

## **Deconstrucción de la opinión pública: el impacto de la sociedad táctil.**

**César G. Ruvalcaba-Gómez<sup>1</sup>**  
Doctorando en Teoría Política  
Universidad Autónoma de Madrid  
cesar\_ruv@hotmail.com

### **Resumen**

Este ensayo propone una revisión del impacto de la era digital sobre la forma en la que se está construyendo la opinión pública contemporánea. En este esfuerzo se desarrolla el concepto de “sociedad táctil” para encuadrar una serie de características inherentes a las nuevas dinámicas de interacción social y a los flujos de información que discurren en la red. Se pone de relieve la emergencia de nuevos paradigmas dominantes: la inmediatez, la máxima transparencia y la ficción de cercanía que habitan en la sociedad actual.

Bajo esta idea subyace la hipótesis de un proceso “*deconstructivo*” de la opinión pública que pierde su espacio dentro de la narrativa de la democracia contemporánea y agota su función histórica.

***Palabras clave: Sociedad táctil, Opinión pública, Deconstrucción de la opinión, Era digital.***

---

<sup>1</sup>César Ruvalcaba es actualmente doctorando de Ciencia Política en la Universidad Autónoma de Madrid. Abogado y Maestro en Derecho Constitucional por la Universidad de Guadalajara, México, donde además fue profesor investigador del departamento de Ciencias Sociales y Jurídicas. Su área de investigación es teoría política, democracia y representación.

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Emergencia de la “sociedad táctil” .....</b>	<b>4</b>
2.1 La sociedad “en red”: Nuevos paradigmas dominantes. ....	5
2.2 Inmediatez .....	7
2.3 Máxima transparencia.....	8
2.4 Ficción de cercanía .....	9
<b>3.- La Opinión Pública en tiempos táctiles.....</b>	<b>10</b>
3.1 Evolución conceptual de la opinión .....	10
3.2 La asignación imposible. ....	11
3.3 Giro afectivo. ....	12
3.4 El imperio del algoritmo. ....	14
<b>4. Conclusiones: ¿Construcción o deconstrucción de la opinión pública? .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Bibliografía .....</b>	<b>17</b>

### 1. Introducción

En el contexto de la sociedad digital, nuevos valores se erigen como dominantes ante el aumento exponencial de las interacciones sociales. Vivimos en el mundo de lo táctil donde los principios fundamentales de la democracia representativa sufren un embate deslegitimador que cuestiona su función histórica de cuerpo intermedio para el ejercicio de la soberanía popular. Ante una realidad que va erosionando cualquier forma de distancia, la representación pierde su espacio en la narrativa democrática y se percibe como algo prescindible en las nuevas formas de comunicación digital. La democracia entonces, adolece la evidencia de una realidad “desajustada” a los principios y condiciones que la legitimaban (Greppi, 2012: 42). De esta manera, la utopía de la democracia ejercida en directo, sin intermediaciones, recobra sentido ante la aparición de formidables medios tecnológicos.

En este contexto digital, la intensificación de las dinámicas sociales han incorporado nuevos paradigmas que construyen valores dominantes en un mundo donde se difumina la delgada línea entre lo público y lo privado. La máxima transparencia, la inmediatez y la ficción de una cercanía total y permanente, aparecen como valores prioritarios de una sociedad conectada cuando “*la comunicación alcanza plena velocidad allí, donde lo igual responde a lo igual*” (Byung-Chul, 2013: 12).

En concurrencia con la transformación de la sociedad digital, otro cúmulo de transformaciones en el entorno político se dejan sentir. Hoy se habla de la crisis del Estado, de la

crisis de la representación, del colapso de un sistema económico que desemboca en una crisis financiera (Bauman y Bordoni, 2016: 14) y de la incapacidad del sistema para cumplir su promesa de proteger a la ciudadanía con un seguro integral contra la adversidad (Bauman y Bordoni, 2016: 20). Pero de alguna manera, existe una directa correspondencia entre el arribo de la era digital y la dinámica democrática contemporánea que hace parecer que fluyen interactivamente. Se puede decir que todas estas transformaciones tienen un común denominador, un elemento que recorre y modifica toda lógica con la que nos relacionamos y la forma en que se gestiona la propia sociedad: las nuevas tecnologías de la información.

Los avances tecnológicos han supuesto una forma inédita de interacción social. Nunca como hoy había existido tal cantidad de información disponible al alcance de cualquiera y con un coste de obtención relativamente bajo y asequible. La velocidad del intercambio de contenidos que ocurre en la red es avasallante y global. Pero sobre todo, esta nueva versión de comunicación tecnológica, apenas está dejando sentir su fuerza transformadora sobre todo lo que toca y aún nos cuesta dimensionar su carácter integral y totalizador.

Si es verdad que las revoluciones tecnológicas “marcan el fin del sueño del Estado máquina” (Greppi, 2012: 97), se puede deducir que las democracias contemporáneas empiezan a dar cuenta del impacto de una sociedad conectada y global. Por un lado, la división tradicional de poderes atraviesa una especie de “confusión” de poderes. Es decir, proliferan los poderes difusos, poderes líquidos que no tienen forma de controlarse porque habitan en dimensiones globales desreguladas. Se observan esferas de poder que no pueden ser limitadas, y que por lo tanto, no pueden ser gobernadas de la manera tradicional del constitucionalismo democrático. Esta pulverización del espacio público muestra al Estado tradicional incapaz de dar respuesta a los problemas sociales y este reconocimiento genera un sentimiento de ingobernabilidad entre los ciudadanos.

Dentro de la democracia representativa habita una premisa que permite su funcionamiento: la existencia de la opinión pública. A partir de las transformaciones tecnológicas se orienta la perspectiva de este ensayo. Se trata de observar el impacto y la influencia de esta nueva realidad sobre la construcción actual de la opinión pública. Para lograr lo anterior, se propone identificar las características inherentes a las nuevas dinámicas de interacción social que ocurren en la red y establecer una serie de parámetros que nos permitan describir estos fenómenos a través del acuño de un término: la sociedad táctil.

En razón a lo anterior, se examina la opinión pública a la luz de elementos determinados que interactúan en su construcción: 1) la función del algoritmo de las redes sociales como reforzamiento del sistema de creencias, 2) el giro afectivo y su comportamiento como resultado de una sobreexposición a flujos de comunicación e imágenes y 3) la imposibilidad de asignar responsabilidades en un espacio público pulverizado. De esta forma, se plantea a manera de conclusión la hipótesis de que existe una opinión pública que no responde a la función que se le otorga dentro de la teoría del sistema democrático representativo. Se analiza una especie de “*deconstrucción*” de la opinión bajo la fragmentación sistemática que ocurre en las aldeas digitales y su fenómeno aislacionista.

## 2. Emergencia de la “sociedad táctil”

*“Estamos entrando ahora en un periodo de transformación radical, en el que la tecnología tiene el potencial de mejorar sustancialmente los niveles de vida promedio de cada hombre, mujer y niño en el planeta. Dentro de una generación seremos capaces de darles bienes y servicios que en el pasado estaban reservados para unos pocos ricos a todos quienes los necesiten o los deseen. La abundancia para todos está a nuestro alcance”.*

(Peter H. Diamandis, presidente de Singularity University. Cita en Oppenheimer, 2014: 22)

Para explicar el desarrollo del concepto de sociedad táctil que se emplea en este ensayo, es necesario situarse en un contexto mundial caracterizado por avances tecnológicos que suceden a ritmos inéditos en la historia de la humanidad. Los avances en diversas áreas de la ciencias y del conocimiento han modificado la forma en la que vivimos. De manera particular, a partir del nuevo milenio, el uso de tecnología aplicada se ha hecho asequible para un amplio sector de la sociedad. La masificación del uso de internet y la aparición de los denominados teléfonos inteligentes (smartphones) han supuesto la proliferación de un novedoso mecanismo de relaciones humanas y de flujos de información que transitan por las carreteras de las “redes sociales” y determinan la nueva realidad de las comunicaciones. El mundo que se conocía y en el que se estudiaron los sistemas políticos, las relaciones humanas o el modelo económico, ya no es el mismo. Esto obliga a realizar una revisión exhaustiva de teorías y principios que habían funcionado relativamente bien en el pasado con el fin de someterlos a la prueba de la era digital.

Aunque esta investigación se enfoque en el impacto de los avances tecnológicos en relación a la construcción de la opinión pública, es necesario establecer que la transformación que se vive en el mundo abarca todas las áreas del desarrollo humano de forma transversal. Se afirma que en la próxima década veremos inventos tecnológicos más revolucionarios que cualquiera que haya producido la humanidad desde la invención de la rueda (Oppenheimer, 2014: 8). A manera de ejemplo, se podría subrayar la potencialidad del invento de impresoras 3D que pueden representar una escisión histórica en la industria manufacturera y reemplazar a la producción en serie. La robótica y la automatización reconfiguran el sistema tradicional de división del trabajo al desaparecer puestos laborales a gran velocidad e inventar otros. Esta circunstancia rompe la posibilidad de certidumbre y estabilidad laboral que se conocía en el auge del Estado bienestar.

En lo que respecta al modelo económico mundial, la tecnología ha reemplazado a la forma tradicional en la que se entendía el dinero. Como sostiene Manuel Castells “ha surgido un nuevo sistema financiero que ha aprovechado las tecnologías de información, comunicación y liberación económica para innovar sus productos y generar una expansión sin precedentes de los mercados

de capital” (Castells, 2016: 14). En esta circunstancia, la deslocalización de los capitales y la sustitución de la industria por los servicios financieros son una realidad que ha modificado el paisaje mundial. La crisis del modelo económico pasa de la excepción a la regla.

Se podría continuar ejemplificando cada área del desarrollo humano para constatar cómo las transformaciones son profundas y evidentes, sin embargo, nos enfocaremos al campo de las comunicaciones y sus implicaciones para las relaciones sociales.

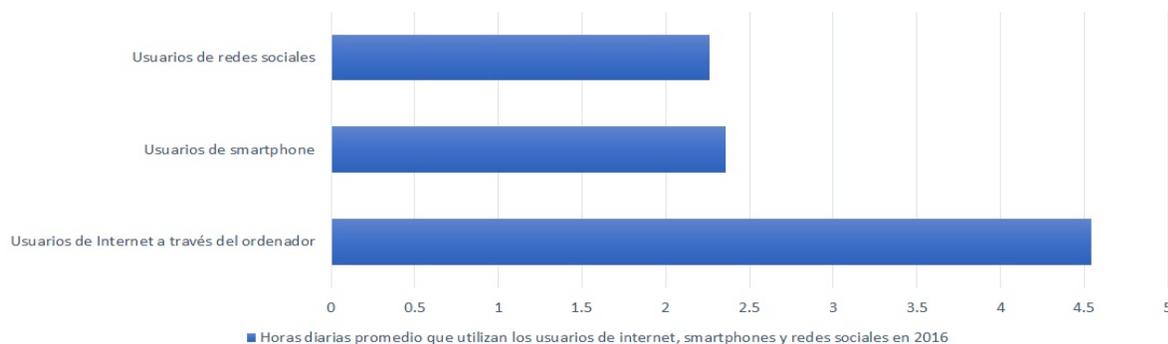
## 2.1 La sociedad “en red”: Nuevos paradigmas dominantes.

Si bien es cierto que muchos de los avances de la revolución digital impactan en la vida diaria de la sociedad, ninguno como las tecnologías de la información han supuesto una reconfiguración tan sensible en la forma en la que nos relacionamos actualmente. Hoy vivimos la etapa de las redes sociales y los teléfonos inteligentes. Una era caracterizada por la amplia disposición de información y la “cercanía” virtual con todo el mundo.

Pero las redes, que surgieron como un medio de comunicación entre amigos y familiares, se han convertido en una arena donde fluyen los contenidos, donde las personas se quejan, se desahogan, se informan y opinan de su sociedad. La formidable sensación de ubicuidad de la red permite sentirse al alcance de todo, en contacto con todo. Es un espacio donde se es libre y auténtico, donde existe igualdad... ¿o tal vez no? Reflexionemos lo que significa vivir dentro de una “sociedad táctil”

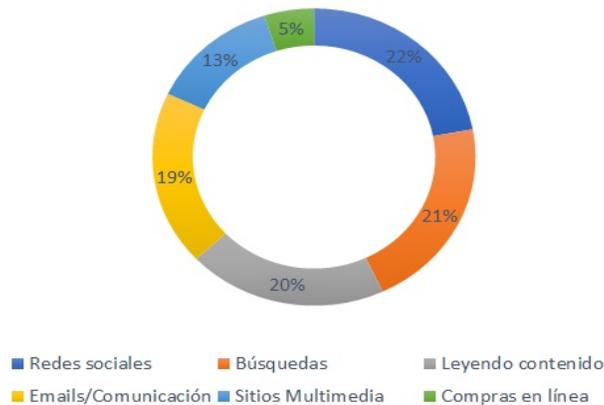
La sociedad táctil es una sociedad “conectada”, que tiene acceso a la banda ancha, que utiliza redes sociales no solo para comunicarse sino para informarse. Es una sociedad que interactúa en comunidades mucho más amplias que su círculo de amigos. Aprovecha las plataformas digitales para quejarse, para denunciar y para emitir su opinión sobre asuntos públicos. Pero también utiliza las redes para entretenerse, responder tests, ver videos graciosos, escuchar música; en fin, pasa una parte considerable de su vida ahí. Veamos algunos datos al respecto:

**Gráfico 1. Horas diarias promedio que utilizan los usuarios de Internet, smartphones y redes sociales en 2016**



Elaboración propia con datos de Global Web Index, disponible en: <https://www.globalwebindex.net/blog/topic/trends-2016>

**Gráfico 2. Cómo utilizan los usuarios su tiempo en el Internet**



Elaboración propia con datos de Global Web Index, disponible en: <https://www.globalwebindex.net/blog/topic/trends-2016>

**Gráfico 3. Usuarios a nivel mundial de Smartphones y redes sociales en 2016.**



Elaboración propia con datos de Global Web Index, disponible en: <https://www.globalwebindex.net/blog/topic/trends-2016>

Sin embargo, para comprender cómo impacta esta circunstancia en la democracia contemporánea, es necesario dimensionar la transformación que supone en la formulación de opinión y voluntad política para la sociedad. Las redes sociales tienen una lógica particular que promueve determinados valores y genera inercias específicas. El denominado “*poder del algoritmo*” influye sistemáticamente en los usuarios que al moverse por la red dejan una huella digital, es decir, un rastro en el ciberespacio que tendrá un valor para las empresas que quieran venderles un producto. Pero también le sirve al candidato o al partido que intente convencerlos de algo, pues “es un macrodispositivo global que fabrica las biografías de cada individuo” (Serrano, 2016: 114). Las posibilidades son apenas imaginables. Esa información procede de nuestro “comportamiento de preferencias” en las redes sociales, de nuestro patrón de compra con tarjetas

de crédito, cuando buscamos una dirección por GPS o tecleamos cualquier cosa en algún buscador de internet.

Más adelante se analizará de qué manera opera el llamado “algoritmo” en la red y cuáles son las consecuencias que está produciendo en las opiniones vertidas dentro de nuevos espacios de comunidad virtual. Por ahora es importante asumir la trascendencia y el impacto de las tecnologías de la información y sus plataformas actuales –las redes sociales- para explicar cómo se relacionan con la interpretación que la sociedad le está dando al conjunto de cambios políticos en el contexto actual.

Como consecuencia de las características de interacción en una sociedad digital, nuevos paradigmas asumen importancia y se presentan como valores dominantes. A esta sociedad la caracteriza la hiperactividad, la hiperproducción y la hipercomunicación (Byung-Chul, 2013: 59) que tienden a generar procesos de aceleración. Existe una obsesión por la compresión dimensional del tiempo y del espacio para que la comunicación sea más ágil. Pero el aumento de la velocidad en la comunicación se contrapone a los procesos reflexivos y críticos de las ideas. Estos procesos requieren de tiempos y distancias determinadas para que puedan suceder, puesto que dentro de ellos habita una “negatividad” (Hegel, 1966: 27) que obliga a cuestionar la validez de los conceptos y de las proposiciones. Esta negatividad es constitutiva del pensamiento y se opone al simple cálculo que hace que las ideas adquieran valores ponderables y cuantificables para instrumentar los procesos de aceleración.

De esta manera, los nuevos paradigmas privilegian la velocidad al mismo tiempo que pierden el interés en volver a las preguntas y a la reflexión de las ideas. Las cosas se deben expresar en términos simples y reduccionistas para adquirir su máxima “movilidad” en el espectro digital; deben ser consumibles y abiertas. No hay espacio que permita la demora o la discreción porque la transparencia es la característica que consigna los canales de la sociedad táctil. Es táctil porque no le interesa ninguna distancia, necesita “tocar” las cosas y “sentirlas” para valorarlas.

Para el abordaje del término de sociedad táctil que se emplea en este ensayo, se asumen tres características que se erigen como nuevos paradigmas que trascienden a las redes sociales y afectan a las dinámicas de la democracia de nuestros días.

## 2.2 Inmediatez

La referencia al concepto de inmediatez significa la aceleración de los procesos de interacción e intercambio que suceden en la red digital y que aumentan su valor en la medida que reducen sus tiempos de respuesta. En una sociedad impaciente, la capacidad de una respuesta inmediata –mas allá de la calidad del contenido- se convierte en una premisa fundamental. La sociedad táctil no admite dilaciones porque estas rompen sus flujos de intercambio. Se produce una sensación desbordada del tiempo. La noticias que acontecen hoy, mañana forman parte del pasado, pierden interés. Solo es importante lo que ocurre en el momento, lo inmediato. La caducidad de lo que relevante en la sociedad, concluye de una forma mas vertiginosa que en cualquier otro momento de la historia.

La característica multidireccional de la comunicación en las plataformas digitales, donde no solo se escucha sino que se interactúa y se retroalimenta cualquier tipo de información, genera un nuevo paradigma en los flujos y la velocidad de la información. La posibilidad de una interacción permanente supera la capacidad de actualización de los medios tradicionales que se perciben lentos y por ende, son cuestionados por la sociedad táctil. Si lo que interesa es lo inmediato, ¿por qué preferir a un intermediario en vez de acudir al encuentro directo y reducir el coste de tiempo? Esa es la cuestión.

Si se dimensiona este nuevo esquema mediante el cual la sociedad se comunica e informa, podemos deducir que tiene consecuencias importantes en la construcción de la opinión pública. El principio de inmediatez opera como elemento de presión ante la representación política. La demanda de respuestas, ante una incertidumbre creciente, lleva a la sociedad a cuestionar a sus representantes de manera directa, sin intermediarios. Cualquier dilación en la respuesta, o peor aún, cualquier incapacidad de respuesta por parte del representante, es juzgada con severidad por la sociedad conectada. Los esquemas de información emergentes en las redes sociales (portales, blogs, videos, comentarios, etc.) adquieren un valor determinante por su inmediatez, no tanto por su contenido. El contraste, el cuestionamiento o la comprobación de la información que se recibe, no tienen cabida en una realidad que transcurre a gran velocidad y caduca permanentemente.

### 2.3 Máxima transparencia

La transparencia ha ganado terreno desde hace tiempo como un valor fundamental de la cosa pública. La rendición de cuentas y los esquemas de accountability se han erigido como mecanismos garantistas de la transparencia en los distintos sistemas políticos de las democracias liberales. Sin embargo, la demanda actual de transparencia no se agota en el ámbito de lo político. La transparencia, como valor en el contexto digital, se ha revestido de un carácter totalizador que no distingue entre lo público y lo privado. Exige la colaboración indefectible de todos y se sustenta en una forma de publicidad máxima que cuestiona cualquier negatividad de participación.

La coacción de la transparencia, dice Byung-Chul Han (2016: 12) es sistémica y se apodera de todos los aspectos de la vida social para hacerlos operacionales y acelerarlos. La comunicación que exige tiene que darse en la uniformidad; por ello, la red digital despoja de singularidad a las cosas y las expresa en dimensión de precio, de tal manera que todo pueda ser comparable. Bajo esta lógica, “la transparencia es violenta porque convierte al hombre en elemento funcional de un sistema” (Byung-Chul, 2016: 14) y cuestiona cualquier resistencia de cooperación. En el mundo digital, la transparencia lo es todo. La sociedad se muestra de cuerpo entero y voluntariamente a una comunidad en la que se valora la cantidad de interacciones -los “me gusta”- que simbolizan la aceptación de los demás.

Pero la transparencia, aunque lo sugiere, no representa objetividad. La objetividad requiere análisis, contraste y reflexión, mientras la transparencia se contrapone precisamente a esa trascendencia. En este sentido, la información que fluye por las redes convertida en imágenes o

“códigos” mercantilizados se da por cierta; ¿cómo negar lo evidente?, ¿cómo cuestionar lo transparente? En ello radica el potencial de la transparencia: puede convencer de qué representa la verdad y evitar, como consecuencia, el ejercicio de un juicio crítico. Es potente porque muestra su transparencia sin exigir elevados costes de tiempo y esfuerzo para comprobar veracidad.

La exigencia de total apertura lleva consigo la necesidad de una explicación comprensible para el público. Luego, si la comunicación digital se ha convertido en lenguaje simple, uniforme y reduccionista, la sociedad táctil espera la misma claridad en las respuestas que ofrezca el sistema político y es aquí precisamente que la tensión aumenta. Si la democracia es compleja en la sociedad moderna, el lenguaje de la transparencia no es compatible para explicarla satisfactoriamente. Si los políticos intentan expresar la dinámica democrática en su complejidad, no solo corren el riesgo de que su respuesta parezca confusa sino sospechosa y falsa porque carece de la concreción del código de la transparencia. De ahí la tentación creciente por un populismo que logre una comunicación asertiva –en el marco de los códigos de la comunicación digital- y se acomode a los parámetros del valor de la máxima transparencia.

## 2.4 Ficción de cercanía

Otro de los valores que han encontrado espacio en la narrativa del mundo digital es la de la posibilidad de una cercanía total. Esta cercanía habita dentro de una ficción que pone en tela de juicio cualquier relación de intermediación en las interacciones sociales de la red.

En tiempos de la sociedad táctil, se ha transformado el marco de la relación preexistente en la comunicación política. Antes de la aparición de estas herramientas, la construcción de la opinión pública sucedía en un triángulo compuesto por los partidos políticos, la prensa y los ciudadanos (Sánchez Medero, 2013: 23). Los medios tradicionales fungían como articulación entre la actividad política y la sociedad. Los partidos políticos cumplían una función de intermediación estratégica. Sin embargo, la era digital trastocó definitivamente esta relación. De pronto, las redes sociales se convirtieron en una nueva arena de debate público que propició interacciones mucho más horizontales y continuas. Los nuevos actores que “informan” o emiten opiniones se diversificaron y la comunicación se convirtió en una dinámica interactiva, de ida y vuelta.

En esta lógica, los ciudadanos están asumiendo un papel de mayor protagonismo en el debate de la cosa pública aunque exista quien cuestione si este nuevo rol implica algo parecido a participación política<sup>2</sup>. Lo cierto es que las distancias se erosionan ante la capacidad de expresar opiniones y recibir respuestas (o al menos reacciones de otros participantes) dentro de las redes sociales. La aparente cercanía que propicia la interacción directa entre ciudadanos e instituciones

---

<sup>2</sup> En este sentido, Nadia Urbinati realiza una crítica sobre las limitaciones que representa una participación que se reduce a la emisión de opiniones a través de las redes sociales en ejercicio de la acción juzgadora. Argumenta que esto limita la capacidad propositiva y relega al ciudadano a una posición pasiva. Ver más en “Democracia en directo: nuevos retos de la democracia”. Publicada en la revista digital *Campo Abierto* 2014.

o actores políticos, redundando en un debilitamiento sistemático de los mediadores tradicionales y en un fortalecimiento de la “*personalización del poder*” (Manin, 1998: 269). En la medida que este proceso interactivo se abre paso y se consolida con nuevas herramientas digitales, también se fortalece la ficción de cercanía y se cuestiona la función normativa de la representación política. Es decir, si el representante debe expresar la voluntad de sus electores ¿no es posible que a través de plataformas digitales pueda expresarse directamente, sin intermediación? Las teorías de la crisis de representación política contemporánea deberán incorporar este elemento a la reflexión.

### 3.- La Opinión Pública en tiempos táctiles

Si bien es cierto que hablar de opinión pública nunca ha sido posible en términos de consenso absoluto, es probable que, de la liquidez de su acepción conceptual hayamos transitado a su evaporación material. Vivimos, como hemos afirmado, los tiempos de la opinión. La disposición de información asequible y las nuevas herramientas digitales que permiten la interacción de opiniones, han permitido un diálogo global sin precedentes. Bernard Manin afirma en su concepto de la democracia de audiencias, que el individuo de hoy tiene a su alcance medios de comunicación neutrales y ello permite que reciban todos la misma información sobre un determinado asunto propiciando una percepción más independiente (Manin, 1998: 279). Esto podría hacernos pensar que la proliferación de los medios digitales tiene algún efecto positivo en la democratización de los procesos públicos. Informarse y expresarse sin restricciones son condiciones constitutivas de la democracia liberal y nunca como ahora es posible hacerlo con costes tan relativamente bajos.

Pero también existen opiniones que sostienen que más información no produce necesariamente mejor calidad en la opinión. El aumento exponencial de comunicaciones puede producir exactamente el efecto inverso: hacer énfasis en temas consumibles y digeribles, que sean atractivos a la sociedad, al tiempo que se propagan noticias o se imponen relatos sin contraste que puedan servir de eficiente distractor para ocultar temas importantes de la vida pública. Entonces, ¿de qué manera influye la existencia de una sociedad táctil en la construcción de la opinión pública contemporánea? De acuerdo a la teoría y principios de la opinión pública ¿estamos presenciando una forma nueva de construirla o por el contrario, somos testigos de su deconstrucción sistemática?, ¿en donde habita la opinión pública dentro del mundo digital? Bajo la tensión de estas interrogantes realicemos una aproximación al concepto de la opinión pública que habita el mundo táctil.

#### 3.1 Evolución conceptual de la opinión

La aparición del concepto de opinión pública es relativamente reciente pero tiene raíces históricas que fueron modelando su constitución desde la antigüedad. Heredero de la “*Vox Populi*” de los antiguos, el concepto de opinión pública ha sido relacionado con diversas

expresiones filosóficas y políticas. En este sentido se ha interpretado el concepto de “espíritu” que Montesquieu otorgaba al sentimiento de identidad de un pueblo; o la idea de una concepción racional intelectualizada que Rousseau proponía cuando hablaba de la “voluntad”.

Con el arribo de la modernidad, la opinión pública obtuvo la connotación de voz de los deseos o necesidades inmediatas de una sociedad. El concepto se llenó de una significación política y enfatizó la idea de un público que deja de ser solo sujeto y se convierte en objeto de la expresión. Una opinión se considera pública no solo porque es “del” público sino porque reside y afecta a objetos y materias que atañen a la cosa pública, al bien común o al interés general (Sartori, 2002: 169). En los tiempos de las grandes revoluciones modernas, la idea de opinión pública se convirtió en un elemento de la democracia representativa, al grado que se le llegó a denominar el gobierno de la opinión.

En la teoría contemporánea existen diversas perspectivas para abordar el concepto. Para Lippmann (1997) el papel de los medios de comunicación empieza a jugar un papel relevante en su construcción. Llega a señalar que la opinión pública es una realidad producida y mantenida por los propios medios que construyen estereotipos y pueden responder a intereses externos. En relación a la teoría de sistemas de Luhmann (1990) la opinión tiene la función de articular temáticamente a los medios de comunicación de masas de una sociedad altamente compleja. Subyace el objetivo de articular expectativas que tengan sentido y traducir las necesidades sociales de tal manera que puedan ser gestionadas en el espacio público.

Según Sartori la opinión pública se produce “en un público, o multiplicidad de públicos, cuyos estados mentales difusos (opiniones) interactúan con los flujos de información sobre el estado de la cosa pública” (Sartori, 2002: 171). En esta formulación está implícita la idea de una opinión que se difunda y fluya entre el público y nos permite establecer un punto de partida para analizar a la opinión actual. En el mismo sentido, dimensionamos lo expuesto en la teoría de *la espiral del silencio* de Noelle-Neumann (1995) en cuanto al elemento psicológico que posee la opinión. Según esta teoría, los individuos tienen temor al aislamiento social, una aversión natural a encontrarse solos y sin referencias comunes con “los otros”. Para lograr incorporarse y sentirse “aceptado” en un entorno social amplio y cambiante, tienden a recurrir a las corrientes de opinión pública y asumirlas como propias, de tal forma que se puedan constituir en una identidad (al menos con respecto a algo) y eviten el señalamiento y castigo que presupone la contradicción a la opinión común.

### **3.2 La asignación imposible.**

La fragmentación de la esfera pública y la complejidad de una sociedad global han propiciado que el ciudadano común, medianamente informado, corra el riesgo de verse privado de los recursos cognitivos mínimos para hacerse una idea de lo que sucede en su contexto. De hecho, carece de oportunidades reales para formarse una opinión sobre la abrumadora mayoría de las decisiones que afectan sus intereses más cercanos (Greppi, 2012: 112).

La construcción de una opinión pública pierde referencia al parecer incapaz de posicionarse con respecto a algo. Es decir, si asumimos que las opiniones deben sustentarse en la

información disponible para pronunciarse sobre un asunto de la vida pública, ¿cómo es posible emitir una opinión sin la posibilidad de asignar límites y responsabilidades a los agentes públicos?, ¿a quién señalar en la obscuridad de la confusión?, ¿con qué criterio se construye una opinión pública frente a la fragmentación de lo público? Se dice entonces que “la democracia no puede subsistir si los ciudadanos carecen de instrumentos para orientarse en el océano de las ideas” (Greppi, 2012: 15). En esta lógica, el ciudadano intenta reconocer a los responsables para señalarlos, al tiempo que intenta también reconocer a quienes tienen la capacidad de incidir en el caos para corregirlo; el problema es que, ni el uno ni el otro, ni el verdugo ni el salvador, son reconocibles entre los poderes difusos.

En el contexto de la sociedad táctil, la conformación de una opinión pública estable parece poco menos que imposible. La calidad del entorno discursivo es cuestionable pero no por la ausencia de información sino por la sobre-exposición a contenidos informativos que no tienen rigor de confirmación. El aumento exponencial de interacciones horizontales no tiende a disipar criterios claros sino a construir aldeas de opinión, “burbujas de opinión” como lo afirma Eli Pariser (2017). Es por ello que las encuestas y sondeos de opinión, otrora brújulas para la clase política, hoy no resultan confiables en virtud de que la inestabilidad supera sus posibilidades.

Para Michelangelo Bovero la posibilidad de la formulación de opinión pública y voluntad democrática se encuentran íntimamente ligadas a la estabilidad de los procesos políticos. Señala el autor que es necesaria “la existencia de reglas estables, públicamente reconocidas, en las que se distribuyan las competencias y se ofrezcan oportunidades de participación...” (Bovero, 2002) debe, además garantizarse condiciones de igualdad y libertad para la existencia de garantías sociales y materiales en la participación. Si consideramos estas condicionantes podremos comprender por qué en el contexto actual, aún posibilitando más la expresión libre de opiniones, se impide la formulación y construcción de una opinión pública útil para el funcionamiento democrático.

### 3.3 Giro afectivo.

El pensamiento ilustrado nos legó la idea de que toda formulación de opinión válida debe proceder de un proceso racional y crítico, casi reducido al cálculo como maximizador del propio interés y desprovisto de la “contaminación de las emociones” que nublan la objetividad del argumento. Esta concepción ha producido una segmentación dicotómica entre razón y emoción (Maiz, 2007: 138), otorgándole a la parte afectiva del pensamiento una carga negativa que la margina y la excluye de la teoría política. Sin embargo, a lo largo de la historia, las emociones y los afectos han jugado un papel clave en la comunicación, en la formulación de opiniones y en la composición del sistema de creencias. Si así se han construido los grandes relatos, imaginemos el impacto del giro afectivo dentro de la sociedad táctil que interactúa permanentemente en el mundo digital. Una sociedad expuesta a imágenes y contenidos que intentan provocar reacciones. Una sociedad que emerge como articulador de un gran entramado de opiniones expresadas en forma de sentimientos, miedos, juicios, filias y fobias.

La importancia de aquilatar el giro afectivo en la construcción de la opinión pública, cobra relevancia en tiempos de la sociedad táctil. Recientemente se ha revalorizado el papel emocional que “ejerce un profundo y predecible impacto en el juicio político, la toma de decisiones y el procesamiento de la información” (Marcus, 2000). Las emociones emergen como una precondition decisiva en la forma de construir nuestras opiniones y en nuestro propio proceso racional, puesto que estas “constituyen la función del cerebro que motiva, dirige y prioriza la conducta humana” (Newman, 2007: 15) y por ende impactan la manera en que nos relacionamos.

Este comportamiento afectivo no es nuevo en el ser humano, sin embargo el componente de la comunicación digital y sus efectos, ejercen una influencia inédita en este fenómeno. Como señala Manuel Arias (2017), no es que la sociedad sea radicalmente más afectiva que en el pasado, simplemente es que ahora empezamos a saber de ella cosas que no sabíamos. Pero quizá lo más importante sea el cuestionamiento del concepto de “interés” como piedra angular del razonamiento. Esto es, mientras que el hiperracionalismo al que nos acostumbró la teoría en el pasado, establece un ciudadano que formula opiniones valorando los costes y beneficios, hoy surge la idea de que la interacción entre emociones e intereses es mucho más compleja que el principio de maximización (Elster, 2007: 463) y da pie al análisis de la dimensión cognitiva de las emociones. Aceptando este giro afectivo en la construcción de la opinión pública es necesario entender cómo los ciudadanos de la sociedad táctil perciben a la democracia actual.

La revolución tecnológica ha supuesto un proceso de individuación que se traduce en una fragmentación social. La aparición de las redes sociales y las plataformas digitales han empoderado –al menos perceptivamente- al ciudadano que se siente dueño de su libertad de selección. Esta sensación es reforzada en casi cualquier aspecto de la vida diaria: la música que se quiera escuchar al alcance de un click; la posibilidad de ver en tiempo real los deportes que suceden en cualquier parte del mundo o disfrutar de películas y series televisivas. Incluso comprar ropa u organizar el próximo viaje sin la intermediación de una agencia profesional, es posible en el mundo digital. El individuo aparece como el agente que decide sobre lo que quiere y descarta lo que no, de manera inmediata.

Pero ¿qué sucede si trasladamos esa tendencia selectiva a la gestión democrática? De pronto el ciudadano percibe que también puede interferir en el desarrollo democrático como si fuera un sistema bajo demanda. El individuo se siente en capacidad de decidir una u otra iniciativa para el equilibrio ecológico como si eligiera unos zapatos por catálogo. Cree que reportar la falta de servicios públicos en su barrio tiene la misma lógica que reportar una falla en su servicio digital de películas; bajo esta premisa, el ciudadano espera que en ambos casos la solución sea inmediata y eficiente, puesto que él ya hizo su parte al seleccionar un servicio y reportar una deficiencia, el resto le corresponde al proveedor. Así, el Estado y los políticos que lo componen, pasan a convertirse en proveedores incapaces e ineficientes porque crece la idea de que pueden –y deben- adoptar las características de inmediatez que ofrece, por ejemplo, Spotify para escuchar música. El problema es que la democracia y la gestión de lo político es mucho más complejo que un servicio digital. Esta “democracia *On-demand*” que señala la politóloga

Nacarino-Brabo (2016) no solo es incompatible con las dinámicas políticas, sino que además es imposible ante la erosión de política y poder que sufre el Estado actual.

Con las condiciones que hemos descrito en los apartados anteriores, la tensión entre la expectativa de libertad de selección e inmediatez que propicia la tecnología, y la capacidad de respuesta ante la profunda complejidad de los poderes difusos actuales, aumenta considerablemente dejando un sentimiento de decepción y frustración en la sociedad táctil.

Para completar el cuadro hay que hacer notar otra incompatibilidad que subyace entre el comportamiento “bajo demanda” que permite la red y la realidad democrática. Mientras que la libertad de selección en el mundo digital opera en razón a los gustos y las preferencias personales del seleccionador, la democracia aspira a una formulación de preferencias basada en información disponible y razonamiento crítico. Por lo tanto, el desarrollo de una cultura tecnológica que nos hace sentir capaces de elegir y discriminar de acuerdo a nuestro interés particular, opera en contra de un sistema democrático en el que nuestra elección cada vez influye menos en un espectro público desbordado de sus límites tradicionales.

Ante esta *arritmia* sistemática entre el mundo virtual y el gobierno representativo, la opinión pública pierde referencias claras y da lugar a un sujeto mucho menos soberano de lo que se puede imaginar.

### 3.4 El imperio del algoritmo.

Otro elemento de la sociedad táctil que ejerce una influencia directa en la dinámica de conformación de la opinión pública es la función del algoritmo digital. Un tema de atención relativamente reciente<sup>3</sup> y que ha desatado reflexiones enconadas con respecto a las consecuencias que está produciendo en los usuarios digitales y su percepción del mundo.

Redes sociales como Facebook, utilizan al algoritmo para filtrar la información o los mensajes que llegan a sus usuarios. De la misma forma en que un vendedor se esforzaría por identificar los patrones de consumo de sus clientes para potencializar sus ventas, estas redes sociales aprenden de los gustos de sus usuarios, de su historial de interacciones y de su comportamiento de navegación en la red, para mostrarle contenidos que pueda preferir o aceptar con mayor facilidad o información que sea más probable que compartan. Y todo lo anterior, a partir de la colaboración total, permanente e inconsciente de sus usuarios.

Ahora bien, en una lógica comercial, esta estrategia puede tener algún sentido. Es por ello que reciben publicidad de la ropa preferida, de las series televisivas que disfrutan o de los destinos para vacacionar que les interesan. El dilema ético se plantea a partir de que estos comportamientos aprendidos de los usuarios sirven también para que dicho algoritmo les presente una realidad del mundo mas “acorde” con su visión. Es decir, cada usuario recibe las noticias o la información que refuercen sus percepciones y la información que pueda aceptar porque no lo desafía en sus creencias. Este comportamiento de las redes alimenta el denominado sesgo de

---

<sup>3</sup> El ciberactivista Eli Parisier lo aborda a partir del 2009 mediante su publicación “El filtro burbuja”, dando cuenta de la función del algoritmo como un filtro que “aprende” del comportamiento digital de los usuarios de redes sociales.

confirmación (Ruitiña, 2016), logrando la propagación de contenidos sin requerir siquiera la lectura por parte del usuario. En tiempos de la llamada posverdad, este fenómeno afecta a la opinión pública; no tanto por la propagación de noticias falsas sino como por la construcción sistematizada de “burbujas” de opinión.

La singularidad del algoritmo digital es su carácter transversal e imperceptible con el que opera a través de las redes sociales y las plataformas digitales. Se dice que ejerce una función fundamental como mecanismo de reforzamiento del sistema de creencias, produciendo cápsulas de opinión que impiden el contraste de ideas. Es decir, crea pequeñas islas de comunidad que comparten una determinada forma de pensar o que coinciden en alguna idea concreta. Esto propicia graves repercusiones en el proceso de articulación de la opinión pública.

Para Deutsch (1968), existen una serie de segmentos en donde se gesta la opinión pública. De acuerdo a su propuesta de “cascade model”, la opinión se construye de manera descendiente a través de distintos niveles o “depósitos” que a su vez intervienen y modifican los contenidos. Según Deutsch, los últimos dos eslabones se conforman por los denominados “líderes de opinión” que son el 5 ó 10% de la sociedad que se interesa verdaderamente por la política y que influye determinadamente en el último eslabón: el público de masas. En estos segmentos operan los “grupos de referencia” conformados por núcleos o entornos cercanos de cada individuo. La familia, el círculo de trabajo, el rasgo étnico o el partido político de preferencia, influyen profundamente en la conformación del sistema de creencias de los sujetos.

Las redes sociales de la era digital han venido a reemplazar de diversas maneras a las tradicionales formas de grupos de referencia. Las comunidades virtuales se han convertido en los nuevos “templos” de reunión donde se opina y donde se escucha. Sin embargo, hay una característica de segmentación sistemática que pasa imperceptible en la mayoría de los usuarios pero que tiene un efecto en el “reforzamiento” de creencias que impide, o al menos erosiona, la capacidad de contrastar opiniones.

Sobre esta condición, entre el año 2015 y 2016, el *Wall Street Journal*<sup>4</sup> realizó un ejercicio interactivo para dimensionar el alcance de esta situación. Para ello analizó los news feeds de un usuario liberal y de uno conservador, revisó sus tendencias y gustos sobre una serie de temas relativos a las preferencias políticas de ambos. El resultado, impactante y hasta macabro. Parecía que cada usuario, aún residiendo en la misma ciudad, vivía en realidades completamente distintas, en mundos que pensaban radicalmente diferente. Lo que las redes sociales le presentaban a cada uno, era sustancialmente contrastante. Los contenidos que les sugería la red, correspondían con sus preferencias y por tanto, reforzaban su opinión respecto a ciertos temas. Sobre esta base, la opinión pública presenta serias limitaciones de autonomía y objetividad.

---

<sup>4</sup> Este trabajo se publicó en 2015 y se puede encontrar en la dirección web <http://graphics.wsj.com/blue-feed-red-feed/#methodology>

#### 4. Conclusiones: ¿Construcción o deconstrucción de la opinión pública?

La construcción de la opinión pública en la actualidad está siendo fuertemente afectada por la inercia de varios factores que se combinan en el contexto de una sociedad táctil al grado de imposibilitar su función estratégica dentro de la democracia liberal. Para Manin, la libertad de opinión pública, en su dimensión política, es un sustituto de la ausencia del mandato imperativo a los representantes (Manin, 1998: 210) y configura una característica democrática de los sistemas representativos, pues conecta a los ciudadanos con los gobernantes. Pero afirma que debe reunir al menos dos condiciones: 1) que el ciudadano tenga acceso a información política a través de la publicidad de las decisiones gubernamentales y 2) la libertad permanente de expresar esas opiniones en todo momento. Tomando en cuenta estas condicionantes, se observa que si bien los ciudadanos tienen acceso a información política, esta información no procede directamente de la publicidad de las acciones gubernamentales sino de un sinnúmero de agentes que reproducen, sesgan, filtran o amplifican determinados elementos de la información en función a sus perspectivas parciales. Esto es, el aumento de flujos informativos sobre la cosa pública procede de lugares y agentes tan diversos que es sumamente complejo reconocer cuáles son los hechos y cuáles los relatos sesgados de quienes reproducen estas comunicaciones. Pero a la vez, el ciudadano de la sociedad táctil reclama un tipo de información que le sea asequible cognitivamente, sencilla y comprensible. Es por ello que el reduccionismo se convierte en estrategia de sectores interesados en imponer relatos políticos y construyen mensajes “consumibles” dirigidos a segmentos sociales estratégicos de tal manera que se refuercen determinados puntos de vista dentro de la sociedad.

Así se explica el retorno del populismo en su versión 2.0, que de la mano de estos elementos y ante el desconcierto que han propiciado las crisis económicas, políticas e institucionales, encuentra un terreno fértil para cimentar su narrativa simple y polarizante; apelando al juicio implacable de censura que ejerce el ciudadano contemporáneo.

En cuanto a la libertad permanente de expresar su opinión, el ciudadano encuentra una multiplicidad de instrumentos para ejercerla. Sin embargo, como se ha señalado aquí, el hecho de que exista la posibilidad de emitir su opinión no garantiza que eso se traduzca en mayor o mejor control de sus representantes y de las instituciones. Por el contrario, aquella opinión pública que reclamaba en el pasado la consolidación de instituciones de accountability que sirvieran de contrapeso, hoy las cuestiona ante la sensación de que ellos son los mejores jueces de lo que sucede en el espacio público. Al igual que al resto de los cuerpos intermedios, la función de las instituciones de control es reemplazada por la acción juzgadora de una sociedad que sucumbe ante la ficción de cercanía y la ilusión de que su censura sirve de control directo. Como se ha señalado, el sistema que aumenta exponencialmente los flujos comunicativos y amplifica determinados asuntos para esconder otros. Por ello se corre el riesgo de una sociedad ocupada en aquellos asuntos que le parezcan atractivos o que pueda asimilar y distraída de una serie de cuestiones verdaderamente importantes, que por su complejidad, escapen al entendimiento y observancia de la sociedad táctil.

Es en este sentido que podemos inferir que la opinión pública ha extraviado su función normativa dentro del esquema de la democracia representativa. No es tanto la inexistencia de diversidad en las opiniones como su aumento exponencial lo que impide su estabilidad. Es por ello que la opinión está sufriendo un proceso de *deconstrucción* como se entiende en Jaques Derrida: “no en el sentido de disolver o de destruir, sino en el de analizar las estructuras sedimentadas que forman el elemento discursivo, la discursividad filosófica en la que pensamos. Este analizar pasa por la lengua, por la cultura occidental, por el conjunto de lo que define nuestra pertenencia a esta historia de la filosofía” (Derrida, 2004).

El deconstruccionismo, como filosofía funcional, nos muestra que los efectos de la sociedad táctil no la están destruyendo, la están deconstuyendo al segmentarla en pequeñas islas que se refuerzan de manera permanente ante la dinámica del algoritmo de la red. Al mismo tiempo, esta atomización de las opiniones se mezcla con un vaciamiento del lenguaje y los conceptos. La imposición de relatos en la sociedad táctil es una herramienta del sistema del poder -no solamente el político- que goza de una infinidad de posibilidades a través de los instrumentos digitales. Luego, los intercambios que ocurren en los procesos de comunicación digital no solo se fragmentan por las burbujas de opinión sino por las burbujas del lenguaje que impiden una interacción asertiva.

Influenciadas por el aumento de interacciones e impedidas de asignar significados a los conceptos, las opiniones quedan subordinadas a expresiones de aprobación o desaprobación de los fenómenos políticos, con una tendencia a la simplificación y el reduccionismo de los contenidos que es obligada por la aceleración del tiempo digital. Ante esta situación es cuestionable afirmar la existencia de una verdadera opinión pública dentro de la sociedad táctil, al menos en cuanto a su función dentro de la teoría del gobierno representativo.

## 5. Bibliografía

Arias, Manuel. 2016. *La democracia sentimental: Política y emociones en el siglo XXI*. Barcelona: Página indómita.

Arias, Manuel. 2017. “*Desmontando al sujeto postsoberano*”. En *Beerderberg*, Marzo 2017. Recuperado en <http://beerderberg.es/desmontando-al-sujeto-postsoberano/> Consultado el 31 de Mayo de 2017.

Bauman, Zigmunt y Carlo Bordoni. 2016. *Estado de crisis*. Barcelona: Paidós.

Bovero, Michelangelo. 2002. *Una gramática de la democracia: contra el gobierno de los peores*. Madrid: Trotta.

Byung-Chul, Han. 2013. *La sociedad de la transparencia*. Barcelona: Herder.

Castells, Manuel. 2016. *De la crisis económica a la crisis política*. Barcelona: La Vanguardia Ediciones.

Derrida, Jacques. 2004. “¿Qué es la deconstrucción?”. En *Le monde* 12/10/2004. Recuperado en: *Ruptura Colectiva Blog del 26 de octubre del 2016*, <http://rupturacolectiva.com/que-es-la-deconstruccion-jacques-derrida/> Consultado el 12 de junio del 2017.

Deutsch, Karl. 1968. *Las relaciones internacionales*. Buenos Aires: Paidós.

Global Web Index. 2016. “Trends 2016”. Recuperado en: <https://www.globalwebindex.net/blog/topic/trends-2016> Consultado el 14 de mayo de 2017.

Greppi, Andrea. 2012. *La democracia y su contrario: representación, separación de poderes y opinión pública*. Madrid: Trotta.

Hegel, Georg. 1966. *Fenomenología del espíritu*. México: Fondo de Cultura Económica.

Lippman, Walter. 1997. *Public Opinion*. Estados Unidos: Free Press Paperbacks.

Luhmann, Niklas. 2002. *Introduction to the Theory of Systems*. Cambridge: Polity Press.

Máiz, Ramón. 2007. *Nación y revolución: la teoría política de Emmanuel Sieyès*. Madrid: Tecnos.

Manin, Bernard. 1998. *Los principios del gobierno representativo*. Madrid: Alianza Editorial.

Marcus, George. Russel Neuman y Michael MacKuen. 2007. *The Affect Effect. Dynamics in emotion of political thinking and behavior*. Estados Unidos: Chicago University Press.

Nacarino- Brabo, Aurora. 2016. “Democracia on demand”. *Letras Libres*: noviembre, 2016. España-México. Recuperado en: <http://www.letraslibres.com/espana-mexico/politica/democracia-on-demand> Consultado el 14 de junio de 2017.

Newman, Erich. 2007. “*Psicología profunda y nueva ética: nueva valoración de la conducta humana a la luz de la psicología moderna*”. Madrid: Alianza

Noelle-Neumann, Elisabeth. 1995. *La espiral del silencio*. Barcelona: Paidós.

Oppenheimer, Andrés. 2014. *Crear o morir: la esperanza de Latinoamérica y las cinco claves de la innovación*. México: Debate.

Pariser, Eli. 2017. *El filtro burbuja*. Madrid: Taurus.

Rutiña, Juan. 2016. “La tiranía del algoritmo”. *Real Instituto Elcano blog*. Recuperado en: <http://www.blog.rielcano.org/la-tiranía-del-algoritmo/> Consultado el 14 de junio de 2017.

Sánchez Medero, Rubén. 2016. *Comunicación Política Nuevas dinámicas y ciudadanía permanente*. Madrid: Tecnos.

Sartori, Giovanni. 2002. *Elementos de teoría política*. Madrid: Alianza Editorial.

Serrano, Vicente. 2016. *Fraudebook lo que la red social hace con nuestras vidas*. Madrid: Plaza y Valdés Editores.

Urbanati, Nadia. 2013. “Democrazia in diretta. Le nuove sfide alla rappresentazione”. En *Campo Abierto*, 2014. Disponible en: [https://encampoabierto.files.wordpress.com/2014/10/nadia-urbaniti\\_democraciaweb1.pdf](https://encampoabierto.files.wordpress.com/2014/10/nadia-urbaniti_democraciaweb1.pdf) Consultado el 25 de febrero de 2017.