

# ¿Las redes sociales están socavando la democracia?

## Introducción

La relación entre los medios de comunicación y la democracia es fundamental para la sociedad moderna (Thompson 1998), ya que los medios facilitan el debate, la opinión pública y el escrutinio al poder, esenciales para la deliberación democrática, y solo pueden prosperar en una democracia que garantice la libertad de expresión.

La digitalización ha puesto a prueba este vínculo, pasando de la escasez de información a una proliferación excesiva, donde las redes sociales generan un entorno saturado de contenidos de diversa credibilidad y calidad, incluyendo desinformación. Aunque esto podría socavar los ideales democráticos, la evidencia científica sugiere una perspectiva matizada y algo contraria al pesimismo predominante basado en la creciente demanda de intermediación para entender la sobreabundancia de contenidos. El periodismo de calidad podría desempeñar un rol más importante que en el pasado, actuando como guía en el océano de (des)información, aunque enfrenta los desafíos de la creciente desconfianza en su rol y su viabilidad económica en el mediano plazo.

Este texto busca ofrecer una visión equilibrada sobre la relación entre el escenario mediático actual y la salud de la democracia. Describe el entorno actual y las estrategias utilizadas para comprenderlo, revisando evidencia científica que complejiza el enfoque pesimista habitual. El análisis aborda el rol de los medios profesionales y los obstáculos que enfrentan, concluyendo con una visión matizada sobre la relación entre medios, redes sociales y democracia.

## Crisis epistémica

El escenario mediático actual es un espacio público híbrido, tanto analógico como digital (Santana 2016), donde los individuos deben informarse y entender su realidad social. No se trata solo de la expansión de las platafor-

El trabajo de los investigadores del Laboratorio de Encuestas y Análisis Social (LEAS) de la Escuela de Comunicaciones y Periodismo de la UAI observa, desde una perspectiva no apocalíptica, la relación entre medios, redes sociales y democracia.



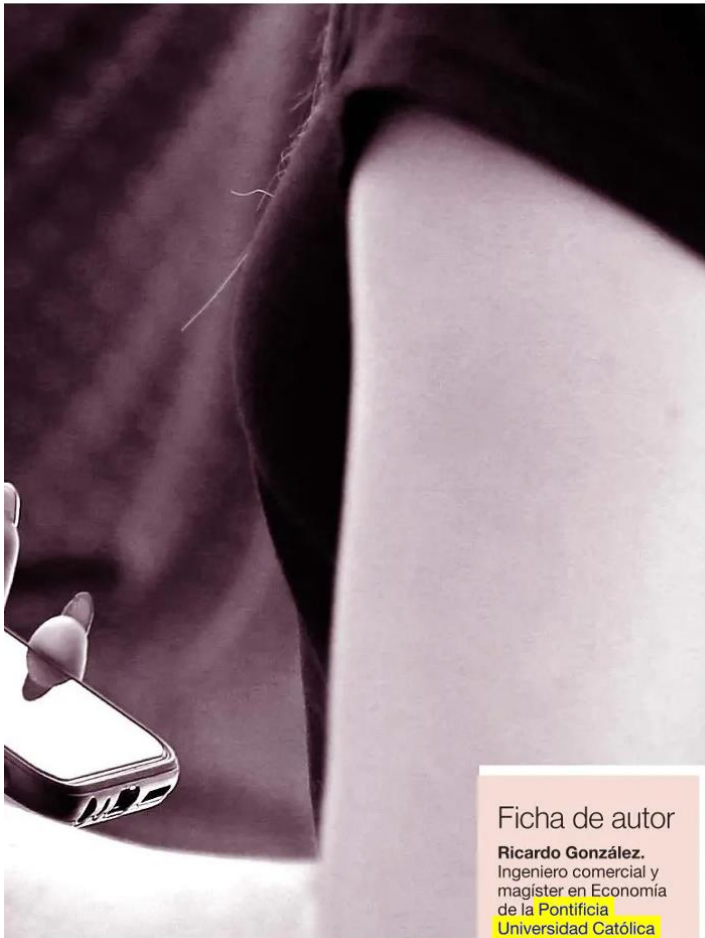
Lecturas & Documentos

mas digitales, sino de una transformación más amplia: un ambiente de audiencias fragmentadas con múltiples actores y canales, y formas indirectas e incidentales de acceder a contenidos a través de medios digitales y tradicionales. En este espacio, las personas reciben noticias tanto de organizaciones informativas profesionales y tradicionales como de fuentes alternativas, donde los usuarios también recirculan y crean contenidos en un proceso de mediación abierto, dinámico, interactivo, instantáneo y horizontal.

Estas nuevas formas de distribución de información han creado espacios públicos alternativos, rompiendo el monopolio jerarquizado de los medios tradicionales. Los medios y plataformas digitales han cambiado estructuralmente la esfera pública, diversificándola y descentralizándola (Sevignani 2022). Esto ha generado nuevos desafíos, como la sobreabundancia de información de distinta credibilidad y calidad (Dahlgren 2018), y un creciente cuestionamiento a las instituciones expertas, incluyendo los medios clásicos, en su rol de productores y media-

dores de conocimiento (Innerarity 2020). Esta desintermediación socava en parte el rol tradicional de las organizaciones mediáticas como guardianes de la discusión pública (Sevignani 2022).

En este contexto, una cuestión central es cómo los ciudadanos manejan esta sobrecarga informativa y cómo filtran, disciernen y distribuyen la información desde una perspectiva cognitiva, en la llamada crisis epistémica de la democracia (Dahlgren 2018; Bimber y Gil de Zúñiga 2020). El contacto informativo es incidental (Mitchelstein y Boczkowski 2018), no jerarquizado y definido por contenidos compartidos por pares o algoritmos de plataformas digitales. Este abordaje cognitivo es ligero, breve, desjerarquizado e interrumpido (Browne y Rodríguez-Pastene 2019). Las noticias se consumen como parte de un repertorio de entretenimiento, donde los medios tradicionales comparten su curaduría informativa con influencers, contactos sociales no-expertos y, sobre todo, algoritmos que buscan captar la atención por razones comer-



ciales (Thorson y Wells 2015).

#### El argumento pesimista

La hipótesis pesimista sobre la relación entre digitalización y democracia sugiere que, para manejar la sobresaturación de información, las personas utilizan estrategias heurísticas de selectividad basadas en sus predisposiciones políticas previas, es decir, hay sesgo de confirmación. Aunque estos mecanismos cognitivos no son nuevos, las plataformas digitales los refuerzan, creando “cámaras de resonancia”, donde las personas se exponen solo a información coherente con sus creencias e identidades, aumentando la polarización afectiva (Iyengar y Westwood 2015; Torcal 2023).

Este enfoque sostiene que la fragmentación informativa y el sesgo de confirmación deterioran la democracia al reducir la interacción entre personas con puntos de vista opuestos, aumentando la polarización y la intolerancia hacia los adversarios políticos, lo que puede llevar incluso a la violencia. Sin embargo, el uso de redes sociales tam-

#### Ficha de autor

**Ricardo González.** Ingeniero comercial y magister en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, es director del Laboratorio de Encuestas y Análisis Social (LEAS) de la Escuela de Comunicaciones y Periodismo de la UAI.

**Magdalena Browne M.** Periodista y socióloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC). MSc. en Media & Communication en el London School of Economics (LSE), es decana de la Escuela de Comunicaciones y Periodismo de la UAI, y asesora en LEAS.

**Andrés Scherman.** Periodista y magister en Sociología por Pontificia Universidad Católica de Chile, y doctor en Comunicación por la Universitat Pompeu Fabra, es director académico del Magister en Comunicación Política y Asuntos Públicos UAI.

bién incrementa la participación política institucional o no convencional (Bakker y De Vresse 2011; Harlow 2012; Owen 2006; Raynes-Goldie y Walker 2008; Scherman et al. 2022; Valenzuela 2013; Valenzuela, Park y Kee 2009), creando una paradoja: mientras más personas se interesan en participar activamente en temas públicos, tienden a agruparse en comunidades homogéneas, disminuyendo el diálogo con ideologías distintas.

Este fenómeno contrasta con el ideal habermasiano de una esfera pública deliberativa y tolerante, donde la exposición a opiniones opuestas fomenta la reflexión y la deliberación, fortaleciendo la esfera pública como mediadora de los problemas sociales (Habermas 1981, 1998, 2022). La fragmentación de audiencias en torno a identidades e intereses dificulta la sostenibilidad de una entidad colectiva con intereses compartidos, debilitando los pilares de la democracia (Haidt 2022).

#### El argumento menos pesimista

La tesis pesimista sobre las redes sociales, “cámaras de resonancia” y polarización, aunque lógica, necesita ser matizada a la luz de la evidencia. El efecto de “cámara de resonancia” ha sido cuestionado por estudios en Europa y Estados Unidos (Arguedas et al. 2022; Vaccari y Valeriani 2021). Valeriani y Vaccari (2021) desafían la idea de que las personas habitan mayoritariamente en “cámaras de resonancia”, mostrando que la exposición incidental a información en redes sociales es común y permite ampliar perspectivas y dialogar con otros. Además, las conversaciones en redes sociales son menos homogéneas que las cara a cara.

En Chile, el estudio “Estrategias de consumo informativo y confianza

en medios tradicionales y redes sociales” (LEAS 2022) mostró trazos de exposición selectiva, especialmente entre los partidarios del rechazo en el plebiscito de 2022. Sin embargo, también hubo consumo contra-actitudinal, sugiriendo que la metáfora de las “cámaras de resonancia” es insuficiente para describir la dieta informativa de los chilenos durante ese plebiscito.

Más aún, el relato pesimista tiende a suponer que las únicas fuentes de información son digitales, ignorando que las canastas informativas son más diversas. En efecto, la televisión y el radio siguen siendo fuentes prioritarias de noticias en Chile y otros países (Reuters 2022). Estos repertorios informativos híbridos se observaron en eventos importantes como los plebiscitos constitucionales en Chile, con notables brechas etarias (LEAS 2020; 2022). Las personas distinguen entre medios que “imponen agendas” (como la televisión) y aquellos que permiten una dieta informativa más personalizada (medios digitales), valorando la autonomía informativa, especialmente entre los jóvenes y usuarios frecuentes de redes sociales. Esto coexiste con grupos de personas mayores que prefieren un consumo más tradicional de medios.

Por otra parte, con frecuencia, se culpa únicamente a los medios digitales por la polarización, pero la evidencia es mixta y los mecanismos no son concluyentes (Scherman et al. 2022). Un metaanálisis de Kubin y Von Sikorski (2021) confirma una relación positiva entre el uso de medios y la polarización, aunque estos efectos se centran mayormente en Twitter, que es usado por el 30% de la población en Chile y el 21% a nivel mundial (Reuters

(Continúa en la página 16)

(Viene de la página 15)

2022). Esto es importante toda vez que la polarización no aparece en todas las redes sociales (Yarchi et al. 2021): Twitter tiende a fomentar la polarización afectiva, mientras que Facebook no necesariamente porque es menos homogénea en términos de interacciones y emociones expresadas.

#### El papel de los medios

En el contexto actual, donde la desinformación se propaga más rápido y con mayor alcance que la verdad (Vosoughi et al. 2018), el rol de los medios tradicionales en certificar la calidad informativa es crucial, basado en criterios de imparcialidad, rigurosidad y balance (Gaziano y McGrath 1986; Meyer 1988). Esta importancia es reconocida incluso por los adolescentes en Chile, quienes, conscientes de la desinformación, triangulan la información consultando múltiples fuentes, accediendo a noticias por casi tres medios distintos en promedio (Arriagada et al. 2022). Aunque los adolescentes reportan bajo consumo de medios tradicionales, recurren a ellos para corroborar noticias.

Un patrón similar se observa en adultos chilenos, quienes, aunque valoran la autonomía de las plataformas digitales, desconfían de ellas por la viralización de noticias falsas en un contexto percibido como altamente polarizado (LEAS 2022). En respuesta, incluso los jóvenes recurren a medios tradicionales para verificar información, mostrando una revalorización de marcas institucionales de contenido noticioso.

No obstante, estos medios profesionales enfrentan desafíos debido al proselitismo explícito y la caída de confianza en las instituciones mediáticas (Reuters 2020; 2021). Según las encuestas CEP, la confianza en la televisión se ha reducido a la mitad en casi veinte años, alcanzando solo el 16% en 2022, mientras que la confianza en los diarios sigue baja (25%) y en las radios ha disminuido en 10 puntos porcentuales desde 2003, aunque menos que en las instituciones políticas.

La disminución de la confianza en los medios chilenos está parcialmente asociada a un incremento de la desconfianza general hacia las instituciones, conocido como "nexus trust" (Hanitzsch et al. 2018). Este fenómeno se ha visto exacerbado por la efervescencia política en Chile, especialmente durante y después del estallido social de 2019. Sin embargo, en otros momentos de eventos informativos "duros", como la pandemia o el plebiscito, la prensa ha recuperado parcialmente la confianza de la ciudadanía, especialmente la radio (Reuters 2021; LEAS 2022; CEP 2023). Allí hay una oportunidad de sostenibilidad económica:



González, R., Browne, M., y Scherman, A., "¿Las redes sociales están socavando la democracia?". Laboratorio de Encuestas y Análisis Social, junio 2024, Santiago de Chile.

para la salud de las democracias modernas, el periodismo debe y puede revitalizar su legitimidad como garante de la calidad informativa y de jerarquizador los temas de interés público, que conecten con una ciudadanía diversa.

#### Sostenibilidad y medios

Además de la desconfianza del público, los medios enfrentan dos amenazas adicionales, que son especialmente relevantes en Chile debido al tamaño reducido del mercado y la fragilidad financiera de las organizaciones mediáticas.

La primera amenaza es el aumento en el número de personas que evitan consumir noticias. Según el Digital News Report 2022, la población que evita noticias aumentó del 29% al 38% entre 2017 y 2022 (Reuters 2022). Las principales razones son el exceso de noticias sobre la pandemia y política, y el impacto negativo de ellas en el estado de ánimo.

La segunda preocupación es encontrar un modelo de negocios sostenible. La competencia por la publicidad es intensa y los ingresos de los medios han disminuido significativamente, resultando en recortes de per-

## Lecturas & Documentos

sonal y reducción de contenido. Tanto los medios tradicionales como los digitales han enfrentado este problema. Los medios digitales han probado estrategias como muros de pago con resultados mixtos y búsqueda de clics sin enfocarse en la calidad del contenido.

Si bien estas condiciones presentan desafíos importantes para medios locales e internacionales, es posible superarlos. De hecho, algunos medios han estabilizado su funcionamiento combinando acceso gratuito a noticias y muros de pago para contenido de mayor calidad. Este es el caso de The New York Times, que en 2022 aumentó sus ingresos en un 11% respecto a 2021, sumando casi un millón de suscriptores digitales. Actualmente, de sus 9.550.000 suscriptores, el 92,5% accede a la versión digital y el 7,5% al diario impreso (Robertson 2023).

#### Desafíos y oportunidades

La sobreabundancia de información y desinformación ha revalorizado el rol de los medios tradicionales, reconocidos por su capacidad para verificar y mediar contenidos, especialmente en eventos de gran relevancia, cuya verificación de hechos resulta difícil y crucial. Los medios, tanto tradicionales como digitales, deben procesar esta sobreabundancia, verificar noticias de alto impacto y contribuir a un debate menos polarizado para combatir la desinformación.

El mayor desafío de los medios es renovar su rol como espacio de debate público en un contexto de polarización. Aunque se teme la formación de "cámaras de resonancia" en redes sociales, la "exposición incidental" puede mitigar este efecto y conectar a la ciudadanía con debates más amplios.

Sin embargo, el uso informativo de estos medios ha disminuido debido a la desconfianza, especialmente alta en Chile, donde la confianza en las instituciones también ha caído. A pesar de esto, la radio y los medios locales mantienen una reserva importante de confianza.

Aunque el consumo informativo sigue cayendo, hay organizaciones que se están reinventando con éxito, lo que subraya la necesidad de potenciar los criterios periodísticos tradicionales en un contexto saturado de contenidos de diversa calidad, incluyendo desinformación, para reforzar su sostenibilidad económica y fortalecer la deliberación democrática.