

La confianza distribuida en las redes: un estudio de caso en el ámbito de los movimientos sociales

Simone Belli¹

Universidad Complutense de Madrid

Juan Carlos Aceros

Universidad Industrial de Santander

RESUMEN

Presentamos una investigación realizada en España, que se llevó a cabo entre el 2012 y el 2016, sobre organizaciones y procesos afectivos involucrados en movimientos sociales. Al utilizar extractos de entrevistas de narrativa, exploramos cómo los participantes en protestas sociales asocian el apego y la tecnología para desarrollar lazos de confianza dentro de sus redes. Así pues, proponemos analizar el tema de la confianza en organizaciones sociales examinando la construcción discursiva de los vínculos entre el apego de los actores y el uso de diferentes tecnologías. La narrativa en la que se centra el estudio fue registrada en un evento que se organizó en la ciudad de Madrid en el 2014. El análisis está organizado en tres partes. El primer paso es presentar un primer enfoque para construir una red. En el segundo mostramos cómo las buenas prácticas estimulan a las organizaciones sociales para crear un entorno perfecto para distribuir confianza dentro de la red. En el último paso, presentamos un zigzag entre tecnología y sociedad que permite alcanzar un objetivo común.

Palabras clave: *Confianza distribuida - Infraestructura social - Tecnología horizontal - Redes - Movimientos sociales.*

ABSTRACT

The authors present a research based in Spain and carried out between 2011 and 2016 on the social organizations and affective processes involved in social movements. Using extracts from narrative interviews, they explore how participants in social protests cross attachment and technology in order to develop trusting relationships. The way they propose to analyse the issue of trust in social organizations is to examine the discursive construction of the links between the attachment of actors and the use of different technologies. The narrative was recorded in an event that was organised in the city of Madrid in 2014. The analysis is organised in three parts. The first step is to introduce the first approach to constructing the network. In the second step, the authors show how good practice stimulates social organizations to create the perfect environment to distribute trust inside the network. In the last step, they present technology and society zigzagging together to achieve a common purpose.

Key words: *Distributed trust - Horizontal technology - Social infrastructure - Networks - Social movements.*

¹ Contacto con los autores: Simone Belli (sbelli@ucm.es), Juan Carlos Aceros (jacerosg@uis.edu.co)

El movimiento de los indignados, nacido en el 2011 con protestas en contra de la crisis financiera y la corrupción política en España, ha abierto un nuevo espacio social creado a través de una serie de negociaciones e interacciones entre diversos actores (Belli & Garcia, 2015). Entendemos dicho movimiento como una institución renovada de la democracia que se ha ajustado a los modos de participación diseñados por los ciudadanos. Aunque son muchas las cuestiones que pueden interesar de los indignados, en este artículo nos enfocamos en la confianza de la ciudadanía en esta modalidad de democracia y en cómo esta confianza se gestiona durante la ocupación de los espacios públicos donde se establecen sus organizaciones. Con esto en mente, examinamos la acción colectiva a través de la cual se diseñan e implementan nuevas maneras de compartir conocimiento y autoridad entre los actores.

En las siguientes páginas presentamos un caso de estudio que es parte de un proyecto de investigación más amplio. El mismo se interesa por las organizaciones sociales y los procesos afectivos involucrados en lo que usualmente se conoce como "movimientos sociales". A partir de extractos de narrativas producidas por los participantes en las protestas exploramos cómo ellos y ellas entre cruzan el apego y la tecnología para desarrollar relaciones de confianza. Para los fines de este estudio consideramos la tecnología como un marcador de emergencia de nuevas formas de cooperación e innovación construidas por la confianza compartida entre los actores involucrados en organizaciones sociales (Belli & Broncano, 2017a). Por lo tanto, argumentamos que la confianza se construye entre actores y dispositivos involucrados en organizaciones de diferentes tipos, incluidas las modalidades emergentes de acción democrática.

En lo que sigue, observamos cómo la confianza toma forma a través de interacciones entre actores y tecnologías, asambleas y protestas, en distintas organizaciones sociales que van desde el gobierno hasta instancias cotidianas de interacción social y de implementación de tecnología. Hemos observado cómo la falta de confianza en instituciones tradicionales causó las protestas. Durante las últimas décadas, pueden encontrarse varios ejemplos de este tipo de revueltas sociales y movimientos sociales que hacen un intensivo uso activo de Internet y las redes sociales: la revolución naranja en Ucrania (2004), la Primavera Árabe, las protestas en el Parque Taksim Gezi en Estambul (2013).

El problema de investigación para nosotros está centrado en la recuperación de la confianza en organizaciones sociales y, para esto, mostramos diferentes tipos de procesos creativos e innovadores que nacen a partir de movimientos sociales. Dentro del marco de este artículo enfocamos nuestra atención en un cuerpo específico de datos: entrevistas con expertos (activistas, hackers, comunicadores, periodistas, etc.) que pertenecen a una organización social vinculada al movimiento de los indignados. Nos interesa en particular este movimiento social porque ha mostrado innovación y creatividad en el panorama español durante los últimos años. El mismo ofrece un ejemplo de cómo la confianza funciona en una nueva forma de gobierno a través de la narrativa y la práctica, entrecruzando el apego con la tecnología y la sociedad.

Para el análisis de los datos se emplea la perspectiva de la narrativa en primera persona. La misma ofrece un resumen de los principios rectores para el estudio de las redes y de la tecnología de la democracia. Como se verá, los actores están ubicados en redes donde sus relaciones con otros y sus actividades se cruzan con el apego y la tecnología. Para Schraube (2013) la experiencia, las emociones, los pensamientos y las acciones están presentes en las narrativas como una forma de existencia por medio del lenguaje y del mundo social y tecnológico.

En la primera parte de este estudio presentamos la teoría sobre organizaciones sociales e infraestructura horizontal situada en la psicología social de la innovación y de la ciencia, desarrollada recientemente a partir de estudios sobre tecnología peer-to-peer (P2P, de igual a igual) y horizontal (Musiani, 2013; Mallard, Méadel, & Musiani, 2014). La base de esta perspectiva es la teoría actor-red (Akrich, Callon, y Latour, 2006; Callon, Méadel, y Rebeharisoa, 2002; Callon et al., 2013) y funciona como el marco teórico de este trabajo. En la segunda parte, mostramos la metodología que hemos aplicado a una narrativa extraída de una entrevista con un miembro de una organización del movimiento de los indignados en España. En la tercera parte, presentamos el análisis de dicha narrativa. A continuación, analizamos la "estabilización" de la tecnología utilizada con el establecimiento de una red en la cual la herramienta y las infraestructuras se vuelven transparentes e invisibles para los participantes. Finalmente, mostramos los resultados de nuestra investigación, presentando un dispositivo relacionado con la confianza. Esta confianza contribuye a la

definición y configuración de los lazos entre los actores en la red.

TEORÍA

Los ciudadanos comprometidos con el movimiento de los indignados han descubierto una manera de repensar y reformular la confianza en las instituciones contemporáneas (Belli & Broncano, 2017a; 2017b). Ante la más reciente crisis económica, las personas se volcaron a las calles y acamparon en plazas urbanas en varias ciudades de España en mayo del 2011. De esta manera quisieron demostrar que muchos ciudadanos en el mundo desarrollado tenían razones movilizarse y mostrar su insatisfacción con el estatus quo económico y político (Castañeda, 2012). Una de sus estrategias más representativas ha sido su organización horizontal, en la que la democracia participativa se construye a partir de la interconexión de distintos actores de una red. Esta dinámica inaugura un sistema social que busca ser lo suficientemente abierto para que todos los participantes puedan ayudar y compartir preocupaciones, ideas y soluciones creativas a problemas comunes. Como resultado, surgen comunidades que se basan en la confianza distribuida en la cual la identificación emocional con determinada forma de gobierno se intensifica. Estas comunidades están comprometidas y crecen en un espacio compartido con un grupo heterogéneo de ciudadanos.

En estrecho contacto con las comunidades antes mencionadas, existe lo que llamamos "tecnologías horizontales". Los dispositivos que incluimos en esta categoría son contruidos por personas conectadas en redes sociales offline y online, analógicas y digitales dentro del movimiento. Las mismas pueden ser herramientas tecnológicas contruidas al hilo de los acontecimientos, o tecnologías ya existentes que son articuladas al movimiento. Twitter, por ejemplo, ha hecho posible compartir información y construir relaciones sólidas entre los actores, generando confianza entre los usuarios. Para Ampofo, Anstead y O'Loughlin (2011), Twitter y otros softwares sociales abren una oportunidad para una mayor y más amplia retroalimentación y participación de la audiencia, lo que debería permitirles tener una mayor comprensión de la confianza del usuario.

Las tecnologías horizontales y las organizaciones horizontales forman parte de la misma red socio-técnica. Aunque este fenómeno es susceptible de ser estudiado mediante el análisis de redes sociales; aquí usamos el término "red" de un modo

metafórico, más que operativo, y nos acercamos al mismo a partir del estudio de las narrativas contruidas por los propios actores sociales. De esta manera, resaltamos cómo la confianza y la horizontalidad se construye en el movimiento a través del discurso.

La tecnología de comunicación digital es una excelente herramienta para compartir información y organizar y crear eventos en una manera horizontal. La horizontalidad se genera de una manera Wittgensteniana debatirá través de la discusión y el debate. En espacios digitales y analógicos: alguien comparte información con otros, estos la toman y, a su vez, comparten su opinión sobre la misma. Estos tres pasos se replican continuamente al interior de la red socio-técnica. La confianza se genera gracias a este proceso dialógico, donde los usuarios comparten información con otros usuarios que pertenecen a la red y viceversa. Esta confianza mediada por tecnología representa la base sobre la que se construye una organización social, basada en la infraestructura horizontal (Belli & Broncano, 2017a).

En relación a esta noción de "infraestructura horizontal", proponemos el concepto de "democracia horizontal" como una forma de contrato social para establecer un nuevo orden social. Con relación a esta cuestión, el movimiento de los indignados puede ser visto como un "laboratorio" en el cual la democracia horizontal puede desarrollarse. La horizontalidad a la que nos referimos se construye por lazos emocionales entre familias, amigos y vecinos para sobrevivir en organizaciones sociales. Estos lazos pueden transformar el orden social "de abajo hacia arriba", de acuerdo con Sbrljnovic and Bozic (2013).

La horizontalidad compuesta en la que nos referimos consiste en un conjunto de vínculos entre personas diversas, que exhiben entre ellas confianza suficiente para mantener relaciones sociales en el día a día. Cuando la confianza cambia entre las personas e instituciones, usualmente cambian las relaciones con los otros y con la infraestructura social más amplia. En el movimiento de los indignados (y en otros similares, como Occupy Wall Street), la institución de la democracia se re-establece, de tal modo que puede ser diseñada por los ciudadanos mismos. Así pues, con su acción colectiva, un nuevo espacio se abrió gracias a una serie de negociaciones, interacciones y acciones entre actores. Por ejemplo, planteó de manera específica la cuestión de la agrupación de recursos y su asignación dentro de la red, y por lo tanto de la relación entre la

confianza y la implementación de una infraestructura técnica funcional (Mallard et al., 2014).

En el movimiento de los indignados y otros movimientos similares, la transmisión de información e ideas se realiza a través de dispositivos técnicos, independientemente del nivel de sofisticación técnica de sus redes (Diani, 1999). La introducción de la tecnología de la información y comunicación en estos movimientos permitió a los activistas y simpatizantes establecer la horizontalidad que requerían, en diferentes plataformas digitales. Para Latour (2013), el término "tecnología" designa no al objeto técnico, ni al mundo material ni a las redes socio-técnicas, sino al desvío inesperado que debemos tomar para poder existir. Esta es una moción que zigzaguea entre cuadros complejos y una combinación de actores. Esta base nos permite completar un mapeo exploratorio de los diferentes problemas que se consideran como asociadas con la emergencia de una "confianza distribuida" dentro de una red.

METODOLOGÍA

De acuerdo con Schraube (2013), cuando una red se constituye por la conexión entre seres humanos y tecnologías, la pregunta de investigación debería tratar sobre cómo puede superarse la dicotomía y la discrepancia entre seres humanos y entidades tecnológicas. Turkle (2005) explora cómo la tecnología cataliza cambios, no solo en lo que hacemos sino en cómo pensamos porque la tecnología cambia las relaciones entre las personas y el mundo, provocando lecturas particulares y evocando nuevos modos de pensamientos y sentimientos. Esta autora emplea la investigación de campo y la etnografía para comprender estas cuestiones desde adentro. Sin embargo, es únicamente la perspectiva en primera persona la que puede abarcar los efectos poderosos y acciones materializadas de los artefactos tecnológicos según Turkle (2005).

Nosotros proponemos aquí analizar la confianza que emerge en las redes examinando la construcción de los vínculos que se establecen entre el apego de los actores y el uso de las diferentes tecnologías. Para Latour (1988), la construcción de este vínculo no debería ser comprendido como algo puramente simbólico, sino como algo también material. Esto implica reconocer cómo los humanos y no humanos constituyen la red del mundo social; un mundo donde todo está constantemente bajo negociación. Latour (1998) indica que los investigadores deben abandonar esta dicotomía humano-no-

humano o sujeto-objeto y comprender a todos estos colectivos como parte de una red semiótico-material interconectada.

Para ilustrar este punto, presentamos una narrativa de un miembro de una organización social vinculada al movimiento de los indignados en España (referida aquí como 'Actor 15'). Esta persona fue parte del movimiento 15-M, que tomó el papel protagónico en el panorama político español en 2011. Asumió un papel clave en la distribución de información a través de diferentes herramientas en los primeros días del movimiento de los indignados en la ciudad de Madrid. A continuación, se vinculo con diferentes redes relacionadas con el 15-M como el 15Mpedia, InformaSol, Padland y Peoplewitness. Cada una de estas redes representan un tipo distinto de organización social basada en una estructura horizontal con un fuerte componente de militancia y responsabilidad ciudadana.

Este estudio presenta el microanálisis (Goffman, 1983) de un solo encuentro social. El microanálisis requiere la descripción meticulosa de detalles interactivos encuentros mundanos y triviales, para poder encontrar formas casi desapercibidas de acción y orden social (Jacobsen, 2010). La narrativa fue grabada en un evento que se organizó en la ciudad de Madrid en 2014. La grabación digital fue transcrita y anonimizada. Tanto la grabación como la transcripción fueron revisadas repetidamente por los investigadores para incrementar la familiaridad con el material. Se empleó el software Atlas.ti para facilitar el análisis de los datos.

El análisis que hemos realizado se organiza en tres partes. El primer paso es presentar un primer enfoque para la construcción de la red a partir de la narrativa. En el segundo paso mostramos cómo las buenas prácticas estimulan a las organizaciones sociales para crear el entorno perfecto para distribuir confianza al interior de la red. En el último paso presentamos un movimiento zigzagueante entre la tecnología y la sociedad que permite a los activistas alcanzar un objetivo común.

ANÁLISIS

Un primer enfoque

La narrativa que Actor 15M desarrolla durante la entrevista permite entender la red de las organizaciones sociales que se articula en el 15M y cómo dichas organizaciones están estructuradas desde su interior. El Actor 15M

se presenta a sí mismo como un burócrata del 15-M: alguien que no está acostumbrado a hablar en una asamblea (importante órgano informativo y decisorio en este tipo de movimiento), pero que recolectó información, la contrastó, la compartió, probó distintas herramientas/tecnologías, recibió retro-alimentación y construyó sistemas e infraestructuras para gestionar toda esta información.

Aunque se supone que la organización del movimiento era horizontal, se puede detectar una estructura centro-periferia, con un centro donde se toman decisiones y donde algunos actores inicialmente no entran. Una de las decisiones principales en una organización como la del movimiento de los indignados es la que utiliza la tecnología para recolectar información para compartirla y distribuirla dentro (entre distintos comités 15-M) y fuera de la red. Tal como lo afirma el Actor 15M, "necesitamos hacer algo con estos datos porque están siendo proporcionados por ciudadanos". Por lo tanto, una de las primeras dinámicas de esta red en surgir es la creación de una tecnología *ad hoc* para gestionar tales datos (informes, votaciones, noticias, etc.).

En los primeros días del 15-M, la tecnología empleada era primitiva. Según el actor 15M, el sistema no era tan elaborado como en los siguientes momentos del movimiento. Al principio de la movilización, se creaban hojas de cálculo en paquetes comerciales para poder llenar la necesidad urgente de recolectar, organizar y almacenar información. Estos archivos eran distribuidos por correo electrónico entre los miembros algunos de sus miembros más activos (una primera red) y sucesivamente se crearon diferentes comités para poder abarcar todos los aspectos logísticos-estructurales del movimiento (una segunda red). Distintas personas almacenaban sus propios buzones caseros que contenían miles de papeles producidos en asambleas y comités. Estos buzones representan la historia y el inicio de la tecnología utilizada en esta organización social. Como se puede suponer, existía una importante sobrecarga de información que necesitaba ser organizada y archivada.

Las hojas de cálculo fueron la tecnología "primordial" para este primer intento de distribuir información en el movimiento. Sin embargo, supuso una serie de desafíos y problemas. Uno de los más comunes fue la actualización de estos archivos con datos de las diferentes asambleas diarias, reuniones, propuestas, comités, correos electrónicos y tweets. Todas estas fuentes de datos proporcionaron información que se resumió en un documento que luego se hizo circular entre

las dos redes. Administrar todos estos datos y reunirlos no fue fácil y se presentaron diferentes problemas causados por la divergencia en la información. Las divergencias entre diferentes versiones de las hojas de cálculo eran muy comunes, debido a la falta de archivos, a un número incorrecto de hojas, al remitente de un correo electrónico determinado, a la pérdida de un número de buzones, etc. Cuando ocurría una situación de este tipo, la persona que administraba esta tarea tenía que volver al principio de esta para investigar cada archivo de hoja de cálculo e información, buscando la divergencia.

Después de los primeros 30 días de movilización, muchos actores del 15-M necesitaron desconectarse de sus redes para evitar sentirse abrumados y saturados por el exceso de información. El Actor 15M, por ejemplo, se desconectó de distintas listas de correos y de grupos de WhatsApp/Line/Telegram y apagó todas las alertas de su teléfono móvil. La saturación que experimentó no era solamente cognitiva. Ese exceso de información expuso continuamente a su cuerpo a estímulos mecánicos, como vibraciones, tonos de sonido, etc., lo que demuestra cómo los actores están conectados materialmente con la tecnología.

Sí pues, en determinado momento el Actor 15M tuvo que desconectarse de todos los contactos sociales en línea y fuera de línea relacionados al movimiento social. Esta pausa ofrecía la posibilidad de reflexionar y permitía a Actor15M y a otros revisar lo que había sucedido y enfocarse en crear y desarrollar una mejor tecnología. Para el Actor 15M, la misma era un wiki-espacio: un espacio web compuesto por páginas editables por aquellos quienes las producen. Este fue el origen de lo que hoy se conoce como 15Mpedia (<https://15mpedia.org/>), una enciclopedia gratuita en línea para todo lo que concierne al 15-M. Una vez que se creó este wiki-espacio, pasó a reemplazar las otras plataformas en las que se consignaba y compartía el set de información relevante para la movilización. 15Mpedia puede entenderse como un entorno de confianza distribuida donde la información puede fluir gracias a los procesos horizontales y redes construidas en una organización socio-técnica abierta.

No obstante, ¿cómo funciona esta tecnología horizontal en las organizaciones sociales? De acuerdo con el Actor 15M "En las asambleas las personas discuten mucho sobre qué herramienta sería más útil para su tarea". Por lo tanto, las personas elaboraron distintas encuestas para decidir qué tipo de

herramientas ad hoc deberían ser designadas para comunicar y compartir información dentro y fuera de las asambleas. Así, por ejemplo, se creó un mapa para representar la red de asambleas y comités existentes. La idea vino de una plataforma llamada "Democracia Real Ya" (<https://democraciarealya.es/>). Dentro de esta organización, alrededor de 300 organizaciones y colectivos empezaron a compartir información para llamar a protestar, visitar centros, asociaciones y centros sociales y ocupar nuevos lugares para alimentar la movilización.

Herramientas como el espacio wiki y el mapa virtual permitieron llevar la información a un público cada vez más grande. Esto representa un paso fundamental para hacer que una sociedad se apegue a la tecnología. El Actor 15M argumentaba que los ciudadanos empezaron a conocer sobre este movimiento gracias a nuevos canales que distribuían información. Al participar en este flujo de información ellos terminan por confiar en los canales alternativos de distribución de información tales como redes sociales, blogs personales y periódicos alternativos. Otros medios más tradicionales, como los periódicos de la cultura dominante y los noticiarios de televisión fueron desplazados por las nuevas tecnologías alternativas. Es así como las primeras protestas fueron organizadas a través de grupos de Facebook, una tecnología popular y extendida que ha tenido un impacto significativo en la última década. A este respecto, el Actor 15M afirma: "Todo el mundo tiene una cuenta de Facebook, o al menos sabe lo que es. Es una tecnología popular y corporativa donde el usuario no puede escapar al control de esta institución". Facebook es una institución muy distinta a un modelo abierto y social como el 15-M, pero gracias a ella, fue posible compartir información para organizar el inicio de las protestas 15-M.

"Entonces, esta protesta en contra de la crisis, del capitalismo, de la organización corporativa, fue organizada a partir de una institución corporativa donde nosotros somos el producto 'usuarios a la venta' de esta tecnología", explica el Actor 15M. Sin embargo, fue a través de estas publicaciones y grupos creados por usuarios que la información fue distribuida de manera efectiva. "Es gracioso, pero sirvió", dice el Actor 15M. Sirvió porque los usuarios han construido vínculos sociales basados en la confianza distribuida para compartir esta información.

El análisis de Maurer et al. (2013) reconsidera el dualismo entre la tecnología y los actores;

la confianza en el código sustituye la credibilidad (construida social y políticamente) de las personas y de las organizaciones sociales. Por supuesto, este es solo un primer enfoque para tratar de observar cómo la sociedad y la tecnología "zigzaguean" juntas. En la siguiente parte podemos observar mejores estrategias para enfocar esta cuestión.

La tecnología delinea la sociedad: un ejemplo de organización social

De acuerdo con la narrativa del Actor 15M, desde el primer día de protestas de los indignados, las herramientas para compartir la información empezaron a cambiar. Después de Facebook, "otra red empezó a ganar importancia, Twitter". Según manifiesta Actor 15M, esta herramienta permite más horizontalidad entre usuarios gracias a que su enfoque es el de compartir información a través de tweets y hashtags, conectando diferentes partes del mundo y construyendo la confianza entre usuarios gracias a diferentes estrategias. El Actor 15M manifestó que el uso de Twitter generó una explosión positiva en el movimiento. Después de la primera manifestación, y una vez que la Puerta del Sol (epicentro de los siguientes acontecimientos) fue ocupada, los primeros tweets, hicieron circular la afirmación "no nos moveremos de aquí". Este tweet hizo las veces de convocatoria pública, fue una invitación a cada ciudadano para que se acercara a la plaza. El Actor 15M dice que no fue tan fácil comprender lo que había pasado después de la primera protesta, pero que todos debían venir: "Cada persona con la que hemos hablado antes, y si tiene un cierto propósito, activista, o si tiene un discurso activista, debe venir aquí". La explosión favorecida por Twitter significaba que todas las personas miraban en esa dirección y Puerta del Sol se convirtió en un punto focal para un creciente número de personas.

Además de Facebook y Twitter, otra tecnología fue de gran importancia. En el 2011, aunque ya era usual el empleo del correo electrónico, la tecnología común para comunicarse de forma fácil y ubicua era el sistema de mensajería corta (SMS). Toda persona con un teléfono móvil podía enviar un SMS a cada número en su lista de contactos, incluidas personas que han participado en otros movimientos y en protestas antes del 15-M. En efecto, las personas en la plaza empezaron a enviar mensajes de texto y a enviar correos electrónicos a sus listas de contacto y la información se esparció rápidamente. Los resultados fueron

sorprendentes, afirma el Actor 15M, "vaya, este mensaje fue enviado desde esa persona con quien nunca he hablado acerca de estos temas y ahora esa persona está interesada en que nos cuidemos y en que no disolvamos una protesta que nunca le he mencionado".

En el caso de los SMS, la confianza distribuida toma forma a su propia manera: las personas que no se han movilizad, empiezan a recibir mensajes de contactos conocidos, lo que facilita que se termine por compartir la misma visión de la sociedad y el deseo de luchar juntos. Pero la organización social del 15-M se encontraba en sus primeros días, y aún faltaba mucho más para lograr la horizontalidad y el éxito del movimiento.

La infraestructura social es el tipo de entorno necesario para gestionar y mantener la horizontalidad en una red. Si bien pronto se crearon asambleas y comités, era necesaria ir más allá de estos espacios sociales. Así pues, la infraestructura también implicó la creación de espacios tecnológicos nuevos: un blog, una lista de correo y una cuenta de Twitter para cada comité. Gracias a este conjunto de herramientas, la información comenzó a circular, dejando claro en cada caso la autoría de los mensajes. Este último aspecto ayudó a construir legitimidad y confianza entre los usuarios y las fuentes que compartían información sobre el movimiento.

Sin embargo, la tecnología que el Actor 15M utilizó no era solo digital. Por ejemplo, las personas en la plaza aprendieron que, a veces, la comunicación fuera de línea era más rápida que la comunicación en línea. En determinadas condiciones, el boca a boca era más rápido que cualquier cosa publicada, tuiteada o distribuida en una red en línea. La fecha y hora de las siguientes asambleas, y las instrucciones básicas para participar en ellas, se transmitían virtualmente, pero también fuera de línea. Esto fue todo un reto para el comité de información: Las reuniones y las asambleas cambiaban continuamente de lugar en el 15-M y era difícil para los participantes obtener información sobre el cambio. La distribución de la información era caótica y desordenada. El uso de las herramientas en línea para organizar reuniones tuvo una trayectoria caótica y discontinua. Como explica el Actor 15M, "todo en la primavera y el verano del 2011 fue un caos absoluto". Muchas veces, el uso de una determinada herramienta no se comunicaba entre todos los participantes de una asamblea, por lo que la información se interrumpía y no se compartía de manera eficiente.

Lo anterior hizo necesario que la infraestructura del movimiento no fuera exclusivamente tecnológica. El 'Barracón de Madera', una choza de madera construida por los participantes en el medio de la plaza, fue el primer punto de la centralización de la información en la organización social. Esta infraestructura de madera se convirtió instantáneamente en un gran punto de encuentro para gente enojada. El Actor 15M explica al respecto: "era un lugar aterrador en el que nunca tuvimos el tipo de información correcta y solo hubo conflictos todo el tiempo". Parece increíble que las personas tuvieran que visitar este lugar para obtener algún tipo de información que, sin embargo, era imposible de obtener. De acuerdo con Actor 15M, la situación era muy distinta en la organización del 15-M en Barcelona. En este sentido comenta que viajó a Barcelona en mayo de 2011 con el objetivo de buscar información sobre el movimiento allí. A su llegada, se dirigió a la Plaza Catalunya, el lugar que estaba ocupado en esa ciudad. Allí existía un lugar donde pudo obtener la información que buscaba, mientras que, en Madrid, este mismo punto era caótico o, como él mismo lo describió, un absoluto 'desmadre'.

Desde la desorganización y la discontinuidad de los primeros días cuando la organización social está "en llamas", muchas cosas cambian. Hoy en día, organizar un campamento como este sería completamente diferente, gracias a la experiencia que los participantes tuvieron a la hora de organizar y distribuir información en una organización social. Las organizaciones sociales que presentamos en este documento utilizan diferentes tipos de tecnología para garantizar la horizontalidad en sus procesos. En los últimos años, el movimiento ha creado muchas de estas "tecnologías horizontales" y ha despertado mucho interés en su uso. Siguiendo las experiencias de Madrid y Barcelona, los campamentos que han surgido en diferentes ciudades o las asambleas en los barrios han mantenido el mismo tipo de tecnología para distribuir información dentro y fuera de la red. El problema común en este tipo de institución es que muchas veces los encargados de gestionar la comunicación se saturan y se ven seriamente afectados por todo el volumen de los datos con los que lidian. Demasiados correos electrónicos, demasiados tweets implican que no se puede continuar y, por lo tanto, el ensamblaje pierde conexiones y nodos, y queda aislado. Muchas de estas redes desaparecen porque la voz producida no se transmite a otras redes; las herramientas de comunicación potencian el ensamblaje y, si fallan, producen el efecto contrario.

El Actor 15M dice que la organización social durante las movilizaciones se distribuyó desde el centro de la ciudad a su periferia. En efecto, las asambleas se mudaron a diferentes partes de la ciudad, más allá de la Puerta del Sol. Las reuniones continuaron varios meses después del 15-M en las plazas de diferentes barrios de la ciudad de Madrid. Muchas personas vieron en esta distribución una disipación en el enfoque del movimiento, pero esto probablemente no sea correcto. En un barrio, las asambleas encuentran el contexto perfecto desde el cual actuar: la base de la sociedad en un entorno local. De esta manera, si bien la participación de 15-M comienza a declinar, las personas involucradas en esta institución prueban otras estrategias para continuar luchando. Se trata de un largo proceso que continúa hasta hoy, donde las personas han intentado transformar esta institución en otros contextos y entornos.

Zigzagueando entre afectos y tecnología en las redes descentralizadas

Trabajos recientes sobre las infraestructuras de redes descentralizadas que se aplican a la tecnología han mostrado equilibrios específicos de competencias y responsabilidades entre los actores y las redes que toman forma en los servicios descentralizados (Aigrain, 2010; Moglen, 2010; Musiani, 2013; Mallard et al., 2014). En esta investigación, hemos observado nuevas formas de interacción entre actores y redes que sugieren el surgimiento de formas innovadoras de hacer lo que Latour llama (1998, p. 229) "política por otros medios".

La infraestructura social que hemos examinado involucra modalidades específicas de confianza a través de la redistribución de responsabilidades. El Actor 15M explica cómo un amigo con un ordenador portátil y una cámara web viajó durante las protestas a lugares donde la policía estaba luchando con los manifestantes. Esto era muy peligroso para la persona que llevaba el portátil, dice el Actor 15M. Sin embargo, pronto comenzaron a emplearse cantidades importantes de teléfonos inteligentes, por lo que la transmisión se volvió más fácil. Así fue como comenzó a aparecer el streaming en Puerta del Sol.

El streaming permitió a quienes no estaban en la plaza asumir un punto de vista en primera persona de lo que estaba sucediendo en Puerta del Sol. Era una manera de estar allí y confiar en lo que se podía ver porque las imágenes fueron tomadas por alguien con

opiniones similares: "otro activista como tú en Puerta del Sol hace eso", dice el Actor 15M.

Otro ejemplo de esta infraestructura de red descentralizada es la conexión de datos de internet a través de un teléfono inteligente. Este servicio era sumamente costoso en el 2011 y los jóvenes y activistas no tenían el dinero para comprar datos. Por esta razón, los costos de transmisión eran cubiertos por un colectivo con el fin de que fuera posible tener ojos y oídos en lugares clave de la ciudad: en una protesta, en una asamblea, etc. Por ejemplo, junto con las movilizaciones del 15-M, un grupo de personas organizó una protesta a favor del sistema público de salud. Esta movilización llegó a llamarse "Marea Blanca" y sus participantes utilizaron una conexión de datos de internet vía teléfonos inteligentes todos los días. El Actor 15M explica:

Empecé a recibir los contactos de personas que tenían una agenda distinta e iniciamos un colectivo para organizar talleres. Fue muy fácil. Al principio (del taller) había 20 personas y solo dos o tres de ellos utilizaban herramientas como streaming (retransmisión), Twitter, listas de correos, pads. Y con ellos, el colectivo empezó a gestionar la protesta y compartir información entre los contactos en sus agendas.

Las personas reciben mucha información, la filtran de varias maneras y la usan para basar sus juicios en una variedad de cuestiones. Lewenstein (1995) presenta investigaciones sobre la complejidad de comunicación donde la tecnología paradójicamente desestabiliza la continuidad entre los usuarios generando una mayor incertidumbre debido a su coexistencia con formas más estables de información (es decir, comunicación fuera de línea). Esto también ocurre porque la recepción y difusión de la información no es uniforme en estas redes (Lewenstein, 1995).

Los colectivos que buscan organizarse de manera horizontal necesitan herramientas diseñadas para este propósito. Según Mallard et al. (2014), el compromiso colectivo representa a los actores quienes aceptan una red donde el trabajo se basa en compartir información y conlleva un acto explícito de unirse a la red. La "tecnología horizontal" les permite a los actores generar confianza distribuida gracias al P2P y a una arquitectura en la que la información no es almacenada de manera centralizada, sino que circula y es constantemente compartida entre todos los miembros de la red. La confianza de los actores se involucra primero en la conexión con el resto de la red horizontal y la aceptación de la puesta en común de una

parte de sus recursos con otros actores. Antes de que aparecieran las herramientas horizontales para la gestión colaborativa de la información, los colectivos necesitaban una persona que recogiera cada sugerencia, luego la resumiera y la mostrara, como hemos presentado en la narración del Actor 15M. Hoy en día, es completamente diferente, gracias a los pads, es decir unos blocs de notas digitales con una dirección de Internet; todos pueden acceder y pueden escribir en tiempo real. La gente escribe en él y, gracias a una sala de chat accesible a la derecha de la pantalla, comentan lo que están haciendo, guardan versiones, restauran versiones pasadas, enlazan con otros pads, crean redes temáticas, etc. En los últimos años, los colectivos han incorporado estos pads y, como resultado, trabajar dentro de una organización social se ha convertido en un fenómeno más distribuido. Su arquitectura descentralizada no implica ninguna entidad central a cargo de la regulación de la información.

Los problemas que ocurrieron en los primeros días de esta institución han sido resueltos gracias al uso de estas herramientas horizontales para compartir información. Al respecto, el Actor 15M comenta: *Y la última herramienta que utilizamos es Mumble, un software de código abierto que es útil en la organización de asambleas gracias a la posibilidad de compartir datos de voz que puedes descargar a tu teléfono y utilizarlos donde sea. Tiene una sala de chat en el lado derecho de la pantalla y un pad donde puedes escribir puntos de la asamblea, registrar intervenciones, o traducir simultáneamente lo que está sucediendo. Hemos roto las barreras físicas y con tecnología capitalista.*

El hecho de que la verificación de la información no es implementada por terceras partes (por ejemplo, medios de comunicación, organizaciones tradicionales, comités expertos) sino por una red distribuida de innumerables actores nos permite hablar de la implementación de confianza distribuida. De acuerdo con Mallard et al. (2014, p.3), en estos casos: "cada usuario que acepta minar contribuye con un bloque al edificio colectivo de una confianza que luego no necesitaría ser encarnada en autoridades institucionales específicas.". El siguiente comentario de Actor 15M permite comprender cómo funciona este edificio colectivo de confianza:

Solo se necesitan unos cuantos hashtags para que (algo) sea tendencia. ¿Cómo? Porque hemos preparado un pad con días de anticipación, preparamos distintos tweets como ejemplos que saturaremos a cierta hora y tendremos otro pad donde recolectamos cada una de estas campañas todos los días.

Hemos construido una red de este tipo en el último año. También tenemos herramientas de mensajería instantánea que son populares hoy en día (WhatsApp, Telegram), que les permiten a las personas mantenerse conectadas con el colectivo durante todo el día. Si descubres algo, tienes un grupo donde puedes distribuir el "ruido" que te llega y las personas pueden revisarlo después. Si ese ruido es en Madrid, las personas lo distribuyen a diferentes colectivos en Madrid. Si el ruido tiene una unidad temática, irá a ese grupo temático.

De esta manera, los participantes del 15-M han construido un sistema subterráneo en un espacio que les brinda total libertad. Allí pueden producir espacios de trabajo y participación sin permisos, ni autoridad centralizada y donde pueden compartir con las demás personas que ellos desean. De esta manera, los colectivos normalizan una manera horizontal, no jerárquica, de organizarse y actuar.

Finalmente, la organización social ha adoptado una infraestructura de código abierto, dejando atrás las herramientas privadas utilizadas los primeros días. Como señalan Maurer et al. (2013), una "socialidad de código" se lleva a cabo en infraestructuras P2P. Una infraestructura P2P personifica la infraestructura social y horizontal para compartir información y distribuir confianza entre miembros. En este caso, tanto el código como el contenido del sistema se someten a un proceso continuo de elaboración que es colectivo y, sin embargo, parcialmente diferenciado entre grupos específicos de actores y tecnología. Construir confianza significa proporcionar incentivos técnicos para que los actores y sus redes actúen por el bien del sistema como un todo, además de su bien individual, y no de una manera que sería insostenible para la red (Mallard et al., 2014). La importancia de establecer y estabilizar la confianza en formas alternativas, estrechamente ligadas a la naturaleza P2P del sistema, se reafirma con fuerza, como en el compromiso colectivo con el uso compartido de recursos y la resiliencia de la tecnología de redes descentralizadas, por ejemplo. Más datos y más información compartida entre los miembros ayudan a construir confianza entre ellos.

DISCUSIÓN

El fracaso del sistema político tradicional conduce al colapso de las interacciones entre quienes gobiernan y quienes son gobernados y produce emociones negativas en los ciudadanos. Los ciudadanos conocen este

conjunto de creencias emocionales que se forman en cada encuentro interpersonal en su vida en la sociedad. Cuando un actor encuentra una situación social, considera todas las acciones posibles, siguiendo el "registro" de la situación social anterior que fue más similar. Sin embargo, es posible encontrar alternativas a esta situación.

Como hemos observado, la infraestructura horizontal que ha construido el movimiento de los indignados con ayuda de distintas tecnologías proporciona un espacio que estimula las emociones positivas en los ciudadanos, como la confianza y la cooperación. Las organizaciones sociales lo hacen cruzando el apego con la tecnología y los vínculos emocionales entre los actores y las redes.

Como hemos visto, esta confianza distribuida se da a través de distintos dispositivos socio técnicos, integrados en el P2P subyacente y la arquitectura horizontal de la organización social. En este artículo hemos visto cómo desde la mirada de un participante en el movimiento de los indignados, una organización social se articula y actúa gracias a una serie de dispositivos y dinámicas mediante los cuales se construye la confianza distribuida en la democracia. La confianza es construida, preservada y puesta a prueba por la tecnología y las personas involucradas en una red, en una infraestructura horizontal.

En los últimos años se ha observado como este tipo de movilizaciones se ha extendido en diferentes ámbitos, disciplinas y contextos. En muchos casos se han recibido con entusiasmo esta interacción con las tecnologías de la información, incluso desde la sociología y la antropología. Sin embargo, en la práctica parecen prometer más de lo que aportan. La mayoría de los movimientos sociales tiene una componente de innovación social muy ambiciosa, que es capaz de convertir una red local en global; pero muchas veces parece quedarse solamente en sectores específicos de la ciudadanía, y no consiguen llegar a la mayoría de la población. Por esta razón, concordamos con Schraube (2013) cuando argumenta que los artefactos tecnológicos son solo accesibles a la subjetividad humana a través de la experiencia subjetiva en primera persona. Las experiencias subjetivas brindan un punto de partida y una fundación irreducible del enfoque metodológico en el estudio de la tecnología desde el punto de vista del actor, como hemos presentado en este artículo. Sugerimos continuar con esta línea de investigación para comprender cómo la tecnología funciona para la sociedad y cómo estos actores y objetos se interconectan al interno de una red.

REFERENCIAS

- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006).** *Sociologie de la traduction*. Textes fondateurs. Paris: Presses des Mines.
- Ampofo, L., Anstead, N., & O'Loughlin, B. (2011).** Trust, Confidence, Credibility: Citizen Responses on Twitter to Opinion Polls During the 2010 UK General Election. *Information, communication and society*, 14, 850-71.
- Belli, S., & Broncano, F. (2017a).** Trust as a Meta-Emotion. *Metaphilosophy*, 48(4), 430-448.
- Belli, S., & Broncano, F. (2017b).** Narratives of trust: sharing knowledge as a second-order emotion. *Human Affairs*, 27(3), 241-251.
- Belli, S., & García, R. D. (2015).** Una aproximación al papel de las emociones en la nueva ola de indignación global: La ocupación de espacios físicos y no-físicos. *Sistema: Revista de ciencias sociales*, 239, 83-98.
- Callon, M., Méadel, C., & Rabeharisoa, V. (2002).** "The economy of qualities". *Economy and Society*, 31, 2, 194-217.
- Callon, M. et al. (2013).** *Sociologie des agencements marchands*. Paris: Presses des Mines.
- Castañeda, E. (2012).** "The Indignados of Spain: A Precedent to Occupy Wall Street". *Social Movement Studies: Journal of Social, Cultural and Political Protest*, 11(3-4), 309-319.
- Diani, M. (1999).** "Protesta senza movimenti?". *Quaderni di sociologia*, 43(21), 3-14.
- Goffman, E. (1983).** "The Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address". *American Sociological Review* 48 (1), 1-17.
- Jacobsen, M. (2010).** *The Contemporary Goffman*. New York: Routledge.
- Latour, B. (1988).** *The Pasteurization of France*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Latour, B. (2013).** *An inquiry into modes of existence*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Lewenstein, B. (1995).** "From fax to facts: Communication in the cold fusion saga". *Social Studies of Science*, 25(3), 403-436.
- Mallard, A., Méadel, C., & Musiani, F. (2014).** "The paradoxes of distributed trust". *Journal of Peer Production*, 12, 1-10.

Moglen, E. (2010). *Freedom In The Cloud: Software Freedom, Privacy and Security for Web 2.0 and Cloud Computing*. ISOC Meeting, New York Branch, 5 February 2010.

Musiani, F. (2013), *Nains sans géants. Architecture décentralisée et services Internet*. Paris: Presses des Mines.

Schraube, E. (2013). "First-person perspective and sociomaterial decentering:

Studying technology from the standpoint of the subject". *Subjectivity*, 6(1), 12-32.

Srbljinović, A. & Božić, J. (2014). "Implications of the Sociology of Emotions for the Restoration of Social Order". *Emotion Review*, 6(2), 152-159.

Turkle, S. (2005). *The Second Self: Computers and the human spirit*. Cambridge, MA: MIT Press.

Remitido: 28-11-2019

Corregido: 23-12-2019

Aceptado: 10-01-2020

