovieron la caracterización de los actores involucrados en la tragedia. Dentro de la tarea analítica se brindó especial importancia a las emociones detectadas, a la ideología influyente y al discurso hegemónico validado por las audiencias, como una forma de encontrar la interrelación entre los intereses propuestos por el medio y los constructos aceptados y validados por la opinión pública, dentro de un contexto total de reciprocidad discursiva.

Otro de los aspectos importantes que son concluyentes en esta investigación, corresponde a las expresiones y posturas ideológicas que fueron determinantes en la interacción de medios y audiencia, sobre todo dentro de un contexto marcado por la pérdida de vidas humanas que pasó desapercibido para ambos actores de manera general. De ahí que este estudio permita reflexionar sobre la forma como el Periódico y Nómada caracterizaron a las 56 niñas, desde la discriminación y la indiferencia, tanto por no nombrarlas en su calidad de niñas víctimas, como por haber enfocado sus intereses comunicacionales en aspectos políticos, económicos y de censura mediática.

No se puede ignorar el impacto negativo para la audiencia, el hecho de que un medio con las características investigativas de Nómada, se haya preocupado más por comentar sobre el aparente hackeo de su sitio web, que por la dignidad y sororidad que en esos días demandaban las madres y familiares que buscaban ansiosamente a sus niñas; contradiciendo así el motivo principal de sus contenidos publicados, vulnerados por sus propios comentarios que demandaban la viralización de sus notas como una acción colectiva para contrarrestar el acto de censura mediática.

El conteo inapropiado que el Periódico realizó de las víctimas mortales, despertó la atención de la audiencia más por asuntos sensacionalistas que por un interés legítimo hacia las víctimas, lo cual repercutió en opiniones que pasaron del enojo y la indignación, hacia la indiferencia y discriminación de los padres en general y las madres en particular. La adopción de posiciones informativas de el Periódico sobre los eventos que se fueron suscitando en los primeros días posteriores a la tragedia, evidenció que la triada ética del respeto, veracidad y servicio público no fueron determinantes en la construcción de sus contenidos informativos, puesto que se irrespetó la vida de las niñas ante toda circunstancia; se les invisibilizó con vocablos masculinos y genéricos, y en ningún momento el medio asumió una postura social para detener el discurso de odio que se construyó desde opiniones ideológicas extremas que vulneraron la dignidad de las niñas.

El análisis gráfico que se incluyó en el Capítulo que antecede, constituye una denuncia de la forma inconsciente como la opinión pública validó la propuesta discursiva de los medios que fueron analizados, al construir un discurso hegemónico contrario a los aspectos ideológicos que tanto medios como audiencias habían ratificado de manera generalizada, los cuales revelaron una tendencia anti gobierno, desde la construcción primaria de la indiferencia gubernamental. Sin embargo, a partir de las construcciones discursivas que proliferaron en tendencias negativas y de odio contra las niñas, sus progenitoras, la Primera Dama y la ex Fiscal General, el discurso hegemónico giró hacia la responsabilidad de los padres (madres) y hacia la censura de la prensa.

Finalmente, y más allá de desarrollar el análisis crítico del discurso mediático en Facebook, la presente tesis doctoral también buscó esbozar un proceso intencional para producir nuevos

conocimientos, de ahí que se propuso la teoría de la opinión acomodiatca, en alusión a aquellas opiniones inconscientes, flexibles y complacientes que se acomodaron discursivamente a los intereses dirigidos por el medio, entendido este como un medio de comunicación masiva o bien un medio-canal para la difusión de mensajes, tal es el caso de Facebook. En el caso particular de Facebook, la opinión acomodiatca se adapta a los criterios de selección del medio, en tanto intereses condicionados, pautas publicitarias, estructuras comunicacionales definidas, y factores de permisibilidad que la empresa y sus algoritmos no han logrado regularizar para mejorar la interacción dentro de un plano de convivencia humana respetuosa y responsable.

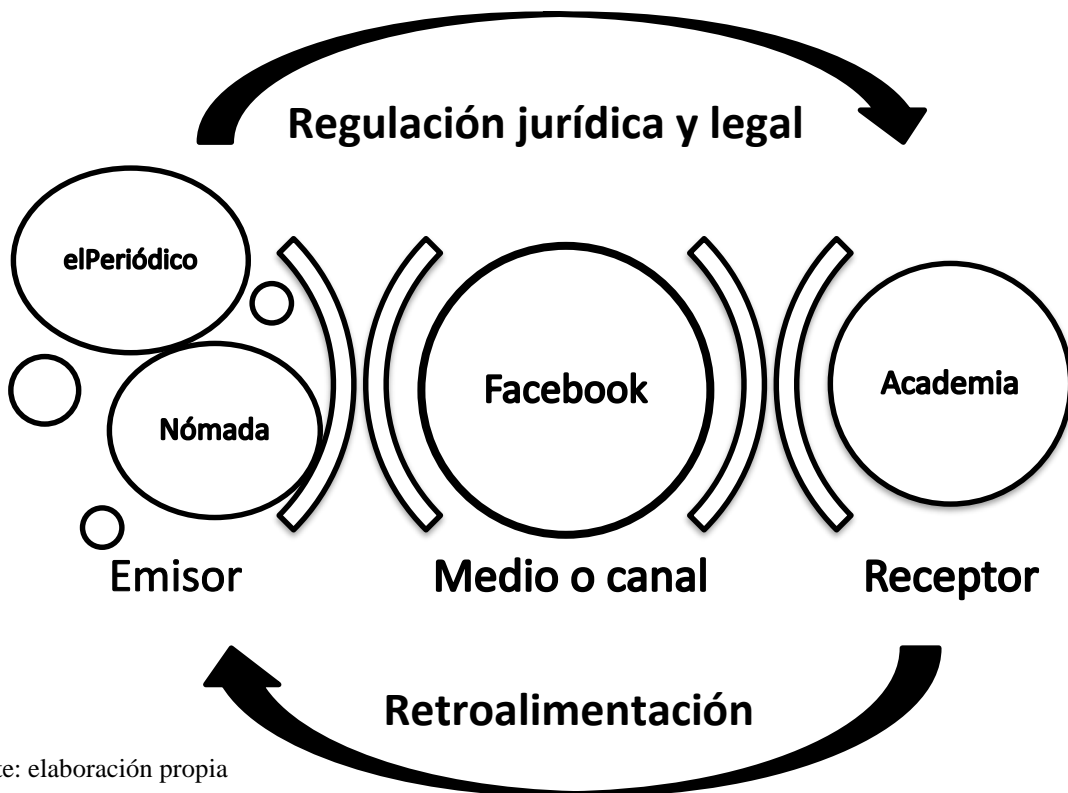
## Recomendaciones

### Recomendaciones para actores involucrados y estudios futuros

El objetivo final de esta tesis doctoral es formular estrategias de comunicación que incidan en la construcción de contenidos de Facebook, que permitan mejorar las relaciones humanas de los actores involucrados en el estudio. Para ello se propone partir del proceso de comunicación para determinar quién dice qué, a través de qué medio (canal), quién recibe, valida, interactúa y replica el discurso construido, y bajo qué regulación jurídica lo hacen. De ahí que el proceso se fundamenta en los medios de comunicación masiva como los emisores del discurso; Facebook como el medio o canal para la difusión del discurso; la Academia como los receptores críticos del discurso, y la legislación y los fundamentos legales como los responsables de regularizar todo el proceso.

Diagrama 11

Proceso de comunicación estratégica para regular el discurso en Facebook



Fuente: elaboración propia

## Medios de comunicación

En la concreción de este trabajo de investigación se plantean a los medios de comunicación como los emisores de un proceso discurso, quienes deben asumir un rol de carácter informativo para crear corrientes de opinión, procurando la ética profesional y cuidando en todo momento la calidad de sus contenidos. En el caso de el Periódico y Nómada, se recomienda que en el tratamiento de hechos de lesa humanidad como el ocurrido con las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, hagan el esfuerzo por ubicarse en defensa de la vida y la dignidad de las víctimas, sin dejar de lado la imparcialidad y la objetividad de su tarea periodística, puesto que el respeto a la vida debe prevalecer por sobre toda circunstancia e interés político y empresarial.

Con el objeto de fomentar el intercambio discursivo bajo estándares y formatos con criterios preestablecidos, se recomienda a los medios sujetos de análisis, que incorporen dentro de sus manuales de estilo el protocolo o las normas de convivencia para redes sociales, las cuales deben hacer públicas para el conocimiento de sus audiencias, quienes deberán adoptarlas para validar un proceso de comunicación eficaz y efectivo. Es bien sabido que las redes sociales de internet están expuestas a estructuras de usuarios ficticios denominadas netcenter, quienes desde los grupos de poder cuentan con la facilidad para crear múltiples cuentas encargadas de afectar a los usuarios reales, incentivando la opinión pública sesgada y buscando un efecto que desde las corrientes de opinión beneficie a determinados actores. De ahí que la tarea de los medios de comunicación también sea detectar y darles seguimiento a estos perfiles falsos, que por lo regular tienen características bien definidas, para contrarrestar su crecimiento continuo y evidenciarlos como grupos paralelos de opinión.

Finalmente, se recomienda a los medios que capaciten a sus reporteros y periodistas sobre el tratamiento que se le debe dar a un hecho de carácter sensible, sobre todo cuando será publicado como contenido de redes sociales, cuyas audiencias están en la capacidad de emitir mensajes casi de forma inmediata, llegando muchas veces a desinformar y distorsionar la realidad, generando lo que para Umberto Eco era considerada la “Maquina del Fango”, que no es más que esa masa sin criterio definido que dentro de la red social se involucra y especula de forma paralela al trabajo periodístico realizado por el medio de comunicación.



## Facebook

Desde su fundación, Facebook ha sido considerada la red de redes, por su amplia capacidad de aglutinar y conectar a personas alrededor del mundo, bajo criterios mínimos de normas estandarizadas que permiten en pocos pasos crear una o cien cuentas para la misma persona. Esta posibilidad ha llevado a su fundador, Marck Zuckerberg, a aceptar que no son una empresa de tecnología tradicional, por el contrario, se perfilan como un medio para la comunicación, difusión y distribución de noticias, por lo que se constituyen en parte importante del discurso público.

La conciencia que Zuckerberg tiene de su plataforma digital, sugiere el reconocimiento de los problemas de comunicación que se suscitan dentro de Facebook, los cuales deberían ser contrarrestados desde lo interno de la empresa, cuya capacidad de aglutinación colectiva debería pasar por la responsabilidad social. La estructura empresarial de Facebook permite que su algoritmo decida cuáles noticias, cuáles contenidos, cuál publicidad se debe mostrar a los usuarios, de acuerdo a la medición inmediata de sus intereses; razón por la cual se considera que Facebook también está en la capacidad de codificar su algoritmo para que bloquee los indicios del discurso de odio que prolifera libremente en dicha red social, sin ningún tipo de restricción más que la denuncia colectiva que, en el mayor de los casos, tiene como respuesta que el contenido denunciado no vulnera las normas de convivencia de Facebook.

A pesar de los múltiples beneficios que Facebook tiene en cuanto a gratuidad, interacción inmediata, cohesión social, y el impulso de los espacios de distracción y entretenimiento; debe fortalecer sus normas de convivencia de acuerdo a las regulaciones legales universalmente aceptadas y de aquellas propias de las regiones en las que se posiciona como la red social de mayor aceptación para la convivencia humana. Las sensaciones de anonimato, invisibilidad y aparente libertad de expresión, demandan de la reflexión del medio para la regularización de cuentas anónimas, trolls, bots, haters, y todos aquellos acosadores que se sienten resguardados dentro de la red social, para emitir toda clase de discursos de odio, desprestigio, amenazas, descrédito, linchamientos virtuales, acoso informático, etc., los cuales vulneran los principios y derechos fundamentales de las personas, en cuanto a la igualdad de oportunidades para recibir, buscar e impartir información por cualquier medio de comunicación sin discriminación.

## Academia

La academia reúne a uno de los sectores más importantes para mejorar los comportamientos, la producción de contenidos y las relaciones de convivencia en las redes sociales de internet. Desde su postura crítica, los docentes y estudiantes están llamados a intervenir ante un problema social de magnitudes cada vez más alarmantes, por el deterioro ético y moral que se vulnera mediante las prácticas discursivas estereotipadas y prejuiciosas.

Dentro de la academia es importante que todos los sectores se involucren para impulsar modelos socio educativos que no precisan de cambios en la malla curricular, puesto que, de forma extracurricular, pueden incentivarse a través de charlas, foros, video tutoriales, Facebook live, etc., con la finalidad de dar a conocer el problema desde su estructura conceptual, hasta diseñar estrategias de comunicación que propicien el entendimiento y la comprensión en aquellos sectores que no cuentan con oportunidades educativas de niveles superiores.

Mayor importancia cobran los estudiantes de las ciencias de la comunicación, quienes además de recibir, validar e interactuar con las propuestas discursivas de los medios de comunicación masiva, están llamados a deconstruirlas, decodificarlas, analizarlas y replicarlas de una forma coherente, crítica y con plena consciencia de sus efectos. En este sentido, se recomienda a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que impulsen desde la cátedra disciplinas educativas para la comprensión de los fenómenos de las nuevas tecnologías de la comunicación, y dentro de ellos la forma como las redes sociales están afectando los comportamiento humanos dentro del constructo social y académico, para que sean los estudiantes los primeros en aprender a usar correctamente las redes y puedan ser replicadores de sus usos adecuados y correctos.

A los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, se les recomienda generar contenidos con criterio humano y sobre los valores de respeto a la dignidad de las personas. Asimismo, se les incentiva para que continúen realizando análisis críticos del discurso mediático, para contribuir con nuevos conocimientos que deben ponerse al servicio público como un compromiso social que desde la academia debemos asumir en pro de la convivencia humana.

## Regulación jurídica y legal del proceso de comunicación

A manera de reflexión final, se considera importante que el Estado de Guatemala, como país miembro de las Naciones Unidas, adopte y garantice las normativas aplicables en el ámbito de los derechos humanos y sobre todo en el marco de los delitos y discursos de odio que se manifiestan en redes sociales y cuyas consecuencias se materializan en los planos de convivencia real, tanto en espacios laborales como educativos y de asistencia social.

Los Organismos Internacional han desarrollado propuestas y tratados para regularizar los derechos de las personas, sin embargo, dentro de sus capacidades no brindan seguimiento a su aplicación en los países miembros, por lo tanto, a pesar de proclamar marcos universales de protección a la vida y a los derechos inalienables de las personas, pareciera que ha quedado a disposición de cada país determinar o no su aplicación.

Se considera igual de importante que desde las instituciones legislativas se aprueben políticas públicas que regularicen el comportamiento en redes sociales de internet, y que se discuta en primera lectura los límites de la libertad de expresión, que ha servido como paraguas para que los odiadores y acosadores manifiesten libremente toda opinión que no sólo vulnera la dignidad humana, sino que sesga la opinión de medios y audiencias, al propiciar delitos de odio sancionables, que están plenamente tipificados en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, vigente desde 1996.

La legislación guatemalteca establece modelos sancionarios en su Código Penal, en los casos de calumnia, injuria, difamación, publicación de ofensas, genocidio e instigación al genocidio; sin embargo, ante los cambios recurrentes de la era tecnológica, que ha venido a diversificar los canales o medios para la difusión de manifestaciones que inciten al odio y a la discriminación, es imperante que estas prácticas sean prohibidas y sancionadas, por conformar los tipos de violencia cuyas consecuencias en algunos casos están provocando suicidio, enfermedades mentales, aislamiento y censura de las personas que se sienten vulneradas en sus derechos.

## Referencias Bibliográficas

### Libros

Albaladejo, T. y García, A. (1982). *La lingüística del texto*. Alhambra. Madrid, España.

Albaladejo, T. (2010). *Literatura comparada y clases de discursos. El análisis interdiscursivo: Textos literarios y florales de Castilla y Portugal*. Universidad Autónoma de Madrid, España.

Alcaraz, E. y Martínez, M. (1997). *Diccionario de Lingüística Moderna*. Editorial Ariel, primera edición. Barcelona, España.

Baumhauer, O. en Rivadeneira, R. (2007). *La Opinión Pública: Análisis, estructura y métodos para su estudio*. Editorial Trillas, S.A. de C.V., México 4ta. Edición.

Barón, L. y Müller, O. (2013). Artículo: *La Teoría Lingüística de Noam Chomsky: del Inicio a la Actualidad*. Fundación Universitaria Los Libertadores, Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.

Beorlegui, C. (2007). *El lenguaje y la singularidad de la especie humana*. Revista de Filosofía Thémata, número 39. Universidad de Deusto, Bilbao, España.

Boczkowski, P. (2006). *Digitalizar las noticias: Innovación en los diarios online*. Editorial Manantial, 1era. Edición, Buenos Aires, Argentina.

Bohórquez, D. (2010). *Julia Kristeva: teoría, proceso e interpretación del sentido*. Facilitado por la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes para la Biblioteca Virtual Universal, Buenos Aires, Argentina.

Bonavitta, P. De Garay, J. y Camacho, J. (2015). *Mujeres, feminismos y redes sociales: acceso, censura y potencialización*. *Questión*, Revista Especializada en Periodismo y Comunicación. Vol. 1, No. 48 (octubre a diciembre 2015) La Plata, Argentina.

Bronckart, J. (2007). *Desarrollo del lenguaje y didáctica de las lenguas*. Editorial Miño y Dávila. Buenos Aires, Argentina.

Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid, España. Alianza Editorial, S.A.

Chomsky, N. (1970). *Aspectos de la teoría de la sintaxis*. Editorial Aguilar, Madrid España.

Chomsky, N. (1988). *El lenguaje y los problemas del conocimiento. Conferencias de Managua I*. Editorial Visor, Madrid, España.

Chomsky, N. (1998). *Una aproximación naturalista a la mente y al lenguaje*. Editorial Prensa Ibérica, Barcelona, España.

De Haro, J.J. (2010). *Redes sociales en educación*. Educar para la comunicación y la cooperación social, 27. (203216). Publisher: Consejo Audiovisual de Navarra.

Escutia, M. (2008). *Las razones de Steven Pinker (I)*. Lenguaje, mente y naturaleza humana. Nueva Revista 119, Universidad de Navarra, España.

Ferry, J-M. (1992). *El nuevo espacio público*. Editorial Gedisa, Barcelona, España.

Firestone, S. (1976). *La Dialéctica del Sexo*. Editorial Kairós, S.A. Barcelona, España. Traducción de Ramón Ribé Queralt.

Gómez, M. (2007). *Tesis Doctoral: La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Universidad de Málaga, Facultad de Ciencias de la Comunicación, España.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Sexta edición.

Interiano, C. (1989). *La Opinión Pública*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Comisión de Extensión.

Interiano, C. (1999). *Cultura y Comunicación de Masas en Guatemala*. Editorial Estudiantil FENIX, Primera edición. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Interiano, C. (2011). *Semiología y Comunicación*. Guatemala: Estudiantil Fenix.

Klineberg, O. (1973). *Psicología Social*. México: Fondo de Cultura Económica.

Kristeva, J. (1969). *Recherches pour une sémanalyse*. (Traducción al español: *Semiótica I*. Editorial Fundamentos, Caracas 15. Madrid 4. 2ª. Edición, 1981)

Kristeva, J. (1981). *El Sujeto en Cuestión: el Lenguaje Poético*. Editorial Petrel. Barcelona, España.

Kristeva, J. (1983). *Histoires d'amour*. Paris: Denoël, Col. Línfini. (Traducción al español: *Historias de amor*. Siglo XXI Editores. Mexico, D.F. 1988)

Lerner, G. (1990). *La Creación del Patriarcado*. Editorial Crítica, S.A., Aragón, Barcelona, España. Traducción de Mónica Tusell

López, G. (2001). Tesis Doctoral: *Comunicación Electoral y formación de la opinión pública*. Universidad de Valencia, España. Departamento de Teoría de los lenguajes.

López, G. (2010). *La antigua retórica grecoromana y la educación: En la perspectiva de la teoría de la argumentación y la posmodernidad*. Universidad San Buenaventura Cali, Universidad Santiago de Cali, Colombia.

Lozares, C. (1996). *La teoría de redes sociales*. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Sociología. 08 193 Bellaterra (Barcelona). España.

Marinkovich, J. (2003). *La competencia textual narrativa en adolescentes chilenos y españoles*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Mariñez, C. (2012). *La Confianza: Aproximaciones teóricas y propuesta sistémica para su abordaje en las ciencias sociales*. *Século XXI, Revista de Ciencias Sociales*, No. 1, Volumen 2, páginas 168-199, junio 2012, Santiago de Chile.

Mancera, M. (2007). Tesis: *Historia de la Opinión Pública desde las perspectivas políticas a las perspectivas mediáticas*. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Bogotá, Colombia.

Mendoza, J. (2011). Ensayo: *Perspectivas teóricas sobre la opinión pública: Habermas y Noelle-Neumann*. Universidad de Colima, Facultad de Letras y Comunicación pp. 105-118.

McLuhan, M. (1997). *El medio es el mensaje*. Editorial Paidós. Ibérica, S.A. Barcelona, España. Traducción de León Mirlás, 4ta. Reimpresión

Molina, C. (2018). Ensayo académico: *El impacto de las Fake News y los cyber troops en la Opinión Pública*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Doctorado en Comunicación Estratégica y Social.

Molina, N. (2005). *Herramientas para investigar ¿Qué es el Estado del Arte?*, Revista digital Ciencia y Tecnología para la salud Visual y Ocular No 5: 73-75 / Julio - diciembre 2005. Universidad LaSalle de Colombia.

Monzón, C. (1985). *La opinión pública. Teorías, conceptos y métodos*. Editorial Tecnos, Madrid, España.

Morataya, S. (2008). *Redes Sociales por Internet*. Comunicología No. 1, 89.

Morataya, S. (2016). Protocolo de Tesis Doctoral “*Figuras Públicas en la Social Media*”. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Muñoz, A. (1992). *Opinión Pública y Comunicación Política*. Madrid, España: Editorial Eudema.

Noelle-Neuman, E. (1995). *La Espiral del Silencio, Opinión pública: nuestra piel social*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

Pardo, N. (2012). Artículo “*Análisis Crítico del Discurso: Conceptualización y Desarrollo*”. Cuadernos de Lingüística Hispánica, número 19, enero-junio, 2012. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja-Boyacá, Colombia.

Pinker, S. (1995). *El instinto del lenguaje. Cómo crea el lenguaje la mente*. Versión de: José Manuel Igoa González. Alianza Editorial. Madrid, España.

Rivadeneira, R. (1976). *La Opinión Pública: Análisis, estructura y métodos para su estudio*. Editorial Trillas, S.A. de C.V., México Primera Edición.

Ruiz, J. (1996). Tesis: “*El acceso de la opinión pública al Parlamento*”, Universidad Complutense de Madrid, España.



Sánchez, M. (1995) Tesis Doctoral: *Análisis de Redes Sociales e historia: Una metodología para el estudio de redes clientelares*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Filosofía, Departamento de Lógica y Filosofía de la Ciencia. Madrid, España.

Saussure, F. (1985). *Curso de Lingüística General. Obras Maestras del Pensamiento Contemporáneo*. Editorial Planeta Agostini. Barcelona, España.

Suniga, N. y Tonkonoff, S. (2012). *Lenguaje, Deseo y Sociedad. Los Aportes de Julia Kristeva*. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Taylor, C. (2005). *La libertad de los modernos*. Editorial Amorrortu, Buenos Aires Argentina.

Tovar, X. (1996). *La comprensión global de la lectura en textos expositivos*. Tesis de Maestría en Lingüística. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Maracay, Venezuela.

Van Dijk, T. (1990). *La noticia como discurso. Comprensión, estructura, y producción de la información*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Barcelona, España.

Van Dijk, T. (1999). Investigación: *El análisis crítico del discurso*. In: Anthropos (Barcelona) 186, septiembre-octubre 1999, pp.23-36.

Van Dijk, T. (2016). *Análisis Crítico del Discurso. Critical Discourse Analysis*. En Revista Austral de Ciencias Sociales 30: 203-222.

Watson, J. (1930). *Behaviorism*. (Traducción al español: *El Conductismo*. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina)

Wodak, R. & Meyer M. (2003). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa, pp. 143-177.

### **E-grafías**

Caruman, J. y Quiroga, M. (2005). *Teoría del Discurso, Teun Van Dijk: Superestructuras*. Departamento de Literatura, Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad de Chile. Recuperado en: [file:///C:/Users/USER/Downloads/7\\_Superestructuras\\_seg\\_n\\_van\\_Dijk.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/7_Superestructuras_seg_n_van_Dijk.pdf)

Castells, M. (2011). *Anuario del Conflicto Social 2011*. Recuperado en: <http://revistes.ub.edu/index.php/ACS/article/viewFile/6235/7980>

Contreras, C. y Muñoz, M. (1977). *Nacimiento de la Lingüística. Documentos Lingüísticos y Literarios 1*: pp. 4-8 Recuperado en: [http://www.humanidades.uach.cl/documentos\\_linguisticos/document.php?id=34](http://www.humanidades.uach.cl/documentos_linguisticos/document.php?id=34)

Definición de aplicación informática. Recuperado en: <http://dle.rae.es/?id=3CdJxNg>

Legislación de Facebook. Recuperado en: <https://es-es.facebook.com/legal/terms>

Londoño, D. y Bermúdez, D. (2013). *Tres enfoques sobre los estudios críticos del discurso en el examen de la dominación*. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64928567010>

Díaz, M. (2015). *La espiral del silencio: cómo una opinión puede dominar una sociedad*. Boletín Hipertextual. Recuperado en <https://hipertextual.com/2015/09/la-espiral-del-silencio-una-opinion-puede-dominar-una-sociedad>

Dittus, R. (2005). *La opinión pública y los imaginarios sociales: hacia una redefinición de la espiral del silencio*. *Athenea Digital*, 7, 61-76. Recuperado en <http://antalya.uab.es/athenea/num7/dittus.pdf>.

Hernández, I. (1995). *El lenguaje. Herramienta de reconstrucción del pensamiento*. *Revista Razón y palabra*, “SEMIÓTICA Y COMUNICOLOGÍA: Historias y propuestas de una mirada científica en construcción” Número 72. Recuperado en: [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N72/Varia\\_72/27\\_Rios\\_72.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N72/Varia_72/27_Rios_72.pdf)

Lozares, C. y Verd, J. (2011). *De la Homofilia a la Cohesión Social y viceversa*. *Revista hispana para el análisis de redes sociales –REDES-*, Volumen 20, #2. Recuperado en: [https://www.researchgate.net/publication/277067688\\_De\\_la\\_Homofilia\\_a\\_la\\_Cohesion\\_social\\_y\\_viceversa](https://www.researchgate.net/publication/277067688_De_la_Homofilia_a_la_Cohesion_social_y_viceversa).

Martínez, A. (2017). *Zuckerberg recula: Facebook sí es un medio de comunicación*. Recuperado en: [https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-zuckerberg-recula-facebook-si-medio-comunicacion-201612222024\\_noticia.html](https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-zuckerberg-recula-facebook-si-medio-comunicacion-201612222024_noticia.html)

Martínez, C. (2016). *El impacto del giro lingüístico en la historia cultural, y sus implicancias en el estudio de la literatura de viaje como fuente*. *Prismas - Revista de Historia Intelectual*. Universidad Autónoma del Estado de México. Sistema de Información Científica Redalyc. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/html/3870/387052693001/>

Mendoza, J. (2011). *Perspectivas teóricas sobre la opinión pública: Habermas y Noelle-Neumann*. Universidad de Colima, Facultad de Letras y Comunicación pp. 105-118. Recuperado en: [http://www.ucol.mx/interpretos/pdfs/643\\_inpret6710.pdf](http://www.ucol.mx/interpretos/pdfs/643_inpret6710.pdf)

Orrú, S. (2012) *Bases conceptuales del enfoque histórico-cultural para la comprensión del lenguaje*. *Estudios pedagógicos Valdivia*, volumen 38, No. 2. Universidad de Brasilia, Brasil. Recuperado en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052012000200021&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052012000200021&script=sci_arttext)

Quiróz, Y. (2014). *Las Redes Sociales como herramientas del periodismo digital*. Revista Cultura, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Lima, Perú. Recuperado en: [http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_28\\_1\\_las-redes-sociales-como-herramientas-del-periodismo-digital.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_28_1_las-redes-sociales-como-herramientas-del-periodismo-digital.pdf)

S/A, *Historia de Facebook*. Recuperado en: [http://www.cad.com.mx/historia\\_de\\_facebook.htm](http://www.cad.com.mx/historia_de_facebook.htm)

Soca, R. (2010). *La palabra del día: Gramática*. FundéuBBVA, recuperado en: <https://www.fundeu.es/noticia/la-palabra-del-dia-gramatica-6205/>

Schütz, A.; Luckmann, Th. (1977). *La estructura del mundo de la vida*. Buenos Aires: Argentina. Recuperado en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n57/mrizo.html>

Slater, W. y Graves, M. (1990). Investigación sobre el texto expositivo. Aportes para los docentes. En “El texto expositivo. Estrategias para su comprensión” (compilación Denise Muth), 2ª. Edición, Buenos Aires, Argentina.

Tomasello, M. (2018). *Entrevista en Redes 61: “Somos primates”, 2da. Parte*. Recuperado en: <https://www.youtube.com/watch?v=7e6zMPV0-eo>

Tomasello, M. (2018). *Orígenes de la comunicación humana. Capítulo 7*. Traducción: Ma. Cristina Tenorio. Recuperado en: <http://psicologiacultural.org/Materiales%20curso/Psicologia%20cultural/TomaselloCap7Delosgestos.pdf>

Tordera, J. (s/a). *Lenguaje, pensamiento y enseñanza de una lengua extranjera*. Recuperado en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LenguajePensamientoYEnsenanzaDeUnaLenguaExtranjera-4889747.pdf>

Van Dijk, T. y Atenea Digital. (2002). Entrevista: *El análisis crítico del discurso y el pensamiento social*. Atenea Digital, 1. Recuperado en: <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34083/33922>

Van Dijk, T. (2013). *Entrevista: el análisis crítico del discurso*. Connectats, licencia estándar de YouTube, 16 de marzo de 2013. Recuperado en <https://www.youtube.com/watch?v=koVs3B2Clew>

Vygotski, L. (1934). *Pensamiento y lenguaje*. Recuperado en: <http://www.marxists.org/archive/vygotsky/works/words/index.htm>

### **Periódicos digitales**

BBC.Mundo (27 de mayo de 2016) “*La brutal violación colectiva de la que presumieron en redes sociales y despertó la indignación de Brasil*” Recuperado en: [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160527\\_brasil\\_violacion\\_mujer\\_video\\_redes\\_sociales\\_impunidad\\_rio\\_de\\_janeiro\\_amv](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160527_brasil_violacion_mujer_video_redes_sociales_impunidad_rio_de_janeiro_amv)

De la Cal, L. (27 de abril de 2016) “*La policía investiga varias webs que abogan por "la supremacía masculina y la sumisión de la mujer"*”. Diario El Mundo, recuperado en: <http://www.elmundo.es/sociedad/2016/04/27/5720801f22601dd57e8b4643.html>

Romero, P. (26 de mayo de 2016) “*Mujer contra mujer...en Twitter*” Diario El Español, recuperado en: [https://www.lespanol.com/ciencia/20160526/127737256\\_0.html](https://www.lespanol.com/ciencia/20160526/127737256_0.html)

## Anexos




### Anexo 1

#### Ficha de registro para análisis de la opinión pública eP8Mz

No.	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	08 03 2017	Al menos 19 niños fallecidos en casa hogar de San José Pinula	Responsabiliza a la Primera Dama	Enojo	Machismo	Discriminación y misoginia, impunidad	240	Mujer
2			Responsabiliza a la SBS y al Gobierno	Enojo	Antigobierno	Niños bajo la protección del Gobierno, DDHH	151	Hombre
3			Responsabiliza a la SBS y al Gobierno	Discriminación	Machismo	Desigualdad social	55	Hombre
4			Responsabiliza a la SBS y a la Primera Dama	Disforia	Antimachista	Niños bajo la protección del Gobierno	49	Hombre
5			Responsabilidad de los padres para que no lleven a los niños a los hogares seguros	Incertidumbre	Conservadora	Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	34	Mujer
6			Responsabiliza a la SBS y al Gobierno	Tristeza	Conservadora	Niños bajo la protección del Gobierno	26	Mujer
7			Responsabiliza a la PGN y trabajadores del Hogar	Enojo	Conservadora	Paternidad responsable	19	Mujer
8			Responsabiliza a la SBS y a la Primera Dama	Enojo	Conservadora	Asignación presupuestaria SBS	17	Mujer
9			Responsabilidad del Estado	Enojo	Conservadora	Paternidad responsable	10	Mujer
10			Evitar el hacinamiento en los Hogares Seguros	Preocupación	Conservadora	Responsabilidad del Estado	10	Mujer

11		Violación a los DDHH de los niños en los Hogares Seguros	Tristeza	Antigobierno	Transformar el sistema de protección a la niñez y adolescencia	12	Mujer
12		Los Hogares Seguros son como un infierno	Preocupación	Neutral	Maltrato familiar	5	Mujer
13		Responsabiliza a las instituciones de Gobierno	Enojo	Feminista	Maltrato a menores	4	Mujer

## Muestra de la opinión pública eP8Mz

-  **Johanna Rubio** este lugar ni cámaras tiene, la huevona de esposa del presidente en vez de estar adornando el palacio que haga su trabajo y mejore estas casas hogar 240
- Me gusta · Responder · 1 a
- [Ver respuestas anteriores](#)
-  **Jacobo Barrios Martinez** Jajajajaja el trabajo lo tenia que hacer cada padre y madre de familia, educar a sus hijos ahora si facil de darle la culpa al que menos tiene 50
- Me gusta · Responder · 1 a
- [Ver más respuestas](#)
-  **Alvarado Alberto** 19 fallecidos??? Jesus santos!!! Y a que horas vamos a tener noticias de que arrestaron a los responsables??? Aparentemente ese "hogar" estaba a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. No era su responsabilidad velar por la seguridad de los niños a su cargo??? VAMOS PDH, MUESTRES QUE SIRVEN PARA ALGO!!! 151
- Me gusta · Responder · 1 a
- [34 respuestas](#)
-  **Jorge Veliz** Pero qué clase de jóvenes viven allí si dicen que tenían visita???? Es una cárcel de menores en rehabilitación ??? O que tipo de casa hogar es porque no creo que sean unos angelitos los que viven allí lástima, que todos ataquemos a unos o a otros porqu... [Ver más](#) 55
- Me gusta · Responder · 1 a

-  **Ervin Can** Esto es ridículo ; soy Docente y si un alumno tiene algún accidente mientras está a mi cargo, la responsabilidad es mía porque los padres me lo han confiado a mí. Cómo es posible que quieren culpar a estos adolescentes de lo que pasó? Señora Primera Dama (título patético) haga algo bueno y ya deje de ser una mujer sumisa, ya deje de estar criando hijos corruptos y machistas y haga lo que le corresponde. 49
- Me gusta · Responder · 1 a
- [8 respuestas](#)
-  **Silvia Leonor Aparicio Jordan** Y digo yo..... porque esperar a que lleven a los niños a esos lugares,, cuando en la Casa se debe dar educación,,asistí a una escuela para Padrés realmente se queda una sin palabras,,, 34
- Me gusta · Responder · 1 a
- [8 respuestas](#)
-  **Carol Curiel de Garcia** Que pena que un lugar que debía velar por el bienestar de los niños y niñas en riesgo y maltratados, a quienes deben brindarles ayuda psicológica, se haya convertido en un infierno para estas criaturas, donde en lugar de recibir amor, recibían maltrato. Ojalá que los más de 19 asesores y la directora, expliquen el porqué se les salió de control este Hogar "seguro". 26
- Me gusta · Responder · 1 a
- [5 respuestas](#)

## Anexo 2

### Ficha de registro para análisis de la opinión pública eP9Mz1

No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Tragedia por negligencia Los gritos que muchos oyeron pero nadie atendió	Indiferencia Social	Enojo	Denuncia	Indiferencia Social	337	Mujer
2			Responsabiliza a la SBS y al Gobierno	Enojo	Antigobierno	Niños bajo la protección del Gobierno	119	Mujer
3			La sociedad es parte del crimen.	Enojo	Conservadora	Indiferencia Social	92	Mujer
4			Responsabiliza a la PGN	Disforia	Antisistema	Desigualdad Social	61	Mujer
5			Responsabiliza a los padres de familia	Decepción	Conservadora	Maltrato familiar	39	Hombre
6			Responsabiliza a la SBS y a la Primera Dama	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	32	Mujer
7			Responsabiliza a los padres de familia	Enojo	Conservadora	Padres irresponsables	47	Mujer
8			Responsabiliza al director y monitores del hogar	Enojo	Antigobierno	Justicia para las niñas	31	Mujer
9			Responsabilidad del MP	Neutral	Antisistema	Ineficiencia del MP	14	Hombre
10			Adolescentes delincuentes	Indiferencia	Conservadora	Discriminación	12	Hombre
11			Responsabiliza a los padres de familia	Neutral	Conservadora	Padres irresponsables	12	Mujer
12			Responsabiliza a la PDH	Enojo	Antigobierno	Ineficiencia de la PDH	3	Mujer



## Muestra de la opinión pública eP9Mz1



**Ricardo Moreno Méndez** Maldito estado de mierdalll

Me gusta · Responder · 1 a



**Karín Amelia** Y si les habían pedido ayuda a los vecinos como estos no la dieron, y no digo dándoles pastillas, cuchillos y otras cosas que en su desesperación estas jóvenes pedían, sino con denunciar todas las atrocidades que ahí se vivían, somos de ver, oír y callar, esa es nuestra gran condena como sociedad guatemalteca.

Me gusta · Responder · 1 a

337

39 respuestas



**Klau Juarez** No importa si ellas ya habían sido arrebatadas de la familia con quien estaban, o como fueron sus padres, el gobierno tiene la obligación de velar por la seguridad y bienestar de estos niños, lamentablemente solo en robar los fondos piensan, las casas que les fueron quitadas a Baldetti y Perez Molina deberían ser asignadas para este tipo de hogares.

Me gusta · Responder · 1 a

119

14 respuestas



**Misha Balconi** Y todo esto quedará en la conciencia de las personas que sabían de todo lo que pasaba ahí adentro y no dijeron ni hicieron nada al respecto. Ellos son parte del crimen! Que fácil venir ahora a "contar" la verdad cuando antes pudieron haber hecho un cambio

Me gusta · Responder · 1 a

92



**Carmen Reyes** allí si hubiera metido sus narices ese De los derechos humanos no hace nada viendo q tienen gente maltrata con gente con delitos graves eso si lo hubiera evitado y también con tanta denuncia su trabajo era ir a fiscalizar q no se violaron los derechos de estas pobres niñas no q para estar de shute cuando son secuestradores asesinos allí si los defendiendo q lo destituyan por no hacer su trabajo

Me gusta · Responder · 1 a

61

4 respuestas



**Jorge Méndez** No se puede ser indiferente a la actitud de los familiares, pues la mayoría de niños estaban en ese lugar a raíz de una orden judicial por violencia intrafamiliar, es decepcionante que ahora que ya no están las niñas reclaman por el bienestar de sus h... Ver más

Me gusta · Responder · 1 a · Editado

39

3 respuestas



**Ana Escobar** Todo porque ponen gente incompetente en los puestos por compadrazgos. Es responsabilidad del gobierno y la primera dama???? Brilla por su ausencia.

Me gusta · Responder · 1 a

32

3 respuestas



**Rosario Quan Rubio** Me van a disculpar, y muchos estarán en desacuerdo con mi opinión, esto da mucha pena porque son seres humanos y nadie merece morir así, pero no entiendo porque ahora todo mundo le hecha la culpa al gobierno y a las autoridades cuando, los verdaderos... Ver más

Me gusta · Responder · 1 a

47

**Anexo 3**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP9Mz2**

No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Cuelgan muñecas y dejan carbón quemado en rejas de la Casa Presidencial	Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	Enojo	Conservadora	Padres irresponsables	51	Hombre
2			Crimen de lesa humanidad, incendio provocado	Intriga	Antisistema	Niñas abusadas	8	Hombre
3			Es denigrante el trabajo del presidente	Enojo	Antigobierno	Responsabiliza al presidente	5	Hombre
4			Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	Enojo	Conservadora	Padres irresponsables	5	Hombre
5			Crimen de lesa humanidad	Intriga	Antisistema	Niñas abusadas	4	Hombre
6			Defiende al presidente y culpa al sistema jurídico	Indignación	Antisistema	Sistema jurídico ineficiente	4	Hombre
7			Defiende al presidente	Culpabilidad	Conservadora	Involucramiento social	3	Hombre
8			Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	Enojo	Conservadora	Padres irresponsables	3	Hombre
9			Defiende al presidente	Culpabilidad	Conservadora	Involucramiento social	2	Hombre
10			Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	Enojo	Conservadora	Padres irresponsables	2	Hombre
11			Consigna antigobierno	Neutral	Antigobierno	Fue el Estado	2	Hombre
12			Consigna antigobierno	Neutral	Antigobierno	Fue el Estado	1	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP9Mz2



**José Ramírez** Yo culpo a los padres por dejar a los niños en lugares de este tipo yo vengo de una familia donde en mi infancia comíamos tortilla con sal pero mis padres nunca tuvieron la cobardía de hacer eso siempre nos protegieron ellos apesar de que vivíamos en extrema pobreza... le recomiendo a los padres que asuman sus responsabilidades.

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

51

12 respuestas



**Lic David RM** Aqui se esconde un crimen de lesa humanidad, alguien mando a quemar este lugar para evitar que se hablara de todos los abusos que sufrían estas niñas, esto va amarrado con la fuga de 60 adolescente la noche anterior, aqui debe haber un autor material y un autor intelectual, no se extrañen que sean personas con mucho poder.

Me gusta · Responder · 2 a

3



**Alejandro Palencia** Definitivamente o nos involucramos todos por un cambio o vamos a seguir igual, la culpa no es del gobierno, la culpa es de todos. Guatemala no es un presidente, Guatemala solos todos, debemos entender que hay que invertir mas en la niñez que tan lastimada y frustrada esta, debemos involucramos, muchos no tenían ni idea de la existencia de este hogar... En vez de indignarnos estemos mas al pendiente, visitemos hogares, hospitales, acilos, observemos, y si vemos cosas anómalas denunciemos una y otra vez si es necesario, involucremos, que no somos arboles.

Me gusta · Responder · 2 a

3



**Hcm Kmbara** Todo mundo culpado al estado y se dirigen al pobre presidente, les recuerdo que el estado se compone también por la misma sociedad, y como sociedad estamos en jake, cuide y eduque a los suyos para que la pgn no se los vaya a mandar a un "hogar seguro", por ineptitud.

Me gusta · Responder · 2 a

2



**Victor Lemoran** No sean ignorantes quien mas tiene l culpa px supuesto que los papás y los familiares osea porque no nos ocupamos de nuestros hijos

Me gusta · Responder · 2 a

2



**Bruno Luna** que diga algo la corriente primera dama esa vieja es responsable tiene a su cargo esas dependencias

Me gusta · Responder · 2 a



**Nestor Alvarez**



Me gusta · Responder · 2 a

2



**Riqui Valenzuela** Nunca ha sido seguro. Yvel culpable en este momento es el estado porque la constitución lo dice.

Me gusta · Responder · 2 a

1



**Sergio De Leon** Nunca imagine que fuese tan denigrante estar en los zapatos de un payaso sentado en la silla equivocada

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

5

1 respuesta



**Victor Hugo Solorzano Cruz** Si un hijo insulta al papa o mamá es culpa del estado?.....si un hijo se droga con dinero de los padres y roba , es culpa del estado..... de ninguna manera, es absolutamente responsabilidad de los padres, estas niñas no tendrían que haber estado en el " hogar seguro", si los padres hubieran educado correctamente a sus hijas.....

Me gusta · Responder · 2 a

5

3 respuestas



**Luis Lopez** Quienes asesinaron a estas niñas es la pregunta? Se ve claramente que hubo mano criminal...deberían escarbar en ese lugar a ver si no hay cadáveres o alrededor porque dicen que se fugaron pero por lo que se ve puede ser que nunca se fueron.

Me gusta · Responder · 2 a

4



**Henry Jauregui** Vamos indignate pueblo porque el estado/gobierno mate a tus hijos! Donde estan los indignados del Si a la vida que se rasgaban las vestiduras cuando vino el barco!! Exije que paguen los responsables de este atroz crimen!! Esto no tiene justificacion!!! No lo ves..no es el presidente !! Es el inmoral andamiaje jurídico que han creado!!!

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

4



**Ga Titto** Los responsables directos son los padres por no saber criar a sus hijos. Esos niños nunca debieron estar ahí.


Me gusta · Responder · 2 a

3

**Anexo 4**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP9Mz3**

No.	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Jimmy Morales: "Hay luto en nuestros corazones"	Responsabiliza a la Primera Dama	Odio	Machismo	Asignación presupuestaria SBS	101	Mujer
2			Presidente indigno y culpable de la tragedia	Odio	Antigobierno	Indiferencia presidencial	33	Mujer
3			Presidente que no brinda soluciones	Enojo	Antigobierno	Indiferencia presidencial	31	Mujer
4			Presidente ineficiente y sinvergüenza	Enojo	Antigobierno	Indiferencia presidencial y nepotismo	19	Mujer
5			Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	Enojo	Conservadora a favor del presidente	Padres irresponsables	16	Hombre
6			Presidente ineficiente	Conformismo	Antigobierno	Indiferencia presidencial	8	Mujer
7			Presidente debe renunciar	Enojo	Antigobierno	Exigir la renuncia al presidente	8	Mujer
8			Presidente ineficiente y culpable de la tragedia	Enojo	Antigobierno	Indiferencia e irresponsabilidad presidencial	5	Mujer
9			Asesinato masivo, responsabiliza al director del Hogar	Desprecio	Antigobierno	Niñas abusadas	5	Hombre
10			Familiares hipócritas en busca de resarcimiento	Desprecio	Conservadora a favor del presidente	Abandono de los familiares	4	Hombre
11			Responsabiliza al gobierno y a la Primera Dama	Tristeza	Antigobierno	Ingovernabilidad	4	Hombre
12			Distractores para ocultar evidencias y desviar la atención	Indignación	Antigobierno	Niñas abusadas, denuncias sin atender	3	Hombre


## Muestra de la opinión pública eP9Mz3

 **Janía Arana** Para empezar donde esta la esposa de este imbecil que es quien tiene a su cargo estos lugares es mas tiene un presupuesto inmenso el cual no ha usado para nada que sea de beneficio social. Pero bueno que se puede esperar de esta chimoltrufia esposa del payaso si niquiera ha sido capaz de aducir a su propio hijo y hace unos dias su esposo (JM) Le dijo publicamente que calladita se quede ..... valiente ejemplo para las mujeres de Guatemala!

Me gusta · Responder · 2 a

101


18 respuestas

 **Fan destacado**  
**Aide Carranza** Que sabe de luto esta porquería,,???? Si deveras hubiera sido un digno mandatario hubiera llegado al lugar de los hecho y darse cuenta que también por su culpa la tragedia se concreto...

Me gusta · Responder · 2 a

33


11 respuestas

 **Ingrid Garcia** Con este señor es la espera de nunca acabar para todo lo que se le pregunta dice que espera que se haga, espera que investiguen, espera que se cumpla, espera un milagro y que su gestión mejore sin duda

Me gusta · Responder · 2 a


31

10 respuestas

 **Liza Garcia** Lo que pasó ayer es una muestra clara de la ineficiencia de su gobierno, y los culpables tienen nombre y apellido... no generalice señor presidente, el Estado somos todos, pero la administración de ese centro está a cargo de gente que usted designó, y además le notificaron a usted mismo lo que sucedía en ese hogar cuando todavía USTED pudo haber actuado y haber evitado esta tragedia.. tenga un poco de vergüenza

Me gusta · Responder · 2 a


19

 **Arturo Ramirez** mmm hay gente que quiere que el gobierno les arregle el desorden que ellos hicieron. Donde estan los papas? O las mamás? Bien diria alguien, aunque a nosotros nos diereon una buenas tundas, pero gracias a ello no nos fuimos a las calles a vagar. Ahhh pero ahora que diran los disque defensores de los derechos" de la niñez, me imagino que rasgandose las vestiduras" Aqui hay responsables, son los padres!

Me gusta · Responder · 2 a


16

10 respuestas

 **Anie Bessant** Señor Presidente **Jimmy Morales**, no es asunto solo de esperar las investigaciones, usted está obligado a emitir las medidas necesarias inmediatamente porque si bien, todo el sector justicia tiene culpabilidad; usted también la tiene, ya que la Secretaría de Bienestar Social está bajo su mando.


Me gusta · Responder · 2 a

5


 **Obdulio Mejía** Cuantos detenidos van, el mayor testigo de lo ocurrido es el director del centro, estan encubriendo a alguien. Claramente se ve que fue un asesinato en masa, para callar a las víctimas de abusos sexuales, y saber que otros delitos se estuvieron cometiendo usando a las adolescentes.

Me gusta · Responder · 2 a

5


 **Alejandro Salazar** Si no vas a hacer tu trabajo, no te postulas ni pides el voto para resolver los problemas. O solo eran pajas. No hay peor ciego que el no quiere ver o doble moral?

Me gusta · Responder · 2 a

 **Riqui Valenzuela** Si hubiera estado la señora Patricia de Arzu no hubiera pasado eso porque esta señora aun esta pendiente de instituciones como esta y aun ayudan esos centros, lamentablemente ahora como no hay gobierno solo ingobernabilidad.

Me gusta · Responder · 2 a

4

 **Rutilio Quezada** De luto? es un decir no más ,paja más shuca ni el se la cree, ni los familiares querían a los pre adolescentes, que casualidad que ahora que murieron se acordaron de ellos, ahora quieren billete, no seamos hipócritas!

Me gusta · Responder · 2 a

4



**Hr Rene QUEMADAS, VIOLADAS E IGNORADAS!!!!!!!!!!!!**

Devastador, innombrable. Propio de mentes perversas, retorcidas.

Me aterra doblemente que demasiadas personas cuestionen las razones por los que las niñas estaban ahí. Atacan la irresponsabilidad de los padres, OBVIAN el hecho de su ASESINATO. Les es más importante la supuesta mala conducta de las patoñas, que la CRIMINAL CONDUCTA DE ASESINARLAS con fuego.

Exaltan las razones por las que son enviadas ahí por encima de la CRIMINAL conducta de usarlas sexualmente. Algo anda mal en esta sociedad.

La causa de la causa es la causa del mal causado, como no!!

6 años de denuncia no fueron suficientes para hacer las cosas bien.

Y dale que los padres son los irresponsables!!!

¿Quién de ustedes eligió en que hogar nacer?

Cuando uno se da cuenta ya anda trastrabillando de la mano de sus papas. No sabemos como son, ni como nos tratarán.

Aquí el punto es la mano criminal que prefiere recibir sueldo aunque se tenga que pegar fuego a un monton de patoñas para ocultar evidencias, para silenciar la denuncia. luego calmar amenazas, si tenían miedo porque no renuncian, es decir tienen miedo pero siguen hartandose de la teta del Estado, que de a petate!!

Aún así alguien quiere quitarnos los ojos del acto de barbarie CRIMINAL y traernos a ocupar en la discusion si los padres son o no responsables.

Algo anda mal en esta sociedad.

Me gusta · Responder · 2 a

3

**Anexo 5**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP9Mz4**

No.	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Guatemala no es un hogar seguro: Sube a 31 la cifra de víctimas fatales del incendio de casa hogar	Distractores para ocultar evidencias y desviar la atención	Indignación	Antigobierno	Niñas abusadas, denuncias sin atender	488	Hombre
2			Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	Tristeza	Conservadora a favor del presidente	Padres irresponsables	155	Hombre
3			Sistema político corrupto	Enojo	Antisistema	Corrupción estatal	57	Hombre
4			Responsabiliza a director y monitores del Hogar	Intriga	Antigobierno	Deducir responsabilidades	30	Hombre
5			Sistema político corrupto	Enojo	Antisistema	Corrupción estatal	25	Hombre
6			Los padres son culpables por no educar a sus hijos	Burla	Conservadora a favor del presidente	Padres irresponsables	20	Hombre
7			Investigar el sistema de protección en Guatemala	Enojo	Antigobierno	Niños abusados	19	Hombre
8			Responsabiliza a la niña que prendió el fuego	Desprecio	Machista	Deducir responsabilidades	11	Hombre
9			Defiende al gobierno	Culpabilidad	Conservadora	Involucramiento social	9	Hombre
10			Hogar de refugio que no cumplía su función	Indignación	Antisistema	Corrupción estatal	7	Mujer
11			Hogar de refugio que no cumplía su función	Intriga	Antisistema	Menores en conflicto con la ley	6	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP9Mz4



**Hr Rene** QUEMADAS, VIOLADAS E IGNORADAS!!!!!!!

Devastador, innombrable. Propio de mentes perversas, retoroidas.  
Me aterra doblemente que demasiadas personas cuestionen las razones por los que las niñas estaban ahí. Atacan la irresponsabilidad de los padres, OBIAN el hecho de su ASESINATO. Les es más importante la supuesta mala conducta de las patojas, que la CRIMINAL CONDUCTA DE ASESINARLAS con fuego.  
Exaltan las razones por las que son enviadas ahí por encima de la CRIMINAL conducta de usarlas sexualmente.  
Algo anda mal en esta sociedad.  
La causa de la causa es la causa del mal causado, como no!!  
6 años de denuncia no fueron suficientes para hacer las cosas bien.  
Y dale que los padres son los irresponsables!!!  
¿Quién de ustedes eligió en que hogar nacer?  
Cuando uno se da cuenta ya anda trastrabillando de la mano de sus papas. No sabemos como son, ni como nos tratarán.  
Aquí el punto es la mano criminal que prefiere recibir sueldo aunque se tenga que pegar fuego a un monton de patojas para ocultar evidencias, para silenciar la denuncia. luego calmar amenazas, si tenían miedo porque no renuncian, es decir tienen miedo pero siguen hartandose de la teta del Estado, que de a petate!!  
Aún así alguien quiere quitarnos los ojos del acto de barbarie CRIMINAL y traernos a ocupar en la discusion si los padres son o no responsables.  
Algo anda mal en esta sociedad.

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

488



**Edwin Noriega** Pues la verdad como padre yo no le hecho la culpa al gobierno xq todo empieza en la casa donde los debemos educar para q no lleguen a esos lugares ahí hay niños q ni en su casa los quieren la triste verdad la responsabilidad es de uno de padre

Me gusta · Responder · 2 a

155

32 respuestas



**George Cruz** Les pido perdon, Pero de nada sirve esta clase de demostraciones. si no hacemos nada para que los politico's Sean juzgados por quiterles los recursos a todos los guetemaltecos. Nesecitamos verdaderos Guatemaltecos patrióticos en el congreso y no ratas las que tenemos ahora. Cuantos miles de niños mas tenemos a nivel nacional que a diario sufren tanto. Todo por un Sistema corrupto e hinumano.

Me gusta · Responder · 2 a

57

2 respuestas



Fan destacado

**Jorge Velasquez** Y donde esta el director y monitores causantes de tal tragedia, por imponer castigos, son los principales culpables independiente de los padres irresponsables, bajo la responsabilidad de quien estaban en ese momento

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

31



Fan destacado

**Mariano Brito** Y seguira siendo un hogar inseguro mientras las personas voten por ineptos, corruptos, ladrones y asesinos como los de fcn corrupcion que solo trabajan para sus negocios y mientras tanto hay problemas serios de base en el pais, mas educacion, mas salud, mas viviendas, mas oportunidades necesita el pais, hasta que se acaben con los corruptos como el tipejo de gente que es puñalito ovalle y melgar padillas

Me gusta · Responder · 2 a

25



**Orlando Cruz** Estos payasos dan risa? Cuando los padres son irresponsables inmediatamente buscan un responsable en este caso el presidente que tiene que ver el en esto, nada. Que los padres educaron mal a sus hijos y que ahora son delincuentes también le echan la culpa al presidente. A partida de ignorantes ponganse a trabajar no miren los errores de otros. Sean productivos las cosas no caen sel cielo.

Me gusta · Responder · 2 a

20

8 respuestas



**Juan Francisco Mendez Lopez** Se tiene que investigar a las demás casas hogar de Guatemala, pues ésta es la punta de iceberg. Desgraciadamente este es un pais totalmente corrupto en donde se abusa de los niños abusados y se lucra con la desgracia de los demás. Guatemala esta tocando fondo y los cambios de raiz es la única salida que nos dejan.

Me gusta · Responder · 2 a

19



**Adrian Anibal Magallon Kilkan** La niña que tenia los cerillos y prendio fuego derepente para aser protagonismo y no le funciono y perjudico a sus demas compañeras debido a esa irresponsabilidad ahrs se hacen una serie de señalamientos y criticas esperamos que el MP haga un buen trabajo para que se deduscan responsabilidades . Mis padres me enseñaron que con el fuego no se juega descansan en paz

Me gusta · Responder · 2 a

11

5 respuestas



**Abraham Pineda Q** Aqui el problema no es el gobierno. El problema es el Guatemalteco, que ve como los gobiernos son corruptos y unicamenten servimos para señalar o opinar. Es momento de actuar...!!!

Me gusta · Responder · 2 a

9



**Carmen Gutierrez** Quienes fueron los encargados que no abrieron para que salieran, esto indigna señores del gobierno, con esconderse no se dejan de ver estas historias desgarradoras...no hay palabras, qué partida de ineptos, corruptos. Era un hogar de refugio, pero esto es un campo de exterminio de valores, personas, familias ya estamos hartos.

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

7



**Yeshúa Ashira Hashem** Era hogar o reformatorio, segun versiones existian menores por extorsión y pertenecientes a pandillas, no entiendo como en un hogar puedan estar menores que deberían estar en un correccional.

Me gusta · Responder · 2 a

0

**Anexo 6**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP9Mz5**

No.	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Indignación, estupor y una oleada de críticas contra las autoridades	Falta de oportunidades por actos de corrupción en el Estado	Enojo	Socialista	Corrupción estatal	19	Hombre
2			Responsabiliza a los padres y normaliza la muerte de las niñas	Conformista	Conservadora a favor del gobierno	Abandono y maltrato familiar	15	Mujer
3			Sociedad hipócrita	Indiferencia	Conservadora a favor del gobierno	Sociedad hipócrita e indiferente	7	Hombre
4			Responsabiliza a los padres por no educar a sus hijos	Tristeza	Conservadora a favor del presidente	Padres irresponsables	8	Hombre
5			Critica la indiferencia de los "pro vida"	Neutral	Progresista	A favor del aborto	7	Hombre
6			Sociedad indiferente que no se apoya entre sí	Enojo	Conservadora	Impulsa acciones de ayuda social	7	Mujer
7			Responsabiliza a los padres por no educar a sus hijos	Tristeza	Conservadora a favor del presidente	Padres irresponsables	5	Hombre
8			Sociedad indiferente que no se apoya entre sí	Pena	Conservadora	Acciones coyunturales de protesta	4	Mujer
9			Sociedad indiferente	Pena	Conservadora	Que se haga justicia	3	Hombre
10			Crimen de lesa humanidad, incendio provocado	Intriga	Machista	Denigra a diputada de Convergencia	3	Hombre
11			Presidente inepto e indiferente al caso	Enojo	Antigobierno	Indiferencia presidencial	3	Hombre
12			Ineficiencia en el organismo judicial	Neutral	Antisistema	Retrasos en audiencias	2	Hombre



## Muestra de la opinión pública eP9Mz5



**Nery Solares** A esas niñas las quemaron los mañosos que están presos y muchos que todavía siguen en el gúevo por robar cientos de millones de dólares que pudieron darles otras oportunidades a ellas y a sus padres. También nosotros somos responsables por elegir gentuza para dirigir nuestros tres poderes. Y los caci...ques no se me agachen que también Dios se los tiene apuntado.

Me gusta · Responder · 2 a



19



**Karla Melgar** Muchas de estas niñas ya habían muerto en vida. Quizás Dios por eso se las llevo. Ahora piden justicia, para que? Esto pasa todos los días, a miles de jóvenes y niñas los mismos padres las abandonan, las abusan, las violan, las embarazan, las maltratan, las venden, las extorcionan. Ahora quieren culpar a otros, cuando ellas quizás con su tristeza gritaban a los cuatro vientos lo que les pasaba y nadie las escucho. Dios sabía que con el estarían mejor.

Me gusta · Responder · 2 a



15



**Otto Toj** ipocrecia hace una semana nadie le importaba esos patojos

Me gusta · Responder · 2 a



7



**Ernesto De Leon** La mentable mente pero el Gobierno no tiene por que estar manteniendo esta clase de jente los culpables son los Padres por no educar a sus hijos esa es la razón por eso hall tanto método para prevenir los embarazos

Me gusta · Responder · 2 a



8

↗ 10 respuestas



**Juan Chapin** Ahorase haganse los pendejos que no sabian nada. Con el tema del barco del aborto se hablo que los hospicios son un infierno en Guatemala.

Donde estan los pro vida.

Saludos,

Me gusta · Responder · 2 a



7



**Alejandra Coti** Y que hacen uds? Solo quejarse y protestar, pero algo en concreto, visitan hospitales? Dan comida al necesitado, visitan a niños en casas hogar... o solamente cuando pasan cosas como las que pasaron... todos somos Guatemala, todos deberiamos ayudar al prójimo y ver sus necesidades antes de que ocurran desastres.

Me gusta · Responder · 2 a



7



**Santos Antonio** El gobierno pueda q tenga la culpa, pero y Los padres ? Si no me equivoco son de esa classe de gente que solo son Buenos Para engendrar hijos pero Para crearlos educarlos nada q ver. asi k Los "padres" tambien son culpables de esa tragedia

Me gusta · Responder · 2 a



5



Fan destacado

**Darsey Marysol** Con la pena, pero a ver cuánto nos dura este dolor. Siempre nos pasa en cualquier tragedia, al principio todos indignados, señalando, criticando, manifestando y muchas cosas más, pero luego todo se va quedando en el pasado, sino miren lo que pasó con El Cambray, todos muy solidarios, pero hace días vi la noticia de que ya pasó año y medio y ni las casas se han entregado, siguen habiendo familias viviendo en lugares riesgosos y ni quien diga. Ojalá me equivoque y este sea el inicio de un cambio y sea la oportunidad para que en Guatemala, los niños de verdad NOS IMPORTEN A TODOS y no sólo sea darnos golpes de pecho momentáneamente.

Me gusta · Responder · 2 a · Editado



4



**Jacobo Pineda** Tubo q pasar esta desgracia para q pusieramos los ojos en esta institucion; dicen q yab se habia denunciado estos abusos a los menores ; pero no hicimos nada ; paso esta desgracia y ahora si todos los ojos estan en eso; ojala no sea solo esta semana ; q caiga todo el peso d la ley a todas estas personas q violentaron los derechos d estos niños...q cierran ese lugar ; ver otras opciones ....lamentable ; nunca mas!!!

Me gusta · Responder · 2 a



3



**Alfonso Jacobo** Que alguien me confirme si una diPUTAda de "convergencia" llegó al lugar de los hechos el cual estando ahí CONTAMINÓ el lugar. Convencido de que fueron cruelmente quemadas bajo la AUTORIZACIÓN de alguien que muy pronto será un secreto a voces.

Me gusta · Responder · 2 a



3



**Axel Torres Billete** Y el inepto de presidente contando historias de la mama y de la mujer en un día de dolor para toda esa gente que estaban en la agonía de sus familiares

De verdad se pasa de verga

Me gusta · Responder · 2 a



3

↗ 2 respuestas



**Victor Hernandez** Tambien peca el organismo judicial. Tardan mucho tiempo las audiencias en los juzgados.

Me gusta · Responder · 2 a

















2

**Anexo 7**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**N9Mz1**

No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Las razones del amotinamiento de las niñas del Hogar Seguro	Nómada publica que les hackearon el sitio y que pondrán denuncia en el MP y Gobernación	Neutral	Progresista	Censurar al medio para que no siga informando	207	Nómada
2			Nómada publica la nota en Facebook	Neutral	Progresista	Censurar al medio para que no siga informando	61	Nómada
3			Tomar acciones concretas para hacer la diferencia	Euforia	Progresista	Dejar la queja y pasar a la acción	9	Mujer
4			Responsabiliza a los trabajadores del Hogar	Enojo	Antigobierno	Cárcel y castigo para los responsables	7	Mujer
5			Que utilicen drones para confirmar lo que pasa adentro del Hogar	Neutral	Neutral	Prensa sin acceso al Hogar	6	Mujer
6			Evoca a Roxana Baldetti y su frase "es re bonito"	Sarcasmo	Machista	Dejar de criticar a los trabajadores del Hogar	4	Mujer
7			Cámaras de seguridad inservibles	Enojo	Antisistema	Cámaras de seguridad inservibles	4	Mujer
8			Crítica a quienes señalan que el motivo fue la comida	Enojo	Neutral	Según el Código Penal es un asesinato	3	Mujer
9			Crítica a quienes señalan que el motivo fue la comida	Enojo	Neutral	Que deduzcan responsabilidad es	2	Mujer
10			Problema grande y complejo	Neutral	Neutral	Problema grande y complejo	1	Mujer




























## Muestra de la opinión pública N9Mz1

- Nómada**  Nos volvieron a hackear el sitio. Y ya estamos trabajando con el Ministerio Público y Gobernación para dar con los responsables. Publicaremos la nota en Facebook.  207  
Me gusta · Responder · 2 a · Editado  
↳ 15 respuestas
- Nómada**  Aquí pueden ver la noticia, en una nota de Facebook. <https://www.facebook.com/notes/n%C3%B3mada/las-razones-de-las-ni%C3%B1as-para-amotinarse-en-el-hogar-seguro/1127265157383218>  61  
Me gusta · Responder · 2 a  
↳ 7 respuestas
- Sandy Chavez** Si alguien tiene capturas de pantalla, para poder ver la nota y compartirla, porque ya no se puede ver  
Me gusta · Responder · 2 a  
Se ha seleccionado "Más relevantes", por lo que es posible que algunas respuestas se hayan omitido.
- Nómada**  Puedes verla aquí: [buff.ly/2mpawU3](http://buff.ly/2mpawU3)  6  
Me gusta · Responder · 2 a
- Monica Reyes** Dejemos de quejarnos y hagamos la diferencia para estos patojos señores de nómada con quien me.aboco con que ayudo, como hago algo?  9  
Me gusta · Responder · 2 a
- Dulce Fajardo** Utilicen drones para ver realmente las cosas adentro. No dejan entrar a la prensa los drones si harán clara la verdad. Ayer los hubieran utilizado.  6  
Me gusta · Responder · 2 a
- Gloria Rossi** Por las razones que hubiesen sido, la pregunta es EN DÓNDE ESTABAN LAS PERSONAS A CARGO DE SALVAGUARDAR A ESTOS NIÑOS??!!!! Cárcel y castigo para los irresponsables!!!  7  
Me gusta · Responder · 2 a
- Chety CB** Pasen su currículum y vallan a trabajar allí. Es re bonito dijo aquella.  4  
Me gusta · Responder · 2 a
- Dulce Fajardo** Y las malditas cámaras. Hay 62 cámaras y no funcionaba ninguna. 😡😡😡😡.  4  
Me gusta · Responder · 2 a
- Maria Kasti** El problema es tan grande que solo quieren señalar la hormiga en el desierto  1  
Me gusta · Responder · 2 a
- Ale Villeda** Mentirosos no solo por la comida. Si busca en su código penal esto es un asesinato! Aparte que hay situaciones que no coinciden.  3  
Me gusta · Responder · 2 a
- Carmen Gonzalez** Ridículo que digan que protestaban por la comida. Habían abusos de toda clase y por eso se amotinaban. Eso merece que deduzcan responsabilidades y no sólo destituyan a los responsables.  2  
Me gusta · Responder · 2 a

**Anexo 8**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**N9Mz2**

No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Las razones de las niñas para amotinarse en el Hogar Seguro	Felicitación al medio	Tristeza	Neutral	Fuerza para cambiar la realidad de los guatemaltecos	65	Hombre
2			Felicitación al medio	Neutral	Neutral	Verdadero periodismo	61	Mujer
3			Responsabiliza al presidente	Enojo	Antigobierno	Presidente indiferente	41	Hombre
4			Critica la indiferencia de los “pro vida”	Enojo	Progresista	Aborto	31	Hombre
5			Responsabiliza al Gobierno	Enojo	Antigobierno	Gobierno asesino	21	Hombre
6			Historia sacada de Justin y los infortunios de la virtud de Sade	Neutral	Neutral	Seguir indagando e informando	12	Mujer
7			Responsabiliza a los padres por tener a tantos hijos	Enojo	A favor del gobierno	Padres irresponsables	11	Mujer
8			Responsabilidad de todos	Impotencia	Progresista	Estado fallido	8	Hombre
9			Responsabilidad de todos	Molestia	Antisistema	Niñas bajo la protección del Estado	5	Mujer
10			Exhortación al medio	Alegría	Antisistema	Seguir denunciando	4	Hombre
11			Duda de la veracidad de la nota	Intriga	A favor del gobierno	Fake news	4	Hombre
12			Responsabiliza a los encargados de Hogar y a los padres	Molestia	Neutral	Los padres deben corregir en el hogar	2	Hombre

## Muestra de la opinión pública N9Mz2

-  **Alejandro Sierra Escalante** Felicidades nómada, por su trabajo, lloro de pensar en el mundo que está creciendo mi hijo, y pido fuerzas para tratar de cambiar esta realidad de miles de guatemaltecos en la desesperanza.  
Me gusta · Responder · 2 a  65
-  **Maria José J Por** Artículos como este, sigo leyendo a Nómada. ¿Ya vieron? No es difícil hacer verdadero periodismo.  
Me gusta · Responder · 2 a   61
-  **JuanCarlos Camey** Me llama la atención algo... "el presidente no está en la conferencia, porque está atendiendo otros asuntos urgentes de la nación"  
Y que hubo ayer más importante que ésto???  
O algo sabe que no quiere dar la cara y que se vea como sobre actúa como siempre!???  
Como presidente debería no tomar responsabilidad del caso pero si quizá tomar el timón de todo!!!  
Pero de nuevo vemos que no tenemos presidente... sólo un gerente!!!! Y muy malo por cierto...  
Me gusta · Responder · 2 a   41
-  **Jonathan Dario Cruel**, ácido, pero muy realista reportaje.  
No veo a ninguno de esos hipócritas doble moral que hace algunas semanas se indignaron con el barco del aborto, no los veo adoptando algún niño abandonado de esta casa hogar.  
Me gusta · Responder · 2 a · Editado  31
-  **Edson Juarez** 29!!!, van 29 niñas que el gobierno mato ayer, y no solo el del payaso, han sido todos los anteriores.  
#elgobiernosobrayestorba  
Me gusta · Responder · 2 a  21
-  **Liza Aragón** Sigan indagando por favor y hagan todo publico, de alguna manera debe despertarse un poco de humanidad, parece historia sacada de Justin y los infortunios de la virtud de Sade...  
Me gusta · Responder · 2 a  12
-  **Carolina Veliz** Lamentable, los unicos responsables son los padres. Hay mucha gente en nuestro país que no tiene ni para un huevo, y se ponen a tener tantos hijos, los unicos que sufren son estos pequeños que hoy pagan con su vida la negligencia de sus papás. Ya dejen de culpar al presidente, es hora de que maduremos en ese sentido y que nosotros mismos hagamos algo por hacer la diferencia en este país lleno de sangre.  
Me gusta · Responder · 2 a  11
-  **Manuel Strada Monterroso** Qué tristeza e impotencia siento.. es uno de los momentos más tristes que he vivido en este país.. hoy me siento en una gran parte responsable de esto.. de manera indirecta aunque he sido crítico, trabajador, estudiante que lucha por este país, algo ha faltado, algo no estoy haciendo bien, algo que me hace sentir tan mal.. el país ayer toco fondo, si teniamos duda ayer comprobamos que vivimos en un Estado fallido, que el sistema caducó y que debemos refundarlo.. ya no podemos caer más bajo, debemos hacer algo, ya no más!!! YA NO MAS!!!  
Me gusta · Responder · 2 a  8
-  **Ana Ruth Salazar** Que terrible, lamento mucho las muertes de estas niñas...niñas que estaban allí para que fueran protegidas, este problema no es de ahorita viene de gobiernos anteriores, por no cuidar una sociedad con muchas necesidades, señores padres de familia, señores diputados, señores jueces por amor de Dios hagan su trabajo, por favor....  
Me gusta · Responder · 2 a  5
-  **Orlando Moreno** Adelante Nómada!!! Hay que denunciar, la Guatemala de la corrupción esta allí, latente, esperando regresar al rincón oscuro donde se siente Segura. Juicio justo y castigo para estos abusadores de menores!!!  
Me gusta · Responder · 2 a  4
-  **Rodrigo Polo** Muchísimas afirmaciones... ¿Documentos de casos? ¿Fuentes? Digo... para no caer en eso de "fake news", a menos que sea un artículo de "opinión" y deba estar marcado como tal, porque sería nefasto que en vez de informar nos desinformen.  
Me gusta · Responder · 2 a  4
-  **Antonio Yael de la O** Es lamentable lo sucedido en ese lugar, morir jóvenes y de es manera, que triste. Escucho y leo comentarios sobre violaciones sexuales y los supuestos implicados, pero como dejar pasar esto tanto tiempo sin cambiar a las personas encargadas si no hacian bien su trabajo, como no supervisar de manera adecuada periodicamente este lugar. Ahora bien, y los Papas de estos adolescentes niños o niñas, en donde estaban, que tan facil que es mandar a un hijo a estos lugares solo porque uno no puede corregirlos o porque es mas importante lo que hacemos y no la educacion de ellos, entiendo que muchos de ellos andan en malos pasos ya sea por lo que sea, pero no entiendo como no corregirlos en el Hogar, y darles tiempo y atencion aunque sea la mas minima para que asi ellos cambien y no empeoren, ya que en estos lugar solo van a huevonear y a aprender mas mafias de las que ya saben, a contaminarse unos a otros y seguir en esa vida vacia y sin futuro. A los padres les pregunto, en donde estaban, que hicieron por la eduacion de sus hijos, si les dieron el suficiente amor y respeto, si se preocupaban no solo por ir a verlos y llevarles comida sino por ver como los ayudaban a cambiar su vida, ya sabemos que segun lo dicho cayeron en malas manos de personas sin escrupulos, pero al fin y al cabo para ellos eran solo su trabajo no sus hijos. Que triste  
Me gusta · Responder · 2 a   2

**Anexo 9**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**N9Mz3**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	09 03 2017	Las razones para amotinarse en un centro de menores de Guatemala donde murieron 31 niñas	Responsabiliza a los padres por aspectos culturales	Pena e indiferencia	A favor del gobierno	Padres irresponsables por tener tantos hijos	98	Hombre
2			Que se investigue a profundidad el caso y sobre todo la ejecución presupuestaria de los hogares de protección	Euforia	Antisistema	Que se deduzcan responsabilidades	47	Mujer
3			Que se investigue la masacre y que no quede impune	Tristeza	Conservadora	Niños sin protección del Estado	24	Mujer
4			Presidente no asiste a conferencia de prensa	Indignación	Antigobierno	Presidente indiferente ante la tragedia	21	Mujer
5			Felicita al medio	Tristeza	Progresista	Se debe seguir informando	18	Hombre
6			Estado laico y que se juzgue a los jóvenes como adultos	Neutral	Antisistema	A favor del aborto	14	Hombre
7			Autoridades indiferentes ante lo ocurrido	Enojo	Antigobierno	Sistema fallido e impunidad	4	Hombre
8			Felicita al medio y critica el silencio de los "pro vida"	Indignación	Antisistema	Barco de aborto	3	Mujer
9			Responsabiliza al gobierno por la tragedia	Enojo	Antigobierno	Niños bajo la protección del Estado	3	Hombre
10			Que se investigue a los responsables	Enojo	Antisistema	Responsabiliza a monitores	2	Mujer

## Muestra de la opinión pública N9Mz3









-  **Don Happy Z** Perdón, puede que a muchos no les guste lo que van a leer, se que esto es penoso por ser un luto, pero en esto no entiendo donde tiene la culpa el presidente. Veo que muchos culpan al mandatario y es razonable, se busca un responsable, pero no debe ser el primer pendejo que se nos cruza por la mente. ¿Quién es el responsable de sus hijos?, ¿no son los padres a caso?, en verdad el estado debe garantizar la vida, pero el pueblo debe poner de su parte también, en ningún lugar he visto que el estado diga "tengan sexo a lo loco y tengan mas hijos", eso es consecuencia de nuestra cultura...solo traer niñ@s a sufrir, a los que despues no se puede mantener, los abandonan o se les convierten en delincuentes debido a necesidad y en esto no se puede alegar ignorancia (todos saben que pasa al mezclar un pito y una vagina), no podemos decir "el gobierno me obliga a tener hijos y no me los mantiene". Es lamentable lo que pasó pero el cambio para que estas cosas no pasen, inicia en nosotros y nuestra cultura de no ayudarnos entre nosotros mismos 😞
- Me gusta · Responder · 2 a 98
-  **Paco Febrero** Y las mediocres autoridades incapaces de reaccionar!!! Todo el sistema les falló y a estas alturas no hay responsable o una captura!!!
- Me gusta · Responder · 2 a 4
-  **Guisel Lopez** Indignante... Y el pueblo en silencio, solo para alebrestarse por los barcos son buenos!! Animo nómada, hacen un excelente trabajo!! Es un gusto leerles!!
- Me gusta · Responder · 2 a 3
-  **Allam Pinto** Los niños en esa institución están bajo la tutela del Estado... El Estado debe responder y responsabilizarse por la tragedia... El Gobierno de Guatemala es el responsable único de la tragedia!!!
- Me gusta · Responder · 2 a 3
-  **Soe Moreno** esos supuestos suicidios que dicen que hubieron allí anteriormente deberían de investigar me imagino que también lo hicieron esos desgraciados que están allí cuando violaron a esos inocentes investiguen bien
- Me gusta · Responder · 2 a 2
-  **BKarya Casta C** Osea q si habian delincuentes en el lugar.. entiendo x lo q lei
- Me gusta · Responder · 2 a
-  **Mandre Chang** Gracias nomada por no quedarse callados ante la ola de tristeza que nuestro país enfrenta. Es lamentable en lo que nos han convertido estos gobernante corruptor y desalmados.
- Me gusta · Responder · 2 a 2
-  **Andreita Burrows** Que se investigue esta masacre, no puede quedarse impune. Es triste y lamentable que nadie pudo prestar atención a estas criaturas en esa «prisión» espero vayan al fondo de esto, espero el presidente no se quede cruzando los brazos. Esto es muy grave..... vaya como cuidan y protejen a los niños en Guatemala 😞....
- Me gusta · Responder · 2 a 24
-  **Abby Guatemala** "El presidente no vino a participar en la conferencia porque está atendiendo asuntos urgentes de la nación. Se termina esta conferencia de prensa" ... ? Pues tendrá su propia nación mental o demencial el señor...
- Me gusta · Responder · 2 a 21
-  **Ángel de León** Son de los mejores comunicadores del país, ¡Sigán así de valientes! aunque la noticia sea triste, hay que esparcirla.
- Me gusta · Responder · 2 a 18
-  **Christofer Hnz** Por eso debemos apoyar el aborto y decirle a la iglesia católica o cualquiera que sea que deje de meterse en las decisiones que le corresponde únicamente al estado, nuestra sociedad está enferma y no hacemos por remediarlo. Como es posible que a jóvenes que matan y lo hacen muy conscientes no se les juzgue como tal. El legislativo tiene la obligación de crear leyes que garanticen el bienestar de la sociedad.
- Me gusta · Responder · 2 a 14

**Anexo 10**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP10Mz1**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	10 03 2017	Tragedia apunta a responsabilidad estatal	Irresponsabilidad paternal, no deberían tener hijos	Euforia	A favor del gobierno	Padres irresponsables por tener tantos hijos	45	Hombre
2			Abuso de menores, coacción y violencia contra las niñas	Enojo	A favor de las niñas	Niñas abusadas, crimen de lesa humanidad	14	Mujer
3			Pide la renuncia de Jimmy Morales por ser indiferente a los problemas de abuso contra las niñas	Enojo	Antigobierno	Estado fallido	9	Hombre
4			El Hogar como centro de prostitución y trata de blancas	Indignación	Antigobierno	Justicia Ya	7	Mujer
5			Ejecución y masacre	Indignación	Antigobierno	Crimen de lesa humanidad	7	Hombre
6			Que rueden cabezas, desde el más alto burócrata hasta el conserje	Indignación	Antigobierno	Investigación para que se deduzcan responsables	8	Hombre
7			Crimen planificado, puertas con llave	Enojo	Antigobierno	Investigación para que se deduzcan responsables	7	Hombre
8			Puertas con llave, se quiere desvirtuar la opinión del pueblo	Enojo	Antigobierno	Subestiman la opinión del pueblo	6	Hombre
9			Denuncias no atendidas, responsabiliza a PGN y PDH	Enojo	Antigobierno	Crimen de lesa humanidad	4	Hombre
10			Que no se culpe solo al presidente, sino a los tres organismos del Estado	Enojo	A favor del presidente	Que no se culpe al presidente	3	Hombre



## Muestra de la opinión pública eP10Mz1

-  **Abel Ordoñez No.**  
Todo apunta a irresponsabilidad paternal, así que no se hagan las bestias y empíen a hacerse responsables para crear a sus hijos o si no se sienten capaces pues no tengan..  
Me gusta · Responder · 2 a 45  
↳ 28 respuestas
-  **Rebecca Minott** Opino que las personas que estaban abusando de ellas las embarazaron , y cuando vieron que ya el problema no se podía ocultar decidieron desahacerse de ellas de esa terrible manera, y ahora les quiere hechar la culpa a las niñas, es más hasta las han deber obligado a pegarle fuego a los colchones.  
Me gusta · Responder · 2 a 14
-  **Martin Javier** Pedimos la renuncia de Jimmy Morales, pues aun sabiendo de la violencia en contra de las señoritas no hizo nada. 37 muertas, Guate. Lloro sangre literalmente. ESTADO FALLIDO !! 😞😞😞  
Me gusta · Responder · 2 a 9
-  **Fan destacado**  
**Olga Oliva** Opino: Responsabilidad total de parte de las autoridades, porque desde la noche anterior, no tenían que haber dejado solas a las internas, tenía que haber vigilancia estricta de parte de las autoridades.....Responsabilidad total también de parte de los padres de familia: Porque si no quieren educar y atender como debe de ser a sus hijos.....mejor que no los pidan, dejénlos con Diosito en el cielo.....Y el nombre del centro de Hogar Seguro Virgen de la Asunción era una pantomima.....La realidad era un centro de prostitución o sea trata de blancas..... Suuuper indignante y Suuuper repudiable. JUSTICIA YA.  
Me gusta · Responder · 2 a 7
-  **Martin Javier** Para mi fue una ejecución como es posible que estuvieran bajo 4 candados y no tenían las llaves. Fue asesinato fue una masacre  
Me gusta · Responder · 2 a 7
-  **Luis Pastor** Casaca..... Y quien las metió en ese cuarto de 4x4 mts.... 52 niñas no caben en ese espacio, por favor...TIENEN QUE RODAR CABEZAS DESDE EL MAS ALTO BUROCRATA HASTA EL CONSERJE.....  
Me gusta · Responder · 2 a 8
-  **Martinez Pancho** Mentiras eso fue planeado. Si así fueran ubieran salido aun en llamas ubieran salido. Pero las puertas estaban vajo llave. Eso fue planeado. Nesesitamos saber quienes fueron los malechores.  
Me gusta · Responder · 2 a 7  
↳ 1 respuesta
-  **Fan destacado**  
**Manuel Antonio Estrada** Y PRETENDEN QUE EL PUEBLO CREA QUE ELLAS SOLAS SE ENCERRARON , O QUE 100 POLICIAS NO PUDIERON ABRIR LAS PUERTAS . PACIFICOS SOMOS ¡ ESTUPIDOS NO !  
Me gusta · Responder · 2 a 6
-  **Paco Febrero** Y si así fue por que los cuerpos de socorro no podían entrar al llegar al lugar? Por que no las sacaron a tiempo o como dijo alguien las encerraron con llave como animales y se fueron a dormir? Los bomberos no están tan deacuerdo con esta teoría pues creen que hubo algo más que provocó una aceleración del cinestro, y que de las denuncias a los malos tratos ? La PGN y PDH sabían de esto y no hicieron nada¡ aquí todos tienen su cuota de culpabilidad!!  
Me gusta · Responder · 2 a · Editado 4
-  **Robert Xol** Y porque culpar sólo al presidente? Y el legislativo y judicial que? No definiendo a nadie se está atacando sólo una persona... desde luego pues q lamentable pérdidas.  
Me gusta · Responder · 2 a 3

**Anexo 11**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP10Mz2**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	10 03 2017	Estudiantes de la Usac exigen justicia y donan sangre para niñas quemadas	Pide la renuncia de Jimmy Morales por ser indiferente y no hacer nada	Enojo	Antigobierno	Estado fallido,	14	Hombre
2			Que exista planificación familiar y mejor cuidado de los hijos	Odio	Fatalista	Los padres son responsables por tener tantos hijos	8	Mujer
3			Pide a los estudiantes universitarios que no dejen el caso en la impunidad y que ayuden a las niñas	Tristeza	Antigobierno	Que no quede impune	4	Mujer
4			No era un colegio de niñas buenas	Desprecio	Machista	Reclusorio de bochincheras	3	Hombre
5			Hay que hacer acciones propositivas en lugar de protestar	Indiferencia	Conservadora	Que no protesten	2	Mujer
6			La USAC sólo apoya cuando le conviene	Odio	Absolutista	La USAC sólo apoya cuando le conviene	1	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP10Mz2



**Martin Javier** Pedimos la renuncia de Jimmy Morales, pues aun sabiendo de la violencia en contra de las señoritas no hizo nada. 37 muertas, Guate. Lloro sangre literalmente. ESTADO FALLIDO !! 😞😞😞 Como es posible encerradas bajo llave? Esa fue una ejecucion.

Me gusta · Responder · 2 a



**Anna Hillard** Debe existir ley sobre ¡¡¡PLANIFICACIÓN FAMILIAR URGE EN GUATEMALA!!! ¡¡¡PLANIFICACIÓN FAMILIAR URGE EN GUATEMALA!!! No es solo pisto (cosas materiales)! Es amor! Educación! Tiempo de calidad! Comunicación abierta con los hijos! Inculcarles deportes y disciplina! Enseñarles algún oficio! No es solo de tener sexo y hacer hijos y luego esperar a que el gobierno vele por nosotros. Eso en Guatemala no funciona así! El estado Guatemalteco no funciona!

Me gusta · Responder · 2 a



**Marielos Morales** Estudiantes San Carlitas, no dejen esto en la impunidad, apiten a las familias, de las niñas q fallecieron. No es justo lo q paso, esas niñas llegaron a ese hogar, lamentablemente por todo lo q han vivido q ninguno tenemos derecho, a juzgarlas o señalar a sus padres. Llegaron a ese hogar x orden judicial ese hogar de seguro nada. Como q era dedicado para las de genero femenino. Q pasara, q la tenian contra ellas, no sera q hiban a denunciar, los abusos x los q las hacian pasar. MP. X la memoria y el respeto q se merecian, investiguen. q no se quede otro hecho en la impunidad.

Me gusta · Responder · 2 a



**Mike Progressivhouse** Y ese lugar era un colegio de NIÑAS (4 a 12 años ) que estudiaban y eran buenas personas???? Que yo sepa era como un reclusorio y que ellas hicieron un motín y ellas mismas quemaron colchonetas y por eso paso lo que paso!!

Me gusta · Responder · 2 a



**Maria Del Carmen Lemus Salles** Porque y para que protestar. Eso no cuesta hacerlo. hay que hacer acciones positivas y propositiva.

Me gusta · Responder · 2 a



**Mynor Vázquez** A pero para otros problemas no apoya la USAC que desgracia solo cuando les conviene

Me gusta · Responder · 2 a



**Anexo 12**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP11Mz**

No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	11 03 2017	Apelación de la SBS frenó investigación en el Hogar Virgen de la Asunción	Responsabiliza a la SBS y pide la investigación de sus funcionarios	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	55	Hombre
2			Responsabiliza a los padres, especialmente a las madres por descuidar a sus hijas	Odio	Machista	Discriminación y misoginia	34	Mujer
3			Promueve la investigación de autoridades y responsabiliza al presidente	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	20	Hombre
4			Responsabiliza al presidente	Odio	Antigobierno	El presidente es un mentiroso	20	Hombre
5			Responsabiliza a los monitores del Hogar y exige que se les investigue	Intriga	Antigobierno	Fortalecimiento del sector justicia	18	Mujer
6			Responsabiliza a los trabajadores de la SBS y a las madres de las niñas, y pide su investigación	Conciliadora	Neutral	Fortalecimiento del sector justicia	13	Mujer
7			Responsabiliza a la SBS	Odio	Antigobierno	La SBS como foco de corrupción e impunidad	9	Mujer
8			Responsabiliza a la SBS y al presidente	Odio	Antigobierno	Nepotismo	8	Mujer
9			Responsabiliza a los familiares	Desprecio	Conservadora	Desigualdad social	7	Hombre
10			Responsabiliza a los padres, especialmente a las madres por descuidar a sus hijas	Desprecio	Machista, a favor del Presidente	Discriminación y misoginia	6	Mujer

11			Responsabiliza a la SBS	Conformismo	Antigobierno	La SBS como foco de corrupción e impunidad	5	Hombre
12			Responsabiliza a los padres, y exie justicia para todos los implicados	Tristeza	Conservadora	Los padres son culpables por descuidar a sus hijos	3	Mujer
13			Coacción de criminales por inicio de investigación del MP	Desconsuelo	Antigobierno	Amotinamiento premeditado como táctica de gobierno	2	Hombre
14			La PDH no debe victimizar a los padres ni a los privados de libertad	Desprecio	Machista	Desigualdad social	2	Mujer
15			Responsabiliza a las madres por descuidar a sus hijas	Enojo	Machista	Discriminación, misoginia, absolución del aborto	2	Mujer

## Muestra de la opinión pública eP11Mz



**Oscar Castañon** Los recomendados del jimmy, solo les importa cobrar su cheque, hay que investigar si esa gente de la secretaria de bienestar son los que vulneraban a estas niñas. Puede ser que ellos mismos mandaron a quemar a quienes los iban a delatar y así borrar evidencias.

Me gusta · Responder · 2 años

55

8 respuestas



**Paco Febrero** Hay mucho que investigar y el hombre en la Luna no termina de aterrizar, defendiendo su pellejo y el de sus allegados?! Bárbaro!! Por tu reacción ante este hecho le quedas a deber al pueblo!!

Me gusta · Responder · 2 años

20



**Monica Eunice Meono Munoz** Xque solo las autoridades tienen la culpa también la basura de padres que tenían las niñas nuestros como madres en especial tenemos que cuidar de nuestros hijos cuando no se quieren hijos para eso existen tanto método para no traer niños a sufrir a este mundo

Me gusta · Responder · 2 a

34



**Hugo Nestor Robles Castillo** Pero creo que mucha gente nos dimos cuentas de todas las mentiras que dijo este HDP. Payaso a CNN. De Estados Unidos. Que se puede esperar de este si el hijo y el hermano son ladrones.

Me gusta · Responder · 2 a

20



**Anabella Perez** Nadie puede esconder la verdad, día a día hay más cosas y seguirán saliendo  
Ahora mi intriga es  
Donde está el director del lugar?  
Donde están los monitores?  
Ellos ya tendrían que estar en tribunales dando explicaciones rindiendo declaración  
Sobre todo esto  
MP que esperan para hacer allanamientos y atrapar a esos asesinos

Me gusta · Responder · 2 años

18

4 respuestas



**Maria Elena España Valdez** Después de esta inmensa tragedia lo mejor es obviar las apelaciones e investigar a todos los que tienen relación con el "Hogar Seguro", incluidos los de Bienestar Social por negligentes y a los padres por irresponsables.

Me gusta · Responder · 2 años

13

2 respuestas



**Victor Thomas** No hay que ser tan sabios para no darse cuenta el nivel de corrupción que se maneja allí! Algún ministerio está porque en verdad desean lo mejor?

Me gusta · Responder · 2 años

5



**Virginia Valdez De León** Porque la SBS FRENO LA INVESTIGACIÓN???

Malditos tienen cola que les pisen.. Dónde está la PDH ONG.. Ese acto cobarde se llama asesinato para ocultar sus aberrantes abusos.. Basta ya de tanta corrupción e impunidad. Exijimos JUSTICIA..

Me gusta · Responder · 2 a



9



**Mercedes Azurdia** La SBS puso una apelación para que el MP público no investigará a los degenerados monitores!!!! En el 2016 ya estaba la gente de inepto a cargo de ese hogar y todavía tiene el cinismo de defender lo claramente indefendible

espero que ese desgraciado inepto y la bola de malnacidos ineptos que nombro a cargo de la SBS no puedan dormir tranquilos nunca en sus miserables vidas

Me gusta · Responder · 2 a



8



**Derek García** Yo me pregunto si las personas que cargan el féretro son familiares, por que ellos no se hicieron cargo de esa menor y entonces yo puedo decir aquí los culpables son ustedes señores que traen niños al mundo y nos los pueden educar y ahora buscando culpables

Me gusta · Responder · 2 a



7



**Mar Lucero** Porque culpar al precedente? Si ni los mismos padres son capaces de cuidar a sus hijo. Siempre e dicho q el cambio se empieza por nosotros mismos, soy madre y trato la manera de que mis hijos crezcan con un mentalidad sana y sobre todo trato de darles un buen ejemplo..no me creo la madre perfecta pero si una q lucha por el bienestar de su familia.

Me gusta · Responder · 2 a



6



**Victor Thomas** No hay q ser tan sabios para no darse cuenta el nivel de corrupción que se maneja allí ! Algún ministerio está porque en verdad desean lo mejor ?

Me gusta · Responder · 2 a



5



**Myriam García Lopez** Deben ser todos investigados, ya que en este lugar se destapó lo terrible que sucedía, lamentablemente terminó con vidas inocentes, por culpa de padres que traen hijos a sufrir atrocidades y ahora lloran. Que triste.

Me gusta · Responder · 2 a



3



**Oscar Samuel Ramirez** El MP andaba ya tras la pista de esos casos y es posible que eso haya empujado a los criminales a convencer a alguna patoja de amotinarse para justificar quemar a unas y desaparecer a otras. Recuerda pueblo que eran las tácticas de los tiempos de Lucas y de Berger.

Me gusta · Responder · 2 años



2



**Ingrid B. Palacios** Hay k hacer algo en contra de la SBS porque frenaron las investigaciones k esconden claro ellos son los responsables directos aquí hay algo muy turbio señores k ni el presidente quiere sacar a luz al presidente se le ve frustración miedo y coraje k será

Me gusta · Responder · 2 años



2

**Anexo 13**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP13Mz1**

No.	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	13 03 2017	Dieciocho familias de empresarios aportan Q1 millón 200 mil para la transportación aérea de siete pacientes quemadas	El gobierno no ha hecho nada a pesar de que la SBS tiene un presupuesto de 225 millones	Enojo	Antigobierno	Dudosa ejecución presupuestal SBS	74	Hombre
2			El presidente pide ayuda extranjera para no asumir su responsabilidad	Euforia	Antigobierno	Presidente no asume su responsabilidad	33	Mujer
3			Sacaron a las niñas por conveniencia, para callarlas	Incertidumbre	Antisistema	Callar a las niñas	17	Hombre
4			Piden ayuda internacional por incapacidad del gobierno	Enojo	Antigobierno	Cortina de humo	16	Hombre
5			Piden ayuda internacional por incapacidad del gobierno	Enojo	Antigobierno	Presidente no asume su responsabilidad	10	Hombre
6			Los guatemaltecos pagan impuestos para sostener las instituciones públicas	Enojo	Antigobierno	Ejecución presupuestal SBS	9	Hombre
7			Las familias poderosas son los dueños de los monopolios que no pagan impuestos	Vergüenza	Antisistema	Familias más poderosas que el gobierno	9	Mujer
8			Padres irresponsables son los culpables	Odio	Antisistema	Padres irresponsables	5	Hombre
9			Le exige la renuncia al presidente por incapaz e incompetente	Enojo	Antigobierno	Renuncia del presidente	4	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP13Mz1



**Erik Colon** O sea, que el gobierno no ha hecho nada. A pesar que la secretaria de bienestar social tiene un presupuesto de 225 millones de quetzales

DEPENDENCIA	APROBADO 2016	APROBADO 2017
Secretaría de Bienestar Social	175,000,000	225,000,000
Ministerio de Salud	142,396,501	143,429,501
Presidencia	68,074,700	62,200,000

fuente: <http://www.mifin.gub.gt/images/archivos/presupuesto2017ay/Inicio%201.htm>

Me gusta · Responder · 2 años



74



**Dina de Rivas** Porque razón siempre pedimos ayuda de extranjeros para investigar o evitar actos ilegales o de corrupción ? Se me hace que este funcionario de turno lo hace para tratar de lavarse las manos .

Haga lo que le toca hombre . Sea enérgico y déjese guiar por lo guatemalteco que lleva en las venas . Si tiene conciencia y es inteligente sabe que debe asumir responsabilidad y tomar medidas bien distintas que permitan cambios inmediatos pero que funcionen a largo plazo !!

Me gusta · Responder · 2 años



33



**Axel Pérez González** Sospecho que a esas patojas las sacaron 'por conveniencia' han de 'saber demasiado' y lo mejor es callarlas de algún modo... qué rápido esos 'empresarios' soltaron plata...gato encerrado.

Me gusta · Responder · 2 años



17

↳ 4 respuestas



**Aguilar Cr Alex** Ahí si queremos la ayuda internacional, porque somos incapaces de dar una investigación verdadera. Se me sigue haciendo una cortina de humo. Ojala q de verdad se puedan encontrar a los culpables materiales e intelectuales de este asesinato.

Me gusta · Responder · 2 años



16



**Castillo Jesús** Guatemala tiene capacidad para darse cuenta de quien es la responsabilidad sin necesidad de que nadie más venga a decir lo mismo que nosotros ya sabemos, si requieren refuerzo ahí está la CICIG, que diga la mismo que puede decir el equipo de investigadores del DEIC de PNC. de Guatemala, sólo pajas son hablando de cosas que están más que claras.

Me gusta · Responder · 2 años



10



**Jorge Lopez Rios** Sé que todos debemos colaborar con la solución, pero el 30% de los guatemaltecos trabajadores que estamos en la economía formal y pagamos nuestros impuestos, ya hemos hecho nuestra parte, al pagarle al señor gobierno nuestras contribuciones para que ellos velen por cuestiones como el cuidado de esa niñez, pero si pagamos los impuestos, y ademas colaboramos económicamente con otras organizaciones para hacer lo que le toca al gobierno, entonces no deberíamos pagar impuestos y dar nuestras contribuciones a las instituciones que creamos mas aptas, que de a sombrero que los chapines, a parte de mantener a toda la bola de inútiles funcionarios, todavía tengan que colaborar cuando suceden tragedias.

Me gusta · Responder · 2 años



9



**Walter Aguilar** Para que le pagan a nuestro flamante ministerio publico pues. Que desgracia a caso no se dan cuenta que por estar haciendonos los locos paso eso si los padres de esas niñas fueran responsables de sus actos no hibieran permitido que a sus hijos los cuidara el estado

Me gusta · Responder · 2 a



5



**Miguel Hernandez #JimmyMorales** ante su incapacidad e incompetencia para ejercer la presidencia, claro q es un buen momento para pensar en la renuncia junto con su vicepresidente, y que en los aproximadamente 2 años q quedan de mandato asuma una persona q pueda cumplir con lo q esperábamos los ciudadanos guatemaltecos, cuándo fuimos en la segunda vuelta de las elecciones a votar por su propuesta mas q por su persona.

Me gusta · Responder · 2 a



4

↳ 3 respuestas



**Valle JA** No por gusto es este payaso si no necesitamos tanto ya todos sabemos que él es el culpable pues es más fácil quemar jóvenes que edificar escuelas y educarlos pues en Guatemala no existen condiciones para educar un niño con los sueldos tan desgraciados y los exagerados cobros de los colegios pues tener un niño estudiando significa todo el sueldo de uno de los padres pues las escuelas y institutos que se construyeron en la época de los militares ya no alcanzan pues ya no edificaron más y los niños al no tener que hacer son presa fácil de la delincuencia

Me gusta · Responder · 2 a



4



**Anexo 14**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP13Mz2**

No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	13 03 2017	Confirma captura de tres ex funcionarios de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia	Que se deduzcan responsabilidades a todos los trabajadores del Hogar, funcionarios e instituciones implicadas	Indignación	Antisistema	Justicia por las niñas	100	Mujer
2			Que se deduzcan responsabilidades a monitores, trabajadores del Hogar y policías	Enojo	Absolutista	Activación de la pena de muerte	33	Mujer
3			Que se deduzcan responsabilidades y que se haga justicia por las familias afectadas	Esperanza	Progresista	Justicia por las niñas	16	Hombre
4			Que se deduzcan responsabilidades a monitores, trabajadores del Hogar y policías	Enojo	Antigobierno	Deducción de responsabilidades	15	Hombre
5			Que se deduzcan responsabilidades a monitores, trabajadores del Hogar	Enojo	Antigobierno	Crimen de Estado	11	Hombre
6			Que se deduzcan responsabilidades a todo los implicados	Neutral	Conservadora	Deducción de responsabilidades	6	Mujer
7			Respetar el proceso jurídico	Neutral	Conservadora	Presunción de inocencia	5	Hombre
8			Responsabiliza a la Primera Dama	Neutral	Antigobierno	Discriminación y misoginia	5	Hombre
9			Que se deduzcan responsabilidades a monitores, trabajadores del Hogar	Indignación	Antisistema	Deducción de responsabilidades	4	Mujer
10			Responsabiliza a la PGN	Neutral	Machismo	Deducción de responsabilidades	4	Hombre

11			Contratación de funcionarios incapaces	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	4	Hombre
12			Que se deduzcan responsabilidades a monitores, trabajadores del Hogar	Neutral	Antisistema	Deducción de responsabilidades	3	Mujer
13			Contratación de funcionarios incapaces	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	3	Mujer
14			Contratación de funcionarios incapaces	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	2	Mujer
15			Contratación de funcionarios incapaces	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	2	Hombre
16			Responsabiliza al Presidente y a la PGN	Enojo	Antigobierno	Gobierno culpable	2	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP13Mz2

- Gaby Macz** Aun falta más personas, como los que no denunciaron, los que hacían trata de blancas, la tal Colocha que le decían, el albañil que cuidaba a las niñas, las psicólogas que no tenían tiempo para atender a las niñas, la psicóloga que encerró a las niñas, el personal que no habría las puertas tras el incendio, los jueces que autorizaron el traslado de delincuentes a ese centro, los jueces que no hicieron caso a las denuncias, cada violador, los disque policías que cuidaban el centro, el MP y la PDH que no investigaron.... Y así puedo seguir, se debe hacer justicia para todas esas niñas!

Me gusta · Responder · 2 a · Editado 100
- Gil Carolina** Faltan los policías que estaban en ese momento los monitores y todos los que trabajan ahí porque ellos sabían todo lo que ahí pasaba y ellos nunca hicieron nada para defender a estas niñas ya no más cárcel pena de muerte es lo que se merecen.

Me gusta · Responder · 2 a 33
- Otto Salazar** Ojalá se lleguen hasta las últimas investigaciones es un pequeño alito de esperanzas para las familias afectadas y el pueblo de Guatemala. Son 40 vidas son 40 familias y son 15 millones de Guatemaltecos q clamamos justicia. Ojalá se castiguen a personas q realmente an negociado con la niñez Guatemalteca.

Me gusta · Responder · 2 años 16
- Manfred Gonzalez** Chicos expiatorios para calmar la protesta, el gobierno no es capaz, fuera ya. Las víctimas dieron su vida por estos y más los guardias o monitores son los asesinos ellos prendieron fuego ya los detuvieron, cuando son los actores materiales todos porque no dieron alarma saben lo que hicieron.

Me gusta · Responder · 2 años 15
- Lic David RM** Este es un crimen de estado y alguien mando a quemar el lugar para evitar que la población se enterara de los vejámenes que sufrían estos niños y niñas, que caigan todos los culpables no solo algunos.

Me gusta · Responder · 2 a 11
- Celeste Sáenz** Es cierto Lic David RM esto sólo es la punta del iceberg ahí hay mas gente criminal!!!

Me gusta · Responder · 2 años 6
- Esdras Abdy Hernández** Muy bien. así es la Justicia, aunque haya presunción de inocencia mientras se lleva la investigación se debe proceder de esta manera. Son medidas de prevención. El funcionario público es sujeto del derecho.

Me gusta · Responder · 2 años 5
- Manny Valencia** Creo que la esposa del presidente debería ir ahí también. Y los que saben de leyes entenderán.

Me gusta · Responder · 2 años 5
- Zonia Ruiz** Aunque ellos tienen un grado de responsabilidad, es URGENTE que capturen a los que estaban en el lugar de los hechos, quien cerro con llave las monitoras de turno, los guardianes, las personas que las víctimas han nombrado como la "mama colocha" entre otras

Me gusta · Responder · 2 a 4



**Guillermo Rodríguez Sarceno** La principal es la Procuradora general de la Nación, la Lic Morfin., debe también ir a la cárcel.

Me gusta · Responder · 2 a



**Herberth Barrera** Admirable que haya puesto a ésa Anahi Keller sólo por ser de los canales de Ángel González, me imagino que como a otro montón que ha metido en "su Gobierno"! Pronto veremos a todos los "inteligentes de Combate" seguramente!

Me gusta · Responder · 2 a



**Anaitte Andrino del Valle** Y una pregunta los monitores y empleados que estaba de turno? El representante de la PDH y la PGN y el fiscal de la niñez porque no?

Me gusta · Responder · 2 años



**Maria Eugenia Lopez** Que bueno, aceptan los puestos solo por los sueldos y carecen de capacidad, y también el Jimmy por hacer piñata con los puestos a sus allegados.

Me gusta · Responder · 2 a



**Maria Del Carmen Lemus Salles** Y los que estaban de turno ese día son los culpables directos porque cuando uno esta de responsable directo y ve que la situación se sale de las manos o se siente incompetente de afrontarla para eso hay una jerarquía de mando.

Me gusta · Responder · 2 años



**Francisco González** Todo funcionario tiene que ser detenido y asumir sus responsabilidades para no caer en otra tragedia en el futuro aunque la triste realidad de Guatemala no está capacitado ante cualquier situación que se le presente o cualquier tragedia



Me gusta · Responder · 2 años



**Anexo 15**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**N13Mz**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	13 03 2017	Estos testimonios apuntan a un crimen de Estado	Indiferencia estatal, nadie les abrió la puerta	Enojo	Antigobierno	Justicia para las niñas	21	Mujer
2			Hackeo de la página	Frustración	Neutral	Hackeo de la página	9	Mujer
3			Deducir responsabilidades entre policías y funcionarios del gobierno	Odio	Antigobierno	Niñas abusadas	6	Mujer
4			Los periodistas de investigación estuvieron ausentes previo al incendio	Ira	Conservadora	Indiferencia de periodistas de investigación	3	Hombre
5			Que no denigren a las niñas porque no son criminales y merecen respeto	Enojo	Feminista	Respeto para las niñas	2	Mujer
6			Ineptitud de las autoridades y PNC	Tristeza	Antigobierno	Ineptitud presidencial	2	Mujer
7			Que el presidente aprenda a dar instrucciones	Enojo	Antigobierno	Ineptitud presidencial	2	Mujer
8			Agradecimiento al medio por informar para reconstruir los hechos	Neutral	Progresista	Periodismo de calidad	1	Mujer

## Muestra de la opinión pública N13Mz

-  **Celeste Sáenz** muy buena info... solo en una parte donde Nómada menciona que el testimonio de la sobreviviente es distinta a la del chico... creo q no es diferente, pues la niña narra lo que se vivió adentro y el chico narra lo que se vivió afuera... en ambos lados hubo angustia, en ambos lados se dieron cuenta que nadie les abrió a pesar que el incendio agrandaba.... esperamos que se haga justicia , y espero mas aún que el gobierno podrido se quemé en el infierno
- Me gusta · Responder · 2 a · Editado 21
-  **Annie Estrada de Zaid** Algo pasó de nuevo que ya no abre la página 😞😞
- Me gusta · Responder · 2 a 9
-  **Nómada** Puedes intentar de nuevo?
- Me gusta · Responder · 2 a
-  **Carito Vela** Los policías estaban allí para protegerlos no para quemarlos donde están esos policías?? Como q no Han cerrado ese lugar? A ellas Las violaron Antes de encerrarlas en ese tiempo negro q dicen Claro q hay responsables El maldito gobierno y todos Los q trabajan allí, algo están ocultando y es algo muy terrible ojala q la cicig haga algo talvez así desenmascara toda esta porquería q nos rodea roguemos a Dios por Las almas de esas niñas
- Me gusta · Responder · 2 a · Editado 6
-  **Kike Sanjose** Y en donde estaba este y todos los "periodistas" de investigación previo a q ocurriera? No se supone q esa debería ser su principal labor?
- Me gusta · Responder · 2 a 3
-  **Karla Morales** Las tratan como criminales, son niñas y adolescentes que merecen oportunidades, aprendizaje, crecimiento, para salir adelante en la vida y no que las pisoteen y denigren su integridad física e psicológica. Porque le dan total autoridad a la policía, las encerraron y no abrieron las puertas ante una emergencia, que brutal. Espero esto sirva para ayudar a más niñas en lugar de pisotear.
- Me gusta · Responder · 2 a 2
-  **Paola Gámez** 🤔 no puede ser, tanta ineptitud, al principio pensaba en ¿que culpa tiene el presidente? Pero la respuesta es TODA inútil, y cuando no los policías buenos para nada 😞
- Me gusta · Responder · 2 a 2
-  **Ana Isabel** Yo también le daría una buena cachetada a Jimmy para q despierte bien y sepa dar ordenes para el. Bienestar de los Guatemaltecos porque no hacen eso en las cárceles en donde están los verdaderos delincuentes
- Me gusta · Responder · 2 a 2
-  **Anacristina Alvarado Valenzuela** Gracias por esos testimonios que ayudan a reconstruir los hechos.
- Me gusta · Responder · 2 a 1

**Anexo 16**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP14Mz**

No.	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	14 03 2017	“Las llaves de la puerta las tenía un agente de la PNC que no apareció”: exdirector del hogar	Responsabiliza a los padres por no saber cuidar a sus hijas	Tristeza	Conservadora	Padres irresponsables	100	Mujer
2			Que se haga justicia y que caiga todo el peso de la ley sobre los responsables	Enojo	Conservadora	Justicia para las niñas	43	Mujer
3			El Estado protege a los sindicatos llevándolos a Matamoros	Frustración	Antisistema	Niñas abusadas	25	Hombre
4			Hubieran buscado alternativas para derribar la puerta	Frustración	Antisistema	Negligencia	19	Mujer
5			El culpable es el funcionario del Hogar que evadió su responsabilidad y le dio la llave a la PNC	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	18	Hombre
6			Le exige la renuncia a Jimmy Morales por ser el autor intelectual de la tragedia	Enojo	Antigobierno	Justicia para las niñas	11	Hombre
7			Que se haga justicia y que caiga todo el peso de la ley sobre los responsables	Enojo	Antigobierno	Justicia para las niñas	11	Mujer
8			Que se haga justicia y que caiga todo el peso de la ley sobre los responsables	Enojo	Antisistema	Juicio y castigo a los responsables	4	Hombre
9			Que se investigue a la “mamá Colocha”	Enojo	Antisistema	Prostitución y trata de menores	4	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP14Mz



**Rosario Avila Toledo** Y los policías no tienen armas con un disparo pudieron abrir la puerta o ninguno tiene sentido común o instinto de supervivencia los comentarios están demás q descansen en paz q Dios perdone a los padres de estas patoñas q no las supieron cuidar y orientar si hubieran estado en casa a un estarían vivas

Me gusta · Responder · 2 años

100

31 respuestas



**Otto Salazar** Tantas atrocidades contra la niñez esperemos q realmente castiguen con todo el peso de la ley. Seguramente aparte de todo lo ocurrido saldrán a luz todas las fechorías hoy muchos q tienen parte en este crimen no an podido consillar el sueño. Lo único q necesitamos es q se haga justicia atentamente 15 millones de Guatemaltecos.

Me gusta · Responder · 2 años

43



**Gustavo Chután** ESTE de plano es el que violaba a las niñas, al parecer era el amo y señor de la seguridad. Y al igual q a la banda del PP, el Estado lo protege llevando lo al hotel Matamoros con seguridad del ejercito

Me gusta · Responder · 2 años

25

2 respuestas



**Marissa Bertruy** Porque no le metió un blasón a la puerta... ? Se subió al techo y levanto una lamina, estrello la patrulla o un carro contra la pared una y otra vez hasta derribarla... Fuego va por partes a menos que hubiera sustancias inflamables ... Yo me pregunto...

Me gusta · Responder · 2 años · Editado

19



**Carlos Stuardo Argueta** La culpa no es del que tenía la llave, sería del que echó llave. Bajo que autoridad lo hizo ...la policía no tenía porque tener la llave, ellos no son los que ganan miles por cuidar a las patoñas y tener a su cargo el centro. Esto pasa por contratar a cuates sin calificación alguna en puestos importantes del gobierno.

Me gusta · Responder · 2 años

18

2 respuestas



**Martin Javier** Exigimos justicia, las 41 muchachas doblemente víctimas, de sus padres y del Estado. Pero fue el ESTADO quien las CONDENA A MUERTE !!! Pues las encerraron y no abrieron las puertas cuando se estaban quemando. JIMMY MORALES te exigimos tu RENUNCIA !! Eres el Autor intelectual. 😡😡😡

Me gusta · Responder · 2 a

11



**Colochita Preciado** Como todo Guatemalteco que tenga conciencia quiero decirles que lo que nosotros queremos es Justicia por esas niñas no importa si eran buenos o malos los padres.nadie save las circunstancias de el porque esas niñas estaban ahí.pero desde el momento en que cayeron ahí a ese lugar eran la obligacion y la responsabilidad del gobierno porque ese lugar es gubernamental.pero como siempre quieren lavarse las manos culpandose unos con otros.queremos que paguen todos los responsables.desde los administradores de ese lugar asta todas las autoridades implicadas.que paguen por la violacion tanto fisica,moral,sexual y todo el abuso que le causaron a esas niñas.los Guatemaltecos ya estamos muy pero muy cansados.artos estamos de que tragedias como estas queden impunes.queremos que empiecen a rodar cabezas.que se enjuicien todos los responsables y caiga todo el peso de la ley.señor presidente es el momento de demostrar que todabia hay un poquito de justicia en Guatemala demuestre que usted todavia tiene el poder de hacer pagar a esas bestias que tenia ahí de encargados...que trizte que pasen estas cosas en Guatemala la verdad.donde todas las autoridades vendidas de Guatemala se cubren las espaldas unos con otros para violar los derechos humanos.dan asco la verdad.

Me gusta · Responder · 2 a · Editado

11



**Oscar Oxom** como es posible que ellos intervengan en los problemas de familia y alla juzgados de la niñez y no tenga capacidad para cuidarlos no es justo juicio y castigo a los responsables de esta atrocidad cometida

Me gusta · Responder · 2 a

4



**Castillo Jesús** Y la mamá COLOCHA donde esta..la que prostituia las menores y las obligaba a tener relaciones con quien Ella negociaba a las menores. La misma que incluso tiene un niño de una de las señoritas internadas ahí. Y que lo tiene como si fuera au hijo y que control tienen ahí sobre eso, no creo q haya pasado 9 meses embarazada la chica y los señorones de SBS no se hayan dado cuenta de eso.

Me gusta · Responder · 2 a

4



**Carlos Najarro** Como pueden personas decir que los unicos culpables son los padres,ni las niñas ni los padres, son culpables , los culpables son empezando desde este policia que tenía las llaves hasta los otro inútiles que pudieron abrir la puerta con un balazo o vomo sea , no le deseo a ningun padre de familia que pierda a uno de sus hijos sea el mas bueno o el mas malo , porque todos podemos morir en un instante y de diferente forma , pero quemado de esa forma es una de las peores muertes que pueda tener un ser humano no importando que a hecho o quien es ,creo que hasta un animal a una bestia tiene compasion de esas niñas ,

Me gusta · Responder · 2 a

3

**Anexo 17**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**N14Mz**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	14 03 2017	Audios: una policía le dijo a las niñas que “se aguantaran” el fuego	Anima al medio para continuar publicando sus artículos, ya que continúan hackeando su página web	Enojo	Antigobierno	Hackeo de página	180	Mujer
2			Hackeo de la página hace cómplices a los de inteligencia	Enojo	Antisistema	Hackeo de página	64	Mujer
3			Que el medio busque alternativas para seguir informando	Neutral	Antisistema	Hackeo de página	44	Hombre
4			Reproduce un fragmento de uno de los audios de las niñas	Neutral	Antisistema	La PNC es la culpable	42	Hombre
5			Presidente y PNC son los responsables	Enojo	Antigobierno	La PNC es la culpable	40	Hombre
6			Indiferencia de los implicados al ver el fuego	Indignación	Antisistema	La PNC es la culpable	33	Mujer
7			Anima al medio para continuar publicando sus artículos, ya que continúan hackeando su página web	Duda	Antisistema	Hackeo de página	20	Mujer
8			Que no se olvide la tragedia para tomar acciones	Tristeza	Antigobierno	Funcionarios inhumanos	7	Mujer
9			Que se viralice la nota	Euforia	Antisistema	La PNC es la culpable	7	Hombre
10			Que se siga informando para que la verdad salga a la luz	Enojo	Antisistema	La PNC es la culpable	4	Hombre



## Muestra de la opinión pública N14Mz



**Anacristina Alvarado Valenzuela** Es el colmo parece que todos los días les hackean la página 😞😞😞😞😞. Espero puedan arreglarlo pronto porque se nota que el artículo es muy importante. ¡Ánimo Nómada! Sigán siendo perseverantes.

Me gusta · Responder · 2 a



180



**Luisa Skvzz** Ya les volvieron a cerrar el servidor. Esos de inteligencia cibernetica son unos loquillos. Se vuelven cómplices de este acto al no dejar que circule la información. #hedicho

Me gusta · Responder · 2 a



64



**Eduardo España** Ya la hackearon... Suban el audio a youtube o algo donde no puedan hacer nada.

Me gusta · Responder · 2 a



44



**Nómada** ✓ Si pasaron todo el día intentando ver la nota, aquí está completita, en nuestra página de Facebook. Les ofrecemos disculpas por la demora. El crimen de las niñas no va a quedar impune. #HogarSeguro Aquí está el link: <http://buff.ly/2mrTyB3>

Me gusta · Responder · 2 a · Editado



42



**Andrew Rice** "Se estaba quemando, ardiendo en llamas, me pidió ayuda. Fue cuando me desmayé, ya no pude ver nada. Cuando desperté, estaba la mitad de cuerpo afuera y la cabeza adentro. Hice todo lo que pude para levantarme y caminar, pero luego las policías me empezaron a pegar, viendo de que yo me estaba quemando y ahogando". detalló.

Me gusta · Responder · 2 a



42



**Andrew Rice** La PNC a propósito dejó que se quemaran vivas. Jimmy ordenó la custodia de la niñas a cargo de la PNC.

Me gusta · Responder · 2 a · Editado



40



**Mariel Dory** No se puede asimilar ni comprender cómo puede ser eso, cómo es posible que alguien al ver que hay fuego, FUEGO, ¡FUEGO! fue incapaz de abrir para que salieran. ¡¿CÓMO ES POSIBLE?!

Me gusta · Responder · 2 a



33



**Miriam Villagrán** Qué casualidad! Cada vez que ustedes revelan algo delicado... pum que se cae la página. Alguien hace un buen trabajo de control y bloqueo de información contra ustedes... pero esperamos que no se den por vencidos y sigan destapando la verdad. Adelante!!!

Me gusta · Responder · 2 a



20



**Verónica Rodríguez** Es triste escuchar los testimonios, lamentable que "nuestros funcionarios públicos" sean tan inhumanos. Está tragedia no debe quedar en el olvido, sino en un precedente, que esas 40 vidas que se silenciaron hagan eco para las acciones a tomar en el presente y futuro.

Me gusta · Responder · 2 a



7



**AJ Arteaga** Error en la base de datos. La policía Fue!!!!!! hay que hacer esta nota viral, porfa compartan esta publicacion, que todo mundo se entere.

Me gusta · Responder · 2 a



7



**Pablo Piloña de Ordóñez** Estos relatos señalan un crimen atroz y sádico, una ejecución extrajudicial múltiple que habría materializado la propia PNC. ¿Bajo órdenes de quién o de quiénes? La verdad irá saliendo a la luz poco a poco. Gracias por trasladar tan valiosa información, Claudia Méndez Arriaza.

Me gusta · Responder · 2 a



4

**Anexo 18**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP15Mz**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	15 03 2017	Thelma Aldana ordenó revisar todas las denuncias anteriores a la tragedia del Hogar Seguro	Que se deduzcan responsabilidades al MP por no diligenciar las denuncias del Hogar Seguro de manera oportuna	Enojo	Machista	Negligencia en la investigación	47	Hombre
2			El gobierno no contrata a personas por capacidad sino por compadrazgo o devolución de favores	Intriga	Antigobierno	Nepotismo	22	Hombre
3			Thelma Aldana es corresponsable por no haber revisado las denuncias previas a la tragedia	Enojo	Machista	Negligencia en la investigación	8	Mujer
4			El gobierno contrata a personas por compadrazgo o devolución de favores	Enojo	Antigobierno	Nepotismo	8	Hombre
5			Para que investigar si no se hizo en su oportunidad y ahora las víctimas ya no pueden hablar	Burla	Machista	Negligencia en la investigación	8	Mujer
6			El ente investigador tiene responsabilidad por no haber diligenciado las denuncias	Neutral	Antisistema	Negligencia en la investigación	6	Hombre

## Muestra de la opinión pública eP15Mz



**Oscarín Artola** Hay que darle un reconocimiento a la Fiscal General por pendeja o sea si no hay cadaver no se investiga...El MP tiene responsabilidad al no diligenciar las denuncias que caiga quien tenga que caer.

Me gusta · Responder · 2 a

47



**Miguel Alberto Zea** Lic. Alejos Botran. Analicemos esto un poco más a detalle.

Estuve leyendo un poco sobre Anahí Keller y quienes la conocen dan testimonio de una mujer trabajadora, con una carrera bien encaminada y sólida.

Yo no la conozco, pero si me llamo esto a reflexionar que algo que pasa no solo en este gobierno, sino en los anteriores.

¿Por que ella deja su trabajo donde tenía una carrera y toma uno donde no tiene ninguna experiencia?

Se repite el patrón de la vieja política que tanto se hablo en campaña, no se contrata a gente por capacidad y sino por compasdrzgos, supongo que Jimmy le quiso hacer un favor por ser la productora del programa moralejas.

Pero acá no importa si es buena o mala persona, existió negligencia y eso costo vidas, ahora a rendir cuentas parejo.

Cuanto más así hay a dedo en el gobierno actual.

Se va dar un cambio o todo seguirá igual.

Hoy jimmy perjudica por este favor a esta mujer y si ella es el sustento de esa familia y con lo que van gastar de abogados la cosa se les va poner dura.

También es de ver el otro lado, que es las personas que aceptan puestos sabiendo que no tienen el perfil, la capacidad y la experiencia.

Me gusta · Responder · 2 a

22



**Alba Jeaneth Torres Ramirez** Tantas denuncias que se hicieron al MP antes de la tragedia porqué no revisaron antes ni le pusieron atención Thelma Aldana también tiene culpa por no actuar con las denuncias que estaban desde el 2016 que anda haciendo ella metida en las reformas constitucionales en ves de estar atendiendo esas denuncias

Me gusta · Responder · 2 a

8



**Martin Javier** Pero la investigacion debe hacerse inclusive al Jimmy Morales pues fue segun dicen el las mando a encerrar y por eso se quemaron las pobres patojas. Ademas puso a unos ineptos en cargos importantes solo por ser sus cuates !!!

Me gusta · Responder · 2 a

8



**Elba Maldonado** Hay SRA.fiscal ya pa q investigar primero demaciado tarde, y Luego todo mundo save q uds x negligentes y sin sentimientos es q las ninias ya nunca mas se escucharan sus voces... Hagan lo q hagan ya pa q caldo de huevos . jajajaja siguen con sus pinches enganios havia el Pueblo Como es costumbre.. Infelices q el infierno q les quedara muy chikito.

Me gusta · Responder · 2 a

8



**Oscar Gomez** Si no se diligenciaron el MP como ente investigador tambien tiene responsabilidad


Me gusta · Responder · 2 a

6


**Anexo 19**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**eP16Mz**

No .	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	16 03 2017	Usuarios se solidarizan por la tragedia que truncó los sueños de 40 niñas	Involucramiento social con los hogares de niños huérfanos	Eufórico	Conservadora	Indiferencia social	27	Hombre
2			Todos somos las 40 niñas y exigimos justicia	Solidaria	Progresista	Justicia para las niñas	5	Mujer
3			No hay que satanizar a los padres porque el Estado es el responsable	Tristeza	Antisistema	Asignación presupuestaria de la SBS	4	Hombre
4			Involucramiento social con los hogares de niños huérfanos	Eufórico	Conservadora	Indiferencia social	3	Mujer
5			Todos critican, pero no ayudan	Enojo	Conservadora	Indiferencia social	2	Hombre


**Muestra de la opinión pública eP16Mz**

 **Herberth Barrera** Ahora Todos se "solidarizan"!??  
Cuando las encuentran en cualquier calle, niiii los voltean a ver!  
En Viida es!!!  
Siempre han existido hogares de niñitos huérfanos por ejemplo hospicio San José, y así un montón!!!  
Inocentes chiquitos abandonados que aún no son delincuentes, si se les ayuda a tiempo!


Me gusta · Responder · 2 a 27

 **Alvarado Alberto** Es triste que a esta fecha, a pesar de conocer el martirio que sufrían TOD@S los niños y niñas en el HOGAR NAZI (es una pena que llevara el nombre de la Madre de Jesús), aun hay gente que trata de satanizar a los padres. Tuve oportunidad de contactar a la familia de dos de las chicas fallecidas: La madre de ellas falleció asesinada por el azote de la violencia y vivían con su abuelita, pero ella ya es una anciana y no puede trabajar para mantenerlas y por eso se las quitaron para ponerlas en ese campo de concentración. Personalmente no culpo al Presidente. Pero si creo que el Estado como tal debe dar cuenta y razón de como invirtieron los Q225 Millones del presupuesto asignado para el cuidado de los menores. #TodasSomosLas40


Me gusta · Responder · 2 a 4

 **Dalida Palma** Y solo solidarios. ? Siempre han existido hogares y nunca han visitado haber que se necesita

Me gusta · Responder · 2 a 3

 **Anabella Perez** Todos somos las 40 niñas  
Y exigimos justicia

Me gusta · Responder · 2 a 5



 **Humberto Yantuche** Todos critican agan algo para ayudar a las demas personas muchos niños no tienen hogar o no tienen ni que comer y nadie ayuda solo critica



Me gusta · Responder · 2 a 2


**Anexo 20**  
**Ficha de registro para análisis de la opinión pública**  
**N16Mz**



No	Fecha	Título de la nota	Opinión predominante	Emoción detectada	Ideología influyente	Discurso hegemónico	Likes en opinión	Opinión de:
1	16 03 2017	Cómo se viven 8 días de buscar a una niña en Guatemala	Que la niña aparezca pronto	Esperanza	Religiosa	Que la niña aparezca	1	Mujer
2			Que el Estado responsa por el paradero de la niña	Enojo	Antisistema	Trata y abuso de niñas	1	Mujer
3			Indiferencia e ineficiencia de las autoridades del Estado	Impotencia	Antisistema	Indiferencia estatal	1	Mujer
4			No se debe creer en la burocracia estatal	Enojo	Antigobierno	Trata y abuso de niñas	0	Hombre
5			Denuncias sin atender MP PDH	Indignación	Antisistema	Indiferencia estatal	0	Mujer
6			Denuncias sin atender MP PDH	Indignación	Antisistema	Indiferencia estatal	0	Hombre

**Muestra de la opinión pública N16Mz**


 **América Turcios de Aguilar** Espero en Dios que pronto aparezca la niña  
Me gusta · Responder · 2 a  1


 **Soe Moreno** OJALA NO LA HAYAN VENDIDO EL ESTADO TIENE QUE RESPONDER POR ESTA NIÑA  
Me gusta · Responder · 2 a  1


 **Monica Paz Moran** Ixi B Blandon 🙄🙄  
Me gusta · Responder · 2 a

 **Liss Olmstead** Que impotencia para la familia y que indiferencia e ineficiencia la de las autoridades del Estado  
Me gusta · Responder · 2 a  1

👉 1 respuesta

 **J.L. Godard** es un buen comienzo creer en nosotros y no en la burocracia estatal presidida por el impresentable, cobarde y hoy ASESINO intelectual de las niñas jimmy del culo. NO OLVIDEMOS QUE EN ESTE LUGAR HAY TRAFICO Y ABUSO DE INFANTES.  
Me gusta · Responder · 2 a

 **Amanda Rodas** Lastimosamente ya habian varias denuncias en el MP y la Pdh hace mas de 6 años pero lo investigaron como deberia de haber sido  
Me gusta · Responder · 2 a

 **Pablo de Leon** Esto lo vi en la tele el domingo por la noche y me indigna que la PDH o MP no trabajen los días inhábiles. La incapacidad del MP en este caso debería ser reflexión para que renunciara la señora jefa fiscal al igual que el procurador de los ddhh y por supuesto la renuncia de nuestro presidente de la república.  
Me gusta · Responder · 2 a

**Anexo 21**  
**Guía de entrevista**

<b>Contexto</b>	
Fecha y hora	03 de mayo de 2018 16:00 horas
Lugar	Oficina de Dirección, Escuela de Ciencias de la Comunicación, 2do nivel del edificio M2, USAC
Entrevistado (Nombre, edad, género, puesto e institución)	M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García Hombre 56 años Director de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.
Introducción	Para la mejor comprensión del fenómeno a estudiar, en el caso de la opinión pública generada en torno al caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, se propone realizar esta entrevista con la finalidad de enriquecer la investigación, con los aportes que desde su experiencia académica tenga a bien facilitar.
Características de la entrevista (Confidencialidad)	Se le pregunta al entrevistado si el contenido íntegro de la entrevista puede ser publicado y reproducido en la Tesis Doctoral titulada “Análisis crítico del discurso mediático en Facebook”, a lo que responde que sí da su autorización para fines académicos.
<b>Preguntas y Respuestas</b>	
<p><b>Generalidades del entrevistado</b></p> <p><i>¿Cuál es su especialidad en la carrera de Ciencias de la Comunicación?</i></p> <p><i>De acuerdo a su experiencia ¿Qué opina del uso de las redes sociales de Internet, como canales para la difusión de cobertura mediática?</i></p>	<p>Sergio Vinicio Morataya García es docente e investigador en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, especializado en Comunicación en Redes Sociales y en Comunicación Política.</p> <p>Antes del año 2004 las masas se informaban a través de los medios de comunicación masiva que eran los grandes catalizadores y que eran los que recogían la información de las fuentes y de los hechos y las trasladaban a los grandes públicos.</p> <p>Se ubica en 2004 un cambio de relación entre masas y medios, y es en ese año cuando se masifican las redes sociales con la entrada al mercado de Facebook.</p> <p>Facebook ingresa como una plataforma minimalista, simple, era</p>

<p><i>¿Hacia dónde considera usted que deben orientarse los contenidos en Facebook?</i></p>	<p>una simple línea azul, no tenía publicidad y tampoco tenía interacción, es decir no tenía los emoticones, no tenía reacciones, no se podía postear fotos ni sonidos, pero si se podían poner “me gusta”, comentarios y seguir hilos con respecto a una publicación que su antecesora hi5 no tenía.</p> <p>Hi5 fue una red social que hasta el año 2004 llegó a tener 33 millones de usuarios y ese fue su tope. A partir de la irrupción de Facebook cambia esa relación en la forma en la que nos comunicamos las masas, a tal punto de que Facebook y las otras redes sociales en este año 2018 están prácticamente a punto de hacer quebrar a esos medios masivos de comunicación tradicional.</p> <p>En estos años hemos visto como se han reducido las emisiones impresas de los medios en Guatemala, de ejemplares que eran hasta de 160, 180 páginas, reducidos ahora a 30, 40, no sé, 50 páginas, esta irrupción de las redes sociales hace definitivamente de que se cambie la relación con respecto al porcentaje de en dónde nos informamos.</p> <p>Nosotros ahora ya no acudimos directamente a los medios de comunicación masiva para enterarnos de un hecho noticioso, por ejemplo el de hoy 3 de mayo de 2018, que el Presidente nombra a nueva Fiscal General, no nos informamos por los medios ni por Prensa Libre, sino nos informamos por las redes sociales que nuestros amigos postean en Facebook “la nueva Fiscal General es Consuelo Porras”, o lo postean en Twitter o lo ponen en Instagram, entonces eso es lo primero que debemos de tomar en cuenta: que el mundo cambió respecto a la forma en la que nos informamos en el año 2004 y las redes sociales han venido a sustituir, no totalmente pero sí en una buena porción, a los medios de comunicación masiva. Eso hace en un determinado momento que las redes sociales le estén ganando el peso político y de influencia que antes tenían los medios.</p> <p>Los medios al darse cuenta del poder que estaban teniendo las redes lo que hicieron fue modificar sus manuales de estilo. Todos los medios en el mundo se manejan a través de un manual de estilo y los medios guatemaltecos también lo tienen. Ese manual de estilo habla de los contenidos y hablaba de los géneros y qué características tenían, y también hablaba del concepto del medio, entonces los medios lo que hicieron fue entrar a sus manuales y agregar todos esos capítulos de redes sociales. Al agregar ese capítulo de redes sociales, han tenido que entrarle también un poco como a establecer los protocolos de los contenidos para sus redes sociales.</p>
---	---

	<p>Como es un fenómeno de tipo mundial, los medios se observan unos a otros quién es el que está teniendo éxito en esa transferencia de los géneros sociales o de contenidos de sus versiones impresas, radiales o televisivas, hacia las redes sociales. Ese observar a los demás hace por ejemplo que a nivel internacional haya un periódico como The New York Times, que pregona que la receta es periodismo de calidad, y la otra cosa que también pregona es el hecho que deben cambiar los géneros periodísticos, y que los géneros periodísticos deben ser adaptados a la cantidad de caracteres y a las características de las redes sociales, sin perder la calidad de los contenidos.</p> <p>Cuando habla The New York Times, por ejemplo de calidad de contenidos, no se está refiriendo solo a la forma, a la ortografía, a la redacción, sino a la profundidad y al impacto que tiene en las sociedades, de tal forma que los contenidos deben de seguir teniendo, en teoría, la objetividad de no ser falsos, de ser datos cruzados, y de estar dando a la sociedad la información que merece, de tal forma que los medios, aunque ahora estén en redes sociales, sigan cumpliendo con una de sus funciones básicas, que es la de informar y la de crear corrientes de opinión.</p> <p>También he estado observando en las mismas redes sociales, ataques del Presidente de Estados Unidos hacia todos los periódicos norteamericanos, por el tema de las noticias falsas. Es decir, él lo que está criticando son los contenidos, que muchas veces los contenidos son tan sesgados que pasan a ser noticias falsas.</p> <p>En el caso de Guatemala, y con respecto a tu tema, yo lo único que puedo empezar a decir para contextualizar es que por cuestiones de trabajo yo le di seguimiento al caso del Hogar Seguro, y entonces pues tuvimos que trabajar un equipo monitoreando las redes sociales más o menos 48 horas, de tal forma de que la nota del Hogar Seguro no empezó en el momento en el que se quemó el Hogar Seguro, sino empezó 24 horas antes, cuando se dio una fuga y los medios de comunicación masiva a través de sus redes sociales empezaron a trasladar a las masas entrevistas incluso con niñas que murieron al día siguiente.</p> <p>Entonces lo que yo quiero contextualizar es que los medios ahora tienen un problema en el manejo de la agenda y de los contenidos, que ya no son ellos los que ponen los temas en la agenda, en un determinado momento, ni manejan los contenidos, porque entonces sucede que ahí hay una masa que también puede emitir mensajes, que está distorsionando, está desinformando, está alarmando, está siendo polémica, y está</p>
--	---



	<p>haciendo lo que Umberto Eco llamaba una especie de “Máquina del Fango”, que empieza a revolver los contenidos mientras el hecho se está sucediendo. Eso pasó en el Hogar Seguro.</p>
<p><b>Modelos de acontecimiento</b>  <i>¿Qué opinión le merece lo ocurrido en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, el 8 de marzo de 2017?</i></p> <p><i>¿Cómo describiría la sensación que experimentó al enterarse de esa noticia?</i></p>	<p>En primer lugar, lo quiero ver como un hecho histórico inédito, porque mi mente no tiene registro ni lo que yo he leído, que mataran a 41 niñas quemadas, por el Estado en este caso, pero ni en la época del Conflicto Armado Interno. En la época del Conflicto Armado Interno hay registradas más de 600 masacres donde desaparecieron comunidades enteras, pero no eran actos del Estado hacia un grupo específico, mujer y niñas; aquí están corriendo dos variables que hacen de este tema del caso de las niñas del Hogar Seguro, un caso paradigmático a nivel social, fuertísimo. Fuertísimo por las dos condiciones, de vulnerar los derechos de la niñez, y vulnerar a la vez los derechos de la mujer.</p> <p>Fue como indignarme y pensar cómo puede haber adultos tan tontos...es cólera, es indignarte de cómo pueden haber adultos tan tontos de tener una llave, en teoría tenerla, vamos a suponer en el primer escenario, de tenerla y no abrir. Y en la segunda, igual de tontos de tener la llave tan lejos y bajo la custodia de una persona que no estaba, de tal forma de que no pudieron abrir, y la otra es esa inanición de los que estaban afuera, porque yo considero que ante las llamas podrían haber hecho algo, es decir, jalar una barreta; hacer un esfuerzo por romper la puerta, pero el esfuerzo venía de las niñas desde adentro hacia fuera, y los policías siguieron cuidando el fuego simple y sencillamente.</p> <p>Siento que fue un acto de indignación, de cólera, que nos transmitió en vivo un delito de lesa humanidad terrible. Es como que nosotros, eh...claro que la gente lo ve como una noticia y se está insensibilizando por tanta muerte que hay, pero yo lo que pensaba, se están muriendo delante de nosotros; fue un poco como parecido con el 11 de septiembre con los aviones, cuando los que encendimos la televisión a tiempo vimos como una torre había sido impactada, pero también vimos como pasaba el otro avión en el fondo y fue una transmisión en directo de un atentado terrorista que se trajo la segunda torre.</p> <p>O lo que pasó por ejemplo con la Guerra de Irak. En la Guerra de Irak que fue la primera guerra transmitida en vivo. O los huracanes que por ejemplo CNN los pone como que si fueran parte del menú y del show; temporada de huracanes y con una voz cálida, bonita, con animaciones, de tal forma de que los medios llegaron a banalizarse tanto que hacen espectáculos hasta de tragedias, entonces los que tenemos cierto grado de</p>

<p><i>¿Le dedicó usted algún espacio en su agenda para el debate y análisis de este caso?</i></p>	<p>sensibilidad pues estábamos horrorizados de ver la muerte en vivo, porque eso es lo que fue, una muerte en vivo.</p> <p>Bueno, con respecto, primero al tema del monitoreo, o sea si estuve monitoreando podíamos decir, 48 horas constante el tema, no directo porque nadie aguanta estar despierto 48 horas, pero si tuve, yo estuve muchas horas haciendo las capturas de pantalla de las redes sociales y transmitiéndolas a un grupo, en primer lugar en donde teníamos que recoger toda la información, pero después que teníamos que ir haciendo nuestros análisis e ir proyectando especialmente la agenda mediática respecto al tema.</p> <p>Entonces a las 2, 3 horas que se dio la cuestión, en ese grupo de análisis pues se puso “este va ser un gran problema mediático para el gobierno, y definitivamente para las personas que están involucradas.”</p> <p>Talvez 10 horas después, donde ya se pudo hacer un recuento de víctimas y toda la cuestión, se hace por ejemplo un segundo análisis en el que ya se pone el contexto, y entonces esto va tener una repercusión en la prensa internacional y en la prensa mundial, ¿por qué? porque es un hecho muy fuerte que se transmitió incluso en vivo, y entonces empezaron como a dar las líneas y hacer los escenarios de cómo se iba a comportar la noticia, tanto en medios internacionales como en medios nacionales.</p> <p>Y en este caso como yo trabajaba en una de las instituciones de seguridad, pues entonces también se sugirieron los boletines, las acciones de comunicación y la estrategia que tenía que tomar la institución con respecto al hecho.</p>
<p><i>¿De qué manera se involucró con lo acontecido, desde su postura académica y profesional?</i></p>	<p>Nosotros también asumimos desde la Escuela de Ciencias de la Comunicación, si no lo hacía la Universidad de San Carlos de Guatemala, como tal, que la Escuela sí se tenía que pronunciar; esto fue a solicitud de los alumnos del Noveno semestre de ese año, que subieron a mi oficina y me dijeron, nosotros queremos pronunciarlos como estudiantes porque estamos realmente indignados de lo que pasó, y yo les decía: pues nosotros como maestros estábamos pensando también lo mismo y que bueno que es de ustedes que está surgiendo esta primera acción, entonces podríamos decir que el estartazo lo dieron los estudiantes y luego los maestros y las autoridades pues nos volvimos el motor, a tal forma que se hizo una manifestación con un ataud que compramos con una colaboración entre los docentes, en que se manifestó tanto en la Petapa como en la entrada del Periférico y luego en la Plaza de los Mártires, donde como Escuela nosotros manifestamos al mundo la indignación</p>

	<p>del mundo académico y del mundo estudiantil y docente ante la tragedia.</p> <p>Ahora aquí lo curioso es que la Universidad como institución, oficialmente nunca se pronunció, nosotros sí, pero la lectura de los medios y la difusión de los medios, que tuvo una difusión en redes, de los medios internacionales, bastante grande, y aquí en Guatemala, era que la Universidad de San Carlos se había pronunciado por este hecho del Hogar Seguro, cuando en realidad fue únicamente la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Pero en realidad es un hecho secundario porque aquí lo importante fue que nosotros, de alguna u otra forma pues, ocupamos ese espacio en la agenda informativa, del rol que debía haber jugado la Universidad de pronunciarse. Yo creo que fue un error en ese momento del Rector y del Departamento de Comunicación de la Universidad, no hacerlo.</p>
<p><b>Modelos contextuales</b>  <i>¿A través de qué medios se enteró usted de la noticia, y cómo considera usted el tratamiento mediático que se le brindó al tema del Hogar Seguro?</i></p>	<p>A mí me gustó como le dieron cobertura dos medios, que fue Emisoras Unidas y Guatevisión; yo seguí todos los medios, pero me gustó la cobertura de estos dos medios porque no estuvieron en la entrevista del día anterior, pero sí a la mañana siguiente, antes de que empezara el incendio, ellos ya estaban informando sobre lo que estaba ocurriendo.</p> <p>Yo le estaba dando seguimiento al tema por el hecho de que el día anterior se había dado una fuga, entonces el tema amaneció en la agenda, el tema del Hogar Seguro, no el incendio, tanto Emisoras Unidas como Guatevisión ya le estaban dando seguimiento, y también los otros medios, Prensa Libre, Nuestro Diario y la televisión abierta.</p> <p>La televisión abierta fue la que incluso hizo una entrevista la noche anterior al incendio, sobre algunas niñas que se habían fugado. Entonces yo le estaba dando seguimiento al tema en vivo, como una noticia en curso normal, pero en el momento se declara un incendio hace muy pocos minutos en el Hogar Seguro, la diferencia ahora de los medios de hace muy pocos minutos, si deberas son “hace muy pocos minutos”, no era como en los años 80 o 70 que “hace minutos”, pero el medio podía estar mintiendo y podía haber sido dos o tres horas antes el hecho, ahora no, porque habían muchas personas.</p> <p>Entonces lo primero que yo noté es que los medios informaban de que salía humo y empezaba un incendio. Entonces en ese momento es cuando nuestro nivel de alerta sube, es decir dejo lo que tengo que hacer y entonces me pongo a ver con más detenimiento, y es en ese momento que me doy cuenta que prácticamente todos los medios empiezan a informar, empiezan</p>

<p><i>¿Qué opinión le merece el tratamiento que le dio Nómada y el Periódico a este caso en particular?</i></p>	<p>a transmitir en videos; otra ventaja que da Facebook, que ya permitía transmitir videos, y ya lo permitía YouTube, ya lo permitía Twitter, y entonces los medios tradicionales empezaron a transmitir videos en vivo de lo que estaba ocurriendo ahí.</p> <p>Esa transmisión en vivo nos permitió seguir. Entonces empieza el conteo de muertos, ocho niñas fallecen, y dice uno ya ocho es un montón de gente, pero después sube a 13, y después subió a 20, y después subió a 23, y después subió a 30 y en el transcurso de las horas llegó a 40.</p> <p>Ahora, cuando pasa el hecho y uno mira las imágenes, mira uno que los medios estaban desinformando, porque a simple vista ver ese volcán de cadáveres, porque era un volcán de cadáveres los que después se vieron en la audiencia de ese caso, de entrada yo sabía que no eran 8 ni eran 13, ni eran 12, ni eran 20; no sé si ellos tuvieron acceso en un momento a ese cuarto que apareció en las audiencias, pero de entrada para mí era una tragedia grandísima, que no sé si por falta de acceso a lo que estaba ocurriendo, los medios no informaron en un primer momento sobre la dimensión de la tragedia, o si empezaron como a manejarlo de una manera sutil.</p> <p>En los dos terremotos de México se han dado casos de dos niños que supuestamente están soterrados y no había nadie ahí, entonces siento como que los medios en estos temas que pasan en vivo a sus audiencias, tienen como mucho más cuidado de empezar a informar cosas, o desinformar más bien dicho, y entonces se toman como más minutos para ir informando.</p> <p>Bueno, es un tratamiento, para mí, totalmente diferente; el Periódico le dio un seguimiento, para mí, de minuto a minuto, es decir, ahorita hay 8 muertos, ahorita hay 13, ahorita hay 22, ahorita hay esto, ahorita está pasando esto; es decir que el Periódico en sus redes sociales maneja la inmediatez que maneja la mayoría de los medios.</p> <p>Nómada es un poco como fiel a su estilo de investigación, y de poner menos twit y de ir más pausado. Entonces Nómada empieza hacer análisis más que ir informando de la actualidad de lo que iba ocurriendo, entonces es uno de los primeros medios que empieza a señalar que hay un crimen de Estado, que hay responsabilidad del Director de la Secretaría de Bienestar Social, que hay responsabilidad también de la encargada de los centros, que hay responsabilidad del mismo Presidente.</p> <p>Es decir se vio cómo fueron corriendo paralelos los dos conceptos de los dos medios; uno cubriendo la inmediatez y</p>
---	--

<p><i>¿Qué figuras públicas pudo detectar en los medios digitales, que hayan sido vinculadas a este caso?</i></p> <p><i>De la opinión pública generada en Facebook, ¿pudo detectar alguna tendencia o posición ideológica por parte de los internautas?</i></p>	<p>cubriendo el minuto a minuto, y el otro con una pausa, no sé, de 5, 10, 15 minutos, porque eso si tampoco lo medí, de ir como dándonos los contextos de lo que iba ocurriendo.</p> <p>Es decir esos dos conceptos pues lo que hacían en los que nos gusta leer era como mezclarlos y juntar entre los dos medios lo que necesitábamos saber como para entender la tragedia.</p> <p>Entonces yo, te digo, veo esto de Nómada posterior, porque en ese momento a mi me interesaba el minuto a minuto; pero ya después cuando lo vi, Nómada es el primer medio de digital, de impreso o del mundo noticioso de Guatemala, que intenta contextualizar la tragedia y ponerla; de definir quiénes son los autores, cuáles son las causas, por qué se da, no tanto irse a la inmediatez de cuántos muertos o cuántas muertas habían, o los policías, quién tenía la llave, no, siento como que Nómada aportaba a los que nos gusta ver los contextos, cosas que uno por la tragedia no se ponía a pensar; uno en ese momento pues pensaba “ay ojalá que las saquen, que se salven”, pero Nómada después nos iba contextualizando cada minuto, “bueno aquí el responsable es el Presidente”, “aquí el responsable es el Secretario”, “aquí la responsable es la Subsecretaria”, “aquí lo que pasó anoche es que hubo una reunión y decidieron”, “incluso la Procuradora de la Niñez estuvo de acuerdo en dejarlas encerradas”</p> <p>Yo considero que en redes sociales es más activa la gente que tiende del centro hacia la izquierda, que la gente que tiende del centro a la derecha. Y me lo explico porque la clase media no puede ser total de extrema derecha porque es la que tiene la mayor carga tributaria, entonces la clase media guatemalteca para mí se ubica en el centro, de ese centro hacia la izquierda es el que más se activa, entonces yo lo que empiezo a ver es que se empieza a generar la opinión pública casi instantánea, en la que se culpa al Estado, pero al muy poco tiempo, bueno la cabeza del Estado es el Presidente Jimmy Morales, y entonces se le empieza a culpar a él, y al Secretario de Bienestar Social y a la Subsecretaria.</p> <p>A mí lo que me pareció curioso fue el hecho que Francisco Rivas que era el de Gobernación que al final era el jefe de los policías, y que están metidos también dentro del tema de la tragedia, pues no salió tan dañado en su imagen, ni salió como, relativamente afectado mediáticamente por la tragedia, ni en ese momento ni posterior a la tragedia. Es decir, salieron afectados: el Presidente, el Secretario, la Subsecretaria y el Director de la Policía, no el Ministro de Gobernación.</p>
---	---

<p><i>De acuerdo a las tendencias ideológicas detectadas, ¿considera que existió algún tipo de manipulación para generar la opinión pública en Facebook?</i></p>	<p>Entonces yo no te digo que haya un sesgo, pero me parece que sí hay una cobertura mediática curiosa que sólo me la puedo explicar a partir del hecho de que el trabajo del Ministro Rivas venía siendo de respeto a los Derechos Humanos y muy efectivo. Entonces me imagino que los medios pensaron en determinado momento, no alguien que tiene una línea de respeto a los Derechos Humanos pudo dar esa orden. Por eso fue que se saltaron y se fueron con el Director de la Policía y lo ponen al centro, a él y a los otros funcionarios y al Presidente de la República.</p> <p>Ahora, lo que yo veo es un gran activismo de la gente, no con sesgo ideológico, sino como escandalizada por el hecho y reaccionando coléricamente, en ese momento, claro que cuando pasan las horas y ya se empiezan hacer los primeros análisis, sí es la gente que tiende a la extrema izquierda o al centro izquierda, la que empieza activar ya en redes sociales, manifestémonos, hagamos mantas, pongamos nombres, pongamos este back, cambiemos nuestro perfil, cambiemos nuestros flyers, hagamos afiches digitales, hagamos conciencia a que no; ese activismo que surge después de la tragedia, sí tiene un sesgo para mí, ideológico de izquierda, no le vamos a poner de extrema izquierda, de izquierda, como para dejar lo que está entre la extrema y el centro, simple y sencillamente de izquierda.</p> <p>Y la gente que piensa ideológicamente de derecha, pues lógico que empezó a semantizar negativamente a las niñas, que eran delincuentes, que ellas se habían quemado solas, que nadie había entrado a quemarlas, es decir hacer también una corriente de opinión para defender la posición del Estado. Que la posición del Estado era pues ocultar la violación a los derechos humanos que venían del mismo Estado.</p> <p>No, en las iniciales yo siento que no había ninguna manipulación, y que fueron como reacciones muy normales de la gente, de lo que se considera la opinión pública, porque participaron cantidad de cuentas en la polémica; es dos o tres días después donde sí ya se empieza a notar la manipulación, especialmente del Gobierno por defender su posición y semantizar negativamente a las niñas.</p> <p>Es decir, en el primer momento cómo se puede percibir que no fue manejado, en el tipo de cuentas que estaban participando, que eran personas con nombres, con seguidores, con interacciones en sus redes, pero después, a los pocos días tu ves que ya es el “Vaquero valiente”, ya es “Don Chinón Pérez”, ya es “Don Dar Vader 65”, ya es “El insurrecto”, ya es este, ya es el otro, los que empiezan a activar. Y entonces consideran que ya</p>
--	--

<p><i>En ese sentido, ¿percibió alguna reacción vinculada con la teoría de la Espiral del Silencio?</i></p>	<p>pasó la tragedia, que ya pasó la impresión de las masas, y consideran que es el momento de que ellos empiecen a activar, para generar una corriente de opinión pública a favor del Gobierno.</p> <p>Sí lo hay, la teoría de la Espiral del Silencio al final no es relativamente que todo el mundo se quede callado, sino la teoría de la Espiral del Silencio se puede explicar que las grandes masas o las grandes audiencias siguen calladas. Veámoslo así, si Guatemala tiene una población de 17 o 18 millones, y de esos 17 o 18 millones tu puedes contar la cantidad de mensajes en las redes sociales, y tu llegas a 20 mil, llegas a 100 mil, incluso tu llegaras a 500 mil mensajes, al final 17 millones y medio se quedaron callados. Se quedaron callados por muchas razones, por razones económicas, por razones de diferencia de que no tienen acceso a las redes.</p> <p>Según los estudios más o menos 5 millones de personas tienen acceso al Internet en Guatemala. Pero de esos sólo 4 millones están metidos en las redes sociales, entonces la gran Espiral del Silencio en Guatemala es la injusticia económica y las diferencias que hay, que hacen que 12 millones de personas tengan que estar callados a puro tubo. Pero independientemente de eso, si hay 4 millones de personas suscritas a alguna red social, y a la Máquina del Fango se meten 500 mil, no se está metiendo ni la mitad de la gente que se debía meter, es decir hay una autocensura en las masas, de tal forma de que no le interesa participar en ninguna polémica, en ningún debate, en ningún acontecimiento, ni ideológico, ni político, ni cultural, ni deportivo, sino que sienten mayor comodidad y mayor sobrevivencia dentro de la sociedad estando callados que estando participando.</p> <p>En esta misma Escuela yo he estado notando por ejemplo el tema de la hipersensibilidad, que así le estoy llamando yo. La hipersensibilidad de algunos estudiantes que le quieren aplicar a uno la Espiral del Silencio, que sólo dice uno alguna cosita en las redes sociales y ya se sienten atacados, y que se está atacando y se les está vulnerando su libertad de expresión. ¿Por qué?, porque los medios de comunicación masiva impusieron, al no tener retroalimentación de las masas, ese silencio. Los medios de comunicación masiva se sentían comodísimos de no tener retroalimentación. Imagínate los años 70, 80 ¿cómo íbamos a decir que no estábamos de acuerdo con una noticia?, ¿cómo la íbamos a comentar?, ¿cómo le íbamos a poner me gusta?, o ¿cómo le íbamos a poner una reacción de asombro o de enfado?, si no habían canales para tener ese retorno.</p>
---	--

	<p>Entonces los medios moldearon a la humanidad completa a un silencio, a un silencio que, ésta es una de las pocas virtudes de las redes sociales, que si la humanidad lo entendiera y se lograra manejar, sería romper esa espiral del silencio. De hecho yo en mi perfil de Facebook tengo eso, esa frase, “fiel creyente que se puede romper la espiral del silencio”. ¿Por qué soy fiel creyente de que se puede romper esa espiral del silencio? De que la gente va entender de que si usa bien las redes sociales puede empezar a ser un actor y puede empezar a imponer agenda y puede empezar a manejar las coyunturas, que no sé si se va dar o no, pero por lo menos poner temas en la agenda ya se puede.</p> <p>En Costa Rica por ejemplo, en redes sociales fue el que puso el tema de la agenda presidencial, el tema del matrimonio igualitario. Es a través por ejemplo, de las redes sociales donde la lucha anticorrupción en Guatemala ha tenido más éxito, más que en los medios, porque los medios siempre fueron aliados de la clase política, por cuestiones de pauta y de negocios entre estado y los medios.</p> <p>Al existir ahora las redes sociales siento que Guatemala relativamente ha avanzado, ¿por qué? Porque se está poniendo un tema de la lucha anticorrupción en la agenda de los medios, los medios han tenido que darle más espacio a los jueces, a los juicios, a sus audiencias, a los allanamientos, no porque quieran, sino porque ya se dieron cuenta que en las redes sociales son los que tienen mayor interacción, son los que tienen más me gusta, más acciones, entonces dicen ellos, bueno, aquí la gente está más interesada ahora en seguir los juicios, pero si se revisan los periódicos de los años 70 y 80, lo que pasaba en las audiencias no era tema de noticia; nada, ahí no hay nada, ahí lo que salía eran los presos y los capturados por algún crimen, hincados y desnudos.</p>
<p><b>Cognición Social</b>  <i>¿Considera usted que Facebook es una plataforma digital que podría estar replicando sentimientos de odio entre las personas?</i></p>	<p>Sí, Facebook tiene un gran problema, su marco legal y sus políticas de privacidad especialmente, están basadas en la Constitución de Estados Unidos, no en los ordenamientos jurídicos por ejemplo de Europa o de cada uno de los países de América Latina. Entonces por ejemplo sus criterios con respecto a la libertad de expresión son mucho más elásticos que en nosotros en América Latina. ¿Entonces qué sucede con Facebook?, Facebook tolera acoso, violencia, mentiras falsas, machismo, sexismo, ¿por qué? Porque como está hecho en base a una Constitución de una sociedad mucho más tolerante que la nuestra, sus grados públicos de exposición de todas estas taras sociales, son normales para ellos, pero son anormales para nosotros los países de América Latina.</p>



<p><i>Dentro de un contexto eminentemente social, ¿usted cree que los usuarios de Facebook estén adaptando su comportamiento a las opiniones que predominan en torno a la cobertura noticiosa?</i></p>	<p>Entonces, aquí quiero retomar a Umberto Eco, Umberto Eco explicaba que el internet y especialmente las redes sociales eran una especie de máquina del fango, una máquina del fango en donde cualquier gente podía establecer, por ejemplo, un tema tabú, negro, como el acoso, como el sexismo, como el machismo, y no es condenado, sino que al contrario es difundido, y no sólo es difundido, sino que es lo que tiene mayor éxito en las redes sociales.</p> <p>Es decir, una expresión machista de alguien en las redes sociales muchas veces tiene más like o más me gusta, o más compartir, que un contenido defendiendo a la mujer con respecto a esa posición machista. Entonces Facebook viene a replicar en ocasiones lo peor del ser humano; viene a replicar, y no sólo a replicar sino a agrandar el machismo, el patriarcado, el acoso, el bullying, el sexteo, el sexting.</p> <p>No, yo considero que la gente en Facebook no sigue la agenda de los medios sino que es al revés, son los medios los que prueban las redes para construir su agenda. Hay algunos ejemplos, el del chuchito de Otto Pérez Molina, los medios van y cubren un allanamiento, entonces miran que sale un perrito a ladrarle a los policías, a los del MP y están los periodistas, y los periodistas dicen: bueno, sale a recibimos un perrito, es lo único que hay y un guardián, ellos no le dan importancia periodística al perrito, pero la gente que en las redes está sensibilizada por el tema de los perritos, ay pobre perrito, yo lo recojo, yo le quiero llevar comida, yo quiero que me lo den a mí, pobre el perrito que está solo, entonces, ¿cómo reaccionan en la sala de redacción? Denle seguimiento al perrito.</p> <p>Entonces en las redes de Canal Antigua, Prensa Libre, en los canales abiertos, todos empiezan a seguir al perrito. Ese era un allanamiento importantísimo porque ahí iban las pruebas del caso La Línea, se llevaron tal vez no sé, varias computadoras, carros, pero se centró la atención de la gente en redes sociales en el perrito, el perrito de Otto Pérez Molina, pobrecito. Entonces no fueron los medios los que pusieron en la agenda al perrito, fueron las redes.</p> <p>El otro tema fueron los helados con los diputados del Congreso. Los diputados tienen mucho calor y mandan a comprar helados, son 158 y valen Q.15.00 cada uno, porque eso me cuesta a mí también, no hay sobreprecio, no hay nada, pero entonces la gente a través de las redes se empieza a preocupar de cómo esos 158 en lugar de estar trabajando están comiendo helados. Entonces el sentido de que los medios estuvieran allí era por la</p>
--	--

<p><i>¿Cuál considera usted que podría ser el aporte desde la academia para incitar a los usuarios de redes sociales a rectificar comportamientos discursivos inapropiados, que vulneren la dignidad de las personas?</i></p>	<p>aprobación de una ley y por las discusiones del Congreso en ese momento, no era por los helados. Pero a la gente le vino flojo el tema de la ley y se preocupó de cómo era eso que ellos estaban comiendo helados.</p> <p>O el mismo caso por ejemplo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación con un bendito bikini open, la gente en las redes, por los medios empieza a preocuparse del tema del bikini open y de la moralidad en la Universidad de San Carlos de Guatemala, o como pasó en una relación sexual también hace un tiempo que publicaron en las redes sociales, los medios, con respecto a un hecho en Quetzaltenango, en un centro regional, en que son las redes sociales las que posicionan el problema. Entonces los medios vienen y lo recogen, entonces la Agenda Setting ya no es exclusividad de los medios de comunicación masiva, sino relativamente las masas tienen la capacidad de imponer temas a través de las redes sociales; lo único es que las masas no están respondiendo a una articulación, a una línea, sino es un poco como desordenada esa imposición de temas en la agenda.</p> <p>Los medios se dejan llevar un poco por lo que está hablando la gente en las redes sociales, porque ahí van los conteos de me gusta, de like y de todo, y eso al final es dinero para ellos también, entonces es donde ellos dicen démosle seguimiento, pero le dan seguimiento simple y sencillamente porque consideran que les va a dar dinero a los medios, no es porque quieran democratizar la agenda y quieran darle oportunidad a las masas a través de las redes sociales de que digan de qué se quiere hablar.</p> <p>Bueno, yo creo urgente la reforma universitaria, pero de una manera diferente de como lo está haciendo la Universidad de San Carlos, la Universidad de San Carlos cree en una reforma universitaria integral, en la que yo estoy de acuerdo en ese fondo, de tema de reglamentos, de derechos, de distribución de presupuesto, de participación en el Consejo Superior Universitario, pero se olvidan de la parte más importante que es la revolución de los pensum y de los contenidos de los cursos.</p> <p>Entonces yo como responsable de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, lo que yo veo es que nosotros debemos volver hacia un eje transversal en nuestro pensum actual del tema de redes sociales, del tema del Internet, del tema de avances en las nuevas tecnologías, entonces que la reforma universitaria debe empezar con el cambio de los contenidos en las clases, en toda la universidad como primera etapa; después de que logremos eso pues hacer los campos virtuales y descongestionar la universidad e irnos hacia modalidades semipresenciales, y paralelamente</p>
---	---

	<p>pues tenemos que ir reformando los normativos, el tema de presupuesto, el tema de nuestra participación en el Órgano de Dirección.</p> <p>Pero como académico lo que yo creo es que nosotros sí podemos empezar a trabajar. Y yo sí creo que si cada maestro también, en su curso viene y dice, yo le voy a dar importancia al fenómeno de Internet, al fenómeno de las nuevas tecnologías de la comunicación y al fenómeno de redes sociales, aunque no haya cambiado mi curso, sino voy a entender en que está afectando este fenómeno de comunicación a mi curso, yo creo que ahí va empezar la reforma universitaria, por los cambios de los contenidos, ahí es donde debe empezar, y especialmente en esta Escuela, que no solo estamos obligados a entender el fenómeno sino a enseñarle a nuestros alumnos cómo entender las redes sociales.</p> <p>Y en este momento las redes sociales sí tienen un fin compensador de contrapoder, en este momento. No sé si en el momento en el que desaparezcan los medios tradicionales en todo el mundo, lo que va a pasar es que esto se va a trasladar para allá.</p> <p>Es aquí donde las instituciones tenemos que tener un rol, la academia, la iglesia, la sociedad civil, de ir a favor de la mujer y de hacer campañas a favor de la mujer, pero estas campañas no deben ser en medios tradicionales, sino las mismas redes sociales deben de servir de vehículos para hacerle conciencia a la gente que no pueden estar subiendo ciertos contenidos. O nosotros como academia tenemos que aprovechar nuestro contacto con los jóvenes para decirles que usen correctamente las redes sociales.</p> <p>Aquí lo que yo me trato de explicar es que debemos de tener acciones positivas y como que campañas sostenidas, por ejemplo después de tu tesis tendría que salir dentro de las recomendaciones, a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por ejemplo, hacer unas campañas como institucionales en favor de redes sociales más justas, más dignas, más comprometidas con la mujer, redes sociales donde se elimine el machismo, el patriarcado, el acoso sexual, los ataques contra los niños, los ataques contra las mujeres, las campañas de denuncia social a favor de no seguir esas cuentas, o ese conjunto de cuentas que están incitando al odio, que están incitando al machismo, que están incitando a cometer delitos de trata de personas o pornografía infantil.</p> <p>Es decir, las instituciones sociales son las que ahora tienen que</p>
--	--

	<p>entrar a moderar los contenidos de las redes sociales, ¿por qué? Porque las mismas políticas de privacidad de las redes sociales no lo van hacer. Las redes sociales están construidas en base a políticas de privacidad que responden a Estados Unidos, que responden a una realidad legal y cultural diferente a la de nosotros, que es más permisible y más tolerable de algunos hechos de violencia por razones puramente económicas, entonces es en donde nosotros tenemos que entrar hacer un contrapeso social y se pueden usar las mismas redes para encadenar mensajes en los que se le diga a la gente que tiene que ser más positiva, más igualitaria, más equitativa, que tiene que cambiar a un tema diferente de la mujer.</p>
--	---



## Detector de Plagio | Viper – Detector de Plagio Gratis y Software de Escaneo

### Informe de Plagio para 'Análisis crítico del discurso mediático en Facebook - Claudia Molina.docx'

Viper escanea su trabajo con mas de 10 mil millones de recursos online. Una vez el escaneo haya sido completado, el informe resaltará el contenido que coincide con otros recursos en la web, incluyendo los enlaces a las páginas web de donde procede el plagio.

Sin embargo, no todo el contenido plagiado es negativo. Ejemplos de contenido plagiado, los cuales son considerados aceptables, incluyen: citas, lista de referencias/bibliografía, el título del ensayo o pregunta, tablas, gráficos, apéndices, y terminología común.

10% o menos de plagio: Los resultados demuestran que es poco probable que este documento contenga material plagiado. Un chequeo solo será necesario si es un documento extenso.

Entre 11% - 20% de plagio: Los resultados demuestran que hay poco riesgo de que este documento contenga material plagiado. Probablemente, la mayoría del contenido plagiado sean fragmentos. Revise su informe y asegúrese de que todas las secciones tengan las referencias necesarias.

Más de 21% de plagio: Los resultados demuestran que una moderada parte de este documento contiene material plagiado. Si el porcentaje total de plagio es muy elevado, tendrá que revisar su informe cuidadosamente. Puede que la bibliografía o citas hayan sido la causa, pero es crítico que revise todas las áreas del documento que el escáner ha encontrado como posible plagio y reduzca el porcentaje total.

**Texto del Documento**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Doctorado en Comunicación Estratégica y Social

Análisis crítico del discurso mediático en Facebook  
 El caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción

Claudia Xiomara Molina Avalos  
 Guatemala, junio de 2019

Análisis crítico del discurso mediático en Facebook  
 El caso de las 56 niñas del Hogar Seguro Virgen de la Asunción

Claudia Xiomara Molina Avalos  
 Guatemala, junio de 2019  
 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 Académico 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  
 Lector 2

**Contenido Plagiado**

**6.95**

- 1.11 % <https://www.uv.es/~guilopez/docencia/...>
- 0.93 % <https://docplayer.es/2525738-2-4-estu...>
- 0.92 % <https://docplayer.es/47581222-La-espi...>
- 0.45 % <https://fr.slideshare.net/CITmarbella/di...>
- 0.22 % <https://es.scribd.com/document/37785...>
- 0.19 % <https://docplayer.es/11932782-La-teori...>
- 0.18 % <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?...>
- 0.17 % <https://www.siideshare.net/castrogom...>
- 0.17 % <https://docplayer.es/82083319-De-la-h...>
- 0.17 % <https://bebidasfamosasworld.blogspot...>
- 0.15 % <https://docplayer.es/3494608-Propues...>
- 0.13 % <https://hachito771.blogspot.com/2017/...>
- 0.12 % <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?scri...>
- 0.12 % <https://www.bbc.com/mundo/noticias/2...>
- 0.12 % <https://www.clubensayos.com/Acontec...>
- 0.11 % <https://www.slideshare.net/caroruiz3/s...>
- 0.10 % <https://www.abc.es/tecnologia/redes/a...>
- 0.09 % <https://www.eldiario.es/zonacritica/fac...>
- 0.09 % <https://monsecomunica.blogspot.com/...>
- 0.09 % <https://materialeshipo.blogspot.com/2...>
- 0.08 % <https://docplayer.es/5724-La-noticia-c...>
- 0.08 % <https://impresa.prensa.com/vivir/TIC-i...>
- 0.07 % <https://periodismoydemocracia.wordpr...>
- 0.07 % <https://mscomairametodologiadelainv...>
- 0.06 % <https://visperasdeunfinal.blogspot.com...>
- 0.05 % <https://www.monografias.com/trabajos...>
- 0.05 % <https://aleeferman.wordpress.com/201...>

Copyright © 2018 Todos los Derechos Reservados. [Plag.co](#) – Detector de Plagio. Viper y Plag.co son nombres comerciales de All Answers Ltd, una empresa registrada en Inglaterra y Gales con el número de registraci3n: 04964706 Oficina Registrada: Venture House, Cross Street, Arnold, Nottingham, Nottinghamshire, NG5 7PJ.