



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Comunicación Social

Análisis del silencio como respuesta a crisis de relaciones de poder

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social en
Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

Autor:

Juan Carlos Salamea Saquinaula

CI: 0104599584

juansalamea01@gmail.com

Tutora:

Magíster Fabiola Maytee Zavala Sánchez

CI: 0702791773

Cuenca - Ecuador

28 de Diciembre de 2020



Resumen

Hace más de 500 años Da Vinci manifestaba que “Nada fortalece tanto la autoridad como el silencio” y con el pasar del tiempo esto no ha hecho más que legitimarse. Nuestra historia, nuestro ser, incluso nuestro carácter ha tomado forma en su compañía, solo a su lado puede entenderse puesto que el silencio al mismo tiempo reina y rebela.

Comunicacionalmente puede ser entendido desde el concepto de complemento y/o estrategia debido a que la definición de palabra y silencio no se entienden como una confrontación sino son necesarios recíprocamente es decir dependen el uno del otro para cumplir con una de sus metas: el comunicar.

El objetivo de esta investigación recae en entender que es lo que sucede detrás del silencio originado por un conflicto de poderes, precisamente estamos frente a una de las pocas alternativas de respuesta en un entorno en el cual las personas se encuentran claramente en desventaja.

A través de una triangulación como método de investigación cualitativa, se realizó un análisis de tres experiencias relacionadas a entornos políticos, de salud o religiosos; esto en virtud de saber qué es lo que pasa cuando invocamos al silencio como estrategia comunicacional con el fin de limitar o enfrentar los posibles daños. Una vez obtenidos los resultados, estos fueron contrastados con una observación no participante en redes sociales que permitió determinar y dar veracidad a lo expuesto por los entrevistados.



Es así que, el silencio como respuesta a crisis de relaciones de poder es entendido como un instrumento para perpetuar la voluntad de quienes ostentan la autoridad, una forma de esparcir conductas, o como un sistema complejo de obligatoriedad que envuelve a sus integrantes a través de la imposibilidad de réplica y el miedo.

Palabras claves: Silencio. Poder. Comunicación. Crisis. Miedo. Réplica. Estrategia.



Abstract

More than 500 years ago Da Vinci stated, "Nothing strengthens authority like silence" and over time this statement has only become more legitimate. Our history, our being, even our character has taken shape around silence, and silence can only be understood by his side as it both reigns and rebels.

According to a communicational approach, silence can be understood from the concept of complement and/or strategy because the definition of word and silence is not a confrontation but rather, they are necessarily reciprocal. That is to say they depend on each other to fulfil one of their goals which is to communicate.

The objective of this research is to understand what happens behind the silence originated by a power conflict, which is precisely one of the few response alternatives in an environment in which people are clearly at a disadvantage.

Through a triangulation, used as a method of qualitative research, an analysis of three experiences related to political, health or religious environments was carried out. The objective is to understand what happens when silence is invoked as a communicational strategy in order to limit or confront possible damage. Once the results were obtained, they were contrasted with a non-participating observation of social media, which allowed us to determine and contrast to what was said by the interviewees.



Thus, silence as a response to crises in power relations is understood as an instrument to perpetuate the will of those in positions of authority, a way to spread behaviours, or as a complex coercion system that involves its members through the impossibility of replication and fear.

Keywords: Silence. Power. Communication. Crisis. Fear. Replication. Strategy.



Índice de Contenidos

Resumen.....	2
Abstract.....	4
Índice de Contenidos.....	6
Agradecimiento	10
Dedicatoria.....	11
Introducción	12
Capítulo I Marco Teórico.....	15
El Silencio.....	15
<i>La Imposibilidad del Silencio en la Comunicación.</i>	16
<i>No existe Palabra sin Silencio.</i>	17
<i>El silencio como respuesta.</i>	18
La Espiral del Silencio y la Espiral del Miedo.....	19
<i>Espiral del Silencio vs. Contrapoder en la Sociedad Red.</i>	21
El Poder	23
<i>Tipos de Poder</i>	24
Las Relaciones de Poder	27
La Crisis	28
<i>Causas de una crisis</i>	29
<i>Tipos de crisis</i>	30
<i>Fases de una crisis</i>	32
<i>La crisis como oportunidad</i>	33
Capítulo II Metodología de Investigación.....	34
Metodología de Investigación con Enfoque Cualitativo	34
Metodología para Levantamiento de Información	35
<i>Selección de la muestra</i>	35
<i>Entrevistas a profundidad</i>	37



<i>Guía de Preguntas para Entrevista Semiestructurada a Profundidad</i>	37
<i>Observación no Participante</i>	39
<i>Tipo de codificación.</i>	39
<i>Extracción y recopilación de información de interés a través de una triangulación de métodos de recolección de datos</i>	40
Metodología para Presentación de Información	42
<i>Reporte de resultados de investigación.</i>	42
Metodología para Análisis de Información	43
<i>Codificación de variables para análisis discursivo – Comparación Constante.</i>	43
Capítulo III Presentación y Análisis de Datos	44
Con Respecto al Silencio como Respuesta	44
Con Respecto a las Crisis de Relaciones de Poder	45
Con Respecto a la Espiral del Silencio	47
Con Respecto a la Espiral del Miedo	48
Con Respecto a las Ventajas del Silencio	50
Con Respecto a las Desventajas del Silencio	52
Capítulo IV Discusión	54
Conclusiones y Recomendaciones	60
Referencias	63
Anexos	67

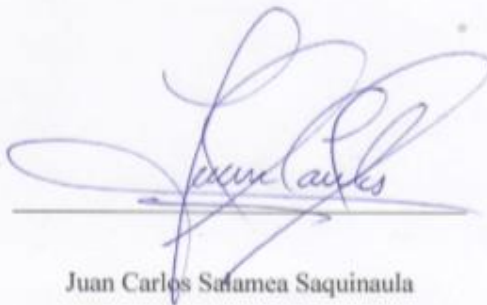


CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Juan Carlos Salamea Saquinaula en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Análisis del silencio como respuesta a crisis de relaciones de poder”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 28 de diciembre de 2020



Juan Carlos Salamea Saquinaula

C.I: 0104599584



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Juan Carlos Salamea Saquinaula, autor del trabajo de titulación “Análisis del silencio como respuesta a crisis de relaciones de poder”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 28 de diciembre de 2020

Juan Carlos Salamea Saquinaula

C.I: 0104599584



Agradecimiento

A todas y todos los que a través de su ejemplo, valentía, conocimiento y comprensión cambiaron por completo la forma en la que veía las cosas.



Dedicatoria

A los buenos y malos momentos, porque de ahí surgirán siempre los más memorables silencios.

A la familia, pues crecer juntos siempre implicará dejar atrás nuestros silencios más oscuros.

Al amor, mediante el cual puedes dejar atrás silencios que no creías tener.

A las y los amigos, con quienes el silencio es interacción y no ausencia.

A mi madre, que siempre me recomendó callar, aquí tienes un pequeño análisis del silencio.



Introducción

Desde niños, nuestros padres ponen todo su esfuerzo en los tres primeros años de vida para obtener nuestras primeras palabras, cuan significativo será ese esfuerzo, que al menos en los siguientes diez años intentan por todos los medios encontrar la fórmula para que guardemos silencio, incluso en los momentos en los que podemos tener la razón. Hoy en día esto ha quedado grabado en nuestro subconsciente haciendo que día tras día se evalúe la posibilidad de no responder ante los problemas y minimizarlos con un “es mejor no hacer caso”.

En comunicación se ha optado por mantener una posición constante de silencio frente a reclamos que pueden o no tener fundamento, constantemente se escucha premisas como “mejor no darle palestra a tal o cual persona”, “es mejor no darle importancia” o “si no respondemos es posible que el asunto sea olvidado rápidamente”, estas medidas, que de alguna manera pueden funcionar, no garantizan por completo que los resultados sean los mejores o que a futuro no puedan arrastrar complicaciones a nuestras organizaciones, es por esto, que relacionando estas frases a comunicación de crisis se analizará tres casos específicos en los cuales el silencio y la invisibilización hayan sido infructuosos y con lo mismo poder trazar una línea clara de actuación frente a posibles acontecimientos en los niveles político, religioso y de salud pública, que son estadísticamente los más controversiales y más comunes al momento de utilizar la no respuesta como la mejor respuesta. El silencio como recurso en la comunicación tendrá tantos significados como contextos en los que se utilice.

Han pasado más de 40 años desde la publicación de “La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social” escrita por la politóloga alemana Elisabeth Noelle-Neumann, que constituiría uno de los primeros estudios formales acerca del silencio y su relación con el poder,



en el presente trabajo de titulación tendrá como objetivo el analizar el uso del silencio como repuesta a crisis de relaciones de poder en tres diferentes aristas, además de evaluar su efectividad al usarlo como alternativa, contrastar a los casos de estudio con las teorías de la espiral del silencio y el miedo, para por último delimitar sus ventajas y desventajas en su uso en entornos de crisis.

Para la ejecución de este trabajo de investigación se optó por organizarlo en cinco capítulos, en donde el primero de ellos hace referencia al marco teórico que aborda a las principales teorías fueron tomadas en consideración para esta investigación, entre las que podemos encontrar a la de la espiral del silencio de Elisabeth Noelle-Neumann y la espiral del miedo de Jordi Farré, también se realiza un acercamiento al significado de las relaciones de poder a través de los estudios de Michel Foucault y la importancia de la comunicación no verbal a través de los postulados de Paul Watzlawick. Todo esto enmarcado necesariamente en estudios de comunicación de crisis para lo cual se tomó a José Losada como principal fuente de información.

El segundo capítulo aborda todo el espectro relacionado a la metodología, por lo que en este apartado se explica la realización de una investigación cualitativa que contrasta, a través de un levantamiento de información encontrada en entrevistas a profundidad y observación no participante, las teorías explicadas en el primer capítulo con los resultados que hayan surgido de casos similares en los ejes propuestos en esta investigación.

Con relación al tercer capítulo, este tendrá como fin la presentación y análisis de datos encontrados en la investigación, en donde estará expuesto de forma narrativa aquellos hallazgos que se encontraron en las diferentes fuentes de información de este trabajo de titulación.



Finalmente, en el cuarto capítulo que corresponde a la discusión, se relacionan los resultados de la investigación con la teoría a través de una exposición argumentativa, en donde al interpretar y analizar los datos de manera crítica se podrá encontrar y dar validez a los resultados de la investigación, cerrando a continuación con las conclusiones y recomendaciones surgidas en este proceso.



Capítulo I Marco Teórico

El Silencio

Esta noción se relaciona, en su desarrollo conceptual base, con la premisa de la no existencia. A través de los años dentro del estudio de la comunicación se fortalece con la presencia de agentes que pueden potenciarlo o mermarlo, por citar a algunos podríamos considerar a las redes sociales, las estructuras de poder o el desconocimiento.

La palabra silencio posee una raíz etimológica, tanto del latín con *tacere* que tiene como significado la interrupción o ausencia de palabras y *silere* que juega un papel intransitivo y transmite tranquilidad naciente de la ausencia de sonido; como del griego *siôpân* que significa callarse y *sigân* que es el acto de estar en silencio.

Este silencio puede estar adaptado a variables, o para poder definirlo en este caso instituciones, entre las cuales, y para desarrollo de esta investigación podemos mencionar a la religiosa, política o médica, que tienen en común el uso del silencio para mantener un orden establecido en la organización, o como reglas para el correcto desenvolvimiento dentro de ella. Es necesario citar algunos ejemplos de estas condicionantes para entender de mejor manera estos preceptos:

- **En el caso religioso:** es común que los legionarios además de los votos de pobreza, castidad y obediencia, consagren un cuarto voto conocido como el de silencio. Este comprometía a los mismos a no criticar a sus superiores, no hablar de sus secretos o problemas internos y prohíbe criticar lo que consideren malo de la organización o expresar inconformidad.



- **En el caso político:** existe un silencio jerárquico de “respeto” que está directamente relacionado a la prudencia de una persona que ejerce un cargo de elección o que está vinculado a espacios de administración pública, estas personas se limitan a esperar un criterio unificado que represente a los intereses políticos de su grupo o las directrices de las personas que están a cargo de ese espacio de poder.
- **En el caso médico:** el juramento hipocrático es un texto ético que establece las obligaciones morales de los profesionales de la salud para con sus pacientes, en este documento el tercer punto reza “Respetaré el secreto de quien haya confiado en mí” haciendo alusión al hecho de que la información entregada por parte de sus pacientes constituye un secreto profesional y este no puede ser divulgado incluso después del fallecimiento de esa persona.

Aunque este fenómeno puede clasificarse de innumerables formas para efectos de esta investigación se abordará “la imposibilidad del silencio en la comunicación”, “No hay palabra sin silencio” y “el silencio como respuesta”.

La Imposibilidad del Silencio en la Comunicación.

“Tu estas ahí, existes porque me oyes, y yo existo porque te hablo”.

Le Breton (2001)

Autores como Watzlawick (1991) estudiaron los efectos del silencio como acto comunicativo, las interacciones entre varias personas tienen un valor de mensaje aunque se intente no hacerlo, la inactividad traducida a silencio tácito responde a otras interrogantes que no pueden estar



implícitas, por ejemplo: el silencio en un dialogo entre dos personas puede traducirse al cierre de esta por incompatibilidad de opiniones.

“Abstención de hablar” es el concepto utilizado por la real academia de la lengua española como significado de silencio. El hablar es una conducta por la cual una persona emite palabras y es ahí en donde entra una de sus reglas básicas: no hay nada que sea contrario a una conducta o simplificando “no es posible el no comportarse”.

No existe Palabra sin Silencio.

Le Breton (2001) expone que el mundo surge a través del lenguaje que lo nombra, el pensamiento se origina de una base inagotable de imágenes y aunque va más allá de este punto, siempre regresará al mismo para expresarse.

Los discursos se constituyen de silencios y palabras, uno se alimenta del otro y determinan las condiciones en las que se desarrollará; emotividad, fuerza y calidad pueden demostrarse a través de su correcto uso. El silencio no significa vacío, nulidad o algo que debe desaparecer; al contrario este es un componente de la comunicación, llevando su esencia en este escenario a limites profundamente filosóficos, las palabras emergen del silencio interior de las personas y ese hecho que no emite sonoridad alguna, constituye uno de los actos más puros en nuestro propio descubrimiento: el dialogo permanente con uno mismo.

Una vez las palabras son dichas lo que nos queda es el silencio, constituye el fin y tal vez el inicio de algo nuevo, la palabra alcanza su plenitud cuando el silencio aparece, cuando existe la garantía de que fue escuchada y es tomada por el interlocutor que repetirá el mismo ciclo para dar cabida al nacimiento de nuevas relaciones. Así lo expresa Naranjo (2005) al decir que:



El silencio es un poderoso mensaje no verbal que puede hacer que una persona se sienta aceptada y la alienta a compartir más. Una persona no puede hablar sobre lo que le molesta, si la otra persona es la que habla. (p. 26)

El silencio como respuesta.

El silencio ante un problema tiene en vilo al público en primer momento y es una hábil estrategia para ganar tiempo mientras se construye un comunicado oficial. Es por eso que llevar al silencio de un campo de no existencia a un campo clave para responder, es labor de todos los profesionales de la comunicación.

Sea cual sea la situación o el nivel de peligrosidad que representa, si es que es poco el público interesado en el tema o no ha generado tendencia aún, seguramente se decidirá no responder o no dar declaraciones en primer nivel. Al mismo tiempo que se puede juzgar el nivel de credibilidad de una empresa u organización por el número de suscriptores de sus redes o su acogida a través de la misma, no se puede olvidar que tal como lo establece el proverbio en latín “Excusatio non petita, accusatio manifesta” traducido a **explicación no pedida, culpabilidad manifiesta** también se puede juzgar a la organizaciones por dar respuestas sin haberlas solicitado.

Watzlawick (2014) afirma que el sinsentido, el silencio, el retraimiento, la inmovilidad (silencio postural) o cualquier otra forma de negación constituyen en sí mismos una comunicación, por lo tanto ¿Qué nos hace creer que no responder a una acusación garantiza éxito frente al abordaje de una crisis?



Precisamente el abordaje hace referencia a una movilización de ideas o fuerzas para la resolución de una u otra problemática; significa enfrentar, afrontar, encontrar y en el mejor de los casos superar aquellas posibles crisis generadas y que requieren una respuesta inmediata. El cómo hacerlo es guiado a través de estudios sobre crisis y su relación con el silencio, concepto que se abordará más adelante como bases para el presente trabajo de investigación.

La Espiral del Silencio y la Espiral del Miedo

En un estado totalitario no importa lo que la gente piensa, puesto que el gobierno puede controlarla por la fuerza empleando porras. Pero cuando no se puede controlar a la gente por la fuerza, uno tiene que controlar lo que la gente piensa, y el medio típico para hacerlo es mediante la propaganda (manufactura del consenso, creación de ilusiones necesarias), marginalizando al público en general o reduciéndolo a alguna forma de apatía”. (Chomsky, 1992)

Las teorías de las espirales tienen su base en el efecto que produce esta figura: una línea curva que realiza varias vueltas alrededor de un mismo punto, alejándose del centro conforme va realizando esta acción.

Estas espirales van atadas inconfundiblemente con la opinión pública, es decir van de la mano de una opinión dominante comúnmente vinculada de manera muy cercana con grupos de poder que quieren mantener un control social y de esta manera dirigir tendencias según la conveniencia de sus propios intereses.



La base siempre conformada con el “personas comunes”, individuos que conforman la sociedad temen ser rechazados al expresar posiciones contrarias al de sus semejantes, originando de esta manera que la opinión dominante sea la que determine el comportamiento del público en general.

Según Neuman (1995) existe un “núcleo duro” donde en cierto sentido, relacionado con la vanguardia, existe una minoría que queda al final de un proceso de espiral del silencio desafiando el aislamiento y que considera al mismo como un precio a pagar por permanecer conscientes de la verdad.

Como parte de la detonación de la espiral del silencio o siendo su desencadenante encontramos también la espiral del miedo, según Farré (2005):

Este proceso indica cómo pasan de ser riesgos percibidos a tener consecuencias en términos de inseguridad, incertidumbre, miedo. Precisamente, este tránsito es el que nos va a ocupar: los riesgos serán reales si se definen como tales, pero también aun siendo virtuales sus consecuencias pueden bien ser muy reales. Las implicaciones políticas en esta cuestión son enormes.

Este concepto se une a lo que los medios nos entregan como riesgos mediatizados que son invisibles y difusos, pero al tomar decisiones diarias pueden ser representativos. Si es que los riesgos son presentados como reales producirán miedo y este será latente para conducir las acciones de los ciudadanos base, incluso siendo solo virtuales las amenazas, las consecuencias pueden ser también reales.

Como fórmula para crear una noticia que cree miedo y pueda producir esta espiral podemos encontrar a los siguientes factores:



- Que la noticia esté orientada a un acontecimiento novedoso con consecuencias graves, que generen ruptura o sean masivas.
- Que muestren situaciones dramáticas y conflictivas, esto mostrándose a la audiencia como un tema familiar.
- La noticia a crearse debe ser sumamente personalizada y de alguna manera domesticada para que puedan ser adaptadas en la interpretación de una vida cotidiana, además las imágenes mostradas deben permitir que se cristalice la idea necesaria para infundir miedo.

Por lo que dando por válidas y vinculantes la teoría del miedo se puede decir que, además de que estas crisis provocan en muchos sentidos silencio como respuesta, este mismo silencio (lo desconocido o el poder que puede resultar de las organizaciones que comandan uno u otro espacio) es detonado también por el miedo y por lo mismo justifica el uso del silencio como respuesta ante temas críticos.

Espiral del Silencio vs. Contrapoder en la Sociedad Red.

En una comparativa entre la teoría del silencio y del miedo vs. una sociedad debidamente informada mediante avances tecnológicos, encontramos a la sociedad red, que hace referencia precisamente a aquella sociedad que ha sido formada en una comunidad virtual, adaptada a las nuevas tecnologías de comunicación y en donde sus actores ven protegida su identidad otorgándoles valentía y por lo mismo no temen futuras represalias; en un mundo donde la globalización y las tecnologías de información permiten tener datos de cualquier asunto y desde cualquier lugar, además de que en algunos casos puedan generarse perfiles o seudónimos que protegen la identidad ante posibles estados de indefensión. ¿Qué posibilidad existe de que la



espiral del silencio y el miedo puedan seguir obrando en el mismo sentido en estos entornos virtuales?

Pues bien, las nuevas tecnologías de información son relevantes frente a la espiral del silencio puesto que las mismas tienen la capacidad de establecer una realidad social y política asumida por la sociedad como verdadera. Incluso es posible a través de estos recursos tecnológicos el análisis mucho más detallado de hechos en los que están basados los conceptos o el poder con el que se origina la espiral del silencio.

A lo largo de la historia, la comunicación y la información han constituido fuentes fundamentales de poder y contrapoder, de dominación y de cambio social. Esto se debe a que la batalla más importante que hoy se libra en la sociedad es la batalla por la opinión pública. La forma en que la gente piensa determina el destino de las normas y valores sobre los que se construyen las sociedades. (Castells,2008)

Debemos entender al concepto contrapoder como la capacidad que tienen los actores sociales para desafiar y finalmente cambiar las relaciones de poder institucionalizadas en la sociedad, este movimiento basa mucho de sus logros en el surgimiento de la autocomunicación de masa que se origina con la propia organización de los movimientos sociales, individuos y organizaciones, que en el uso de nuevas tecnologías de comunicación construyen su autonomía y hacen frente a los que de manera tradicional, ostentan el poder con el control de los espacios de comunicación formales, surgiendo a la par de estos atentados, medios de comunicación individuales que intentan influir sobre la opinión pública en conjunto.



El Poder

Foucault (1988) establece que el poder:

En primera instancia es necesario distinguir aquel que se ejerce sobre las cosas y da a su vez la habilidad de modificar, usar, consumir y destruirlas -un poder que procede de aptitudes directamente inherentes al cuerpo o "apoyadas" en instrumentos externos. Diría que aquí hay una cuestión de "capacidad". Por otro lado lo que caracteriza al poder que estamos analizando es que este pone en juego las relaciones entre los individuos (o entre grupos). Para no engañarnos a nosotros mismos, si hablamos de las estructuras o los mecanismos del poder, es sólo en tanto suponemos que ciertas personas ejercen el poder sobre otros.

El poder como acepción diaria en el desenvolvimiento de las personas en sociedad, hace relación justamente a la capacidad que tienen las últimas para realizar algo; el mismo designa los relacionamientos entre compañeros que inducen acciones que pueden o no estar viciadas por elementos externos como el resentimiento o intereses ajenos a las organizaciones.

Este poder generalmente es observado desde ámbitos como el político o lo público olvidando de alguna manera que también está vinculado a espacios como la familia, las relaciones personales de pareja, las organizaciones sociales, el ámbito laboral o cualquier espacio en el que exista interacción. El deseo de poder siempre conducirá al ejercicio de la política, y una asociación de esta última conducirá a la conformación del Estado a pesar de que se deba ejercer por la fuerza y contra la voluntad de quienes quieran o puedan resistirlo.



Tipos de Poder

Van Vliet (2010) en un estudio a French y Raven sobre sus descubrimientos acerca del poder en 1959, establece la siguiente clasificación de poder:

- **Poder Coercitivo**

Es aquel que usa la fuerza como amenaza para obtener un cumplimiento, esta fuerza puede ser de tipo social, físico, emocional, política o económica; la coerción es su precepto más importante puesto que a través de ello las personas son obligadas al cumplimiento de algo.

Este puede ser:

Personal.- cuando se relaciona con la posibilidad de un rechazo o desaprobación por parte de una persona cercana o que es muy valorada.

Impersonal.- cuando se considera que el agente que influye en la coerción constituye una amenaza física, puede imponer una multa económica o puede prescindir de los servicios del empleado.

- **Poder de recompensa**

Está relacionado directamente con la capacidad de realizar uno u otro acto con la esperanza de recibir o negar algún premio o distinción social, emocional, tangible o espiritual por cumplir con un el deseo del oferente.

Esta puede ser:



Recompensa Positiva.- se obtiene al realizar bien una acción, por ejemplo la entrega de un premio monetario por un desempeño excepcional en el trabajo.

Recompensa Negativa.- se impone por la realización de un acto que no está permitido o prohibido expresamente, por ejemplo una multa por no tener los documentos al día en una revisión de tránsito.

- **Poder legítimo**

Es aquel que está vinculado a una autoridad considerada legítima, permite al que esta imbuido del mismo el administrar y generar obligaciones para sus subordinados. Es claramente una noción jerárquica de manejo dentro de las organizaciones por ejemplo el poder que ostenta la realeza.

- **Poder referente**

Hace referencia a las relaciones o afiliaciones que tienen las personas a algún gremio o institución. Las creencias, comportamientos o tradiciones generan un valor tan importante en los grupos humanos que generan una superioridad en la línea de trabajo o la visión, misión y objetivos de la organización.

Este puede ser:



Positivo.- se usa las creencias o conexiones para influenciar a las personas en el cumplimiento de los objetivos correlacionados.

Negativo.- este poder referente produce acciones en oposición a la intención del agente influyente, aquí se diferencia lo que opina el agente influyente y lo que se percibe como objetivos del por qué se da era relación de afinidad con los objetivos de la organización o los mandantes.

- **Poder experto**

Se basa en el talento o la experiencia de ciertas personas que, al considerarse un referente y tener reputación de lo mismo permite a los expertos convencer a los subordinados y puede ser:

Positivo.- se usa conforme el experto, en una forma confiable, influye en los subordinados para el cumplimiento de los objetivos con base al conocimiento teórico y considerado correcto por parte de este referente o eminencia en la materia.

Negativo.- en este caso se usa el conocimiento o su figura como referente en la materia para una ganancia personal por sobre la teoría o el actuar contrario al criterios de los expertos.

- **Poder informativo**



Es el cual tiene una persona para generar cambios con el recurso de la información, es decir el poseer información era la base del poder social debido a que otras personas quieren o necesitan la información que posee el que ostenta este poder. Por ejemplo secretos institucionales, documentos de importancia o información sobre situación económica de personas importantes. Puede ser:

Directo.- es la información presentada por el conocedor y que influye directamente al objetivo del cambio

Indirecto.- la información presentada por el conocedor es entregada sin intención de influir a manera de sugerencia o pistas para una determinada cuestión.

Las Relaciones de Poder

Castells (2008) afirma que “a lo largo de la historia, la comunicación y la información han constituido fuentes fundamentales de poder y contrapoder, de dominación y de cambio social” esto explicaría por qué es una batalla constante el establecer una opinión pública, aunque esta se logre a través de la coerción y el miedo.

Las relaciones de poder están determinadas por el reconocimiento de las diversidades de individuos con capacidades, características físicas y situación social y económica que los hace diferentes unos de otros, a consecuencia de esto se generan desigualdades que precisamente se configuran para el ejercicio del poder que ejercen unos sobre otros, esto es traducido finalmente



a una dominación que tiene una similitud impresionante con la monopolización y apropiación de los medios de producción que generan la explotación.

Por lo tanto, la noción de relaciones de poder, tiene como base fundamental una estructura socioeconómica concreta, la cual tiene capacidad de condicionar e influir la opinión y la acción de individuos y grupos, es decir el verse condicionados.

Por lo que las relaciones de poder no deben confundirse con las relaciones de comunicación, con la segunda se transmite información a través del lenguaje, signos o símbolos y la primera es la forma por la cual se establece un medio de sujeción y dominación de una persona sobre otra.

Estas dos relaciones pueden unirse en un proceso por el cual los relacionamientos de comunicación implican actividades teleológicas (incluso en la correcta puesta en funcionamiento de los elementos de significado) y por efecto de la modificación del campo de la información entre "jugadores" producen efectos de poder.

A través de las relaciones de poder se ven establecidos sistemas de tipo patronazgo o clientelistas manifestados por expresiones de distinta naturaleza de ejercicio de poder, donde se puede establecer por un lado un carácter más abierto y dinámico vinculado a la relación de “patrocinio” y por otro al carácter piramidal que tiene como base los vínculos personales.

La Crisis

La crisis tiene una raíz etimológica derivada del griego *krísis* que significa decisión y del verbo *kríno* que significa “yo decido, separo, juzgo”, está relacionada de manera directa con un momento de cambio muy fuerte en algo o en una situación en específico (vida, naturaleza,



enfermedad, vida comunitaria). En el caso determinado del lenguaje significa un cambio total o parcial de una situación.

Ortega (1958) afirma que “la crisis es una situación transitoria en la que se vive en dos sistemas de "creencias", viejo y nuevo, sin sentirse instalado en ninguno” es decir este término hace referencia a la caída de un sistema de creencias y la incorporación de uno nuevo.

Causas de una crisis

Villafañe (1993) establece que la comunicación en situaciones de crisis responde a realidades que las organizaciones no reconocen, formadas principalmente por acontecimientos que la amenazan, estas pueden ser de tipo:

1. **Catástrofe.-** a menudo las más graves, implican daños humanos y materiales. Generan alarma social, pueden afectar al desarrollo de la empresa y por lo general acarrear consecuencias jurídicas e indemnizaciones fuertes.
2. **Fallos funcionales graves.-** son aquellas circunstancias que suponen un riesgo para la salud o seguridad de las personas, producen una caída considerable en las ventas, pérdida de confianza y ataques de los competidores.
3. **Crisis de honorabilidad.-** se origina cuando voceros o representantes se ven vinculados en conductas desviadas de la legalidad o de lo moralmente correcto. Esto produce pérdida de liderazgo y deterioro de la imagen y reputación.
4. **Amenazas económico- financieras.-** se refiere a acciones más o menos previsibles, por ejemplo: la venta de acciones en condiciones reprochables o inspecciones fiscales colectivas que pueden originar una situación crítica.



5. **Crisis interna.-** se originan a nivel interno de las organizaciones, por ejemplo: un conflicto con los trabajadores de las organizaciones, la baja productividad o enfrentamientos, originando con ello el deterioro del clima interno y la caída de la productividad.

Tipos de crisis

Según Lozada (1988) en su estudio de comunicación en la gestión de crisis existen:

1. **Según el acontecimiento:**

- A. **Objetivas.-** las crisis pueden ser causadas por acontecimientos de carácter objetivo: atentados, guerras, cambios políticos, huelgas, despidos, etc.

- Subjetivas.-** un rumor, un enfrentamiento originados por la competencia, declaraciones polémicas, etc.

- B. **Técnicas/Políticas.-** las crisis pueden ser originadas por un riesgo de carácter técnico (un accidente químico) o, por el contrario, de un riesgo procedente de un estado de opinión (una decisión política). El riesgo técnico se anticipa mucho mejor en el seno de las organizaciones que en el de la opinión, que es mucho más sutil, difícil e incluso imposible de anticipar.

No se trata de saber lo que una organización realiza sino lo que es, cuál es su identidad o cómo se presenta. Un riesgo técnico puede convertirse con mucha rapidez en un riesgo de opinión.

- C. **Endógenas/Exógenas:** primero atacan a la cohesión interna de la organización y en segundo lugar amenazan con extenderse a los públicos externos que están



relacionados a la crisis, los mismos que simplemente han sido puestos como testigos por los medios de comunicación o por las partes del conflicto.

Por otra parte las crisis de carácter exógeno atacan en primer lugar a la imagen de la empresa con sus públicos externos, para luego extenderse en el interior.

2. **Según el tiempo de duración.**- el momento temporal y los hechos conocidos por la población determinan, en su mayoría, el tipo de crisis en la que se encuentran las organizaciones, esto debido a que toda situación de crisis tiene una evolución a través de pasos más o menos establecidos. Aquí encontramos:
 - A. Pre Crisis
 - B. Crisis
 - C. Post Crisis
3. **Según su nivel.**- las crisis pueden ser clasificadas a partir de su nivel de gravedad.
 - A. Máxima Gravedad
 - B. Intermedia
 - C. Pequeña Gravedad
4. **Según sus efectos:**
 - A. **Las que explotan:** un incendio, un robo, un evento notable y con impacto.
 - B. **Las inmediatas:** aquellas que toman por sorpresa a la organización, un problema medioambiental como un terremoto, una entrevista importante.
 - C. **Las crisis en construcción:** aquellas que se pueden anticipar como o los despidos o las negociaciones sindicales.



D. **Las crisis continuas:** aquellos problemas crónicos de los cuales las organizaciones tienen pleno conocimiento como metales pesados en pinturas, mercurio en envases de tetra pak, etc.

Fases de una crisis

1. **Pre crisis:** aquella en donde se manifiestan los primeros síntomas del conflicto, todavía la crisis se considera en un estado muy inicial. Esta etapa tiene como objetivo básico el determinar las causas que originan los hechos que ocasionaron o pueden ocasionar la crisis.
2. **Crisis:** en esta etapa el conflicto ha estallado de forma muy clara y es conocido por el público externo, en su mayoría propiciado por los medios de comunicación, por lo que se sugiere que las actividades a realizarse sean en una línea que permita cerrar definitivamente las causas que originaron este hecho y de esta manera establecer las estrategias de comunicación a usarse con los públicos prioritarios de las organizaciones en función de los objetivos planteados, de las necesidades de la organización y de su situación real. Dentro de este periodo podemos encontrar dos momentos:
 - A. **Fase aguda:** muy fuerte a causa de los actos propiciados por los medios de comunicación. Tiene un tiempo de duración de unas pocas horas o hasta semanas.
 - B. **Fase crónica:** aquí concluye el problema pero las organizaciones aún se encuentran en una fase de recuperación. Surgen acontecimientos que están interferidos por los actores de la crisis (alentados principalmente por medios de



comunicación) y sus reacciones más comunes son investigaciones o que las partes acuerden intentar sanear la situación (negociaciones).

3. **Postcrisis:** la crisis y sus causas se considera cerradas dando comienzo a un estado de balance y análisis situacional para mejorar las medidas técnicas y humanas que puedan ser de utilidad para una situación similar. Puede venir acompañada de separación de personal o reestructuración del mismo.

La crisis como oportunidad

Los objetivos de una crisis no deben ser solo para solventar problemas originados por una situación de debilidad, sino deben ser usados para crear una ventaja competitiva derivada de la relevancia social.

Efectos positivos:

1. Origina dentro de las organizaciones un movimiento grupal.
2. Las organizaciones despiertan de su aturdimiento.
3. Forjan una nueva identidad en las organizaciones con una débil cultura corporativa.
4. Surgen nuevos liderazgos dentro de las organizaciones.
5. Las organizaciones adoptan enfoques nuevos y se realizan análisis novedosos sobre el sentido de la actividad y la organización.
6. Se realiza un ejercicio de práctica preventiva y adecuación con la realidad del mercado en virtud de la competencia.



Capítulo II Metodología de Investigación

Metodología de Investigación con Enfoque Cualitativo

Es conocida también como investigación fenomenológica, naturalista, etnográfica o interpretativa en donde se incluyen varias concepciones, técnicas, visiones y estudios no cuantitativos. En este tipo de investigación no se sigue un proceso definido claramente, comenzando por la examinación del mundo social desarrollando a través de ello una teoría coherente con lo que puede observar al realizar la investigación, en su gran mayoría esta metodología no prueba hipótesis por que estas se van generando conforme avanza el estudio.

La investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza discursos, palabras, textos, dibujos, gráficos e imágenes para construir un conocimiento de la realidad social, en un proceso de conquista – construcción - comprobación teórica desde una perspectiva holística, pues se trata de comprender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno. La perspectiva cualitativa de la investigación intenta acercarse a la realidad social a partir de la utilización de datos no cuantitativos. (Alvarez-Gayou, 1999)

Los investigadores de esta metodología recalcan que la naturaleza de la realidad construida socialmente, la relación íntima entre el investigador y lo que se investiga y las restricciones situacionales que dan forma a la búsqueda, son importantes y a través de ello investigan para dar respuestas a situaciones que enfatizan como se crea la experiencia social y como se le otorga significado.



Pueden usarse muchas técnicas para recabar información como la observación no estructurada, discusión en grupo, revisión de documentos, entrevistas abiertas, registro de historias de vida, evaluación de experiencias personales, introspección e interacción con comunidades o grupos.

Metodología para Levantamiento de Información

Selección de la muestra

En este apartado se detallará el procedimiento de selección, sus participantes, tipo, procedencia, género, formación académica y demás características que sean relevantes para estos casos.

Se tomará tres situaciones o casos particulares donde se usó el silencio como respuesta, analizando primero con técnicas de observación para luego hacer entrevistas a profundidad a figuras u organizaciones de directa vinculación con la situación de crisis.

La muestra estará conformada por:

Eje Político

Nombre: Viviana Alexandra Bueno Sanchez

Edad: 32 años

Género: Femenino

Formación: Abogada, Magister en Derecho Laboral y Seguridad Social

Experiencia: Directora Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social



Directora Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social
Asesora ministerial en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda
Jefa Política del cantón Cuenca
Intendente de Policía del Azuay
Secretaria Política de la Gobernación del Azuay

Eje Salud

Nombre: Mary Cabrera Paredes
Edad: 58 años
Género: Femenino
Formación: Odontóloga, Especialidad en Población y Desarrollo Sustentable
Experiencia: Directora de la Fundación SENDAS
Formación en Salud Pública y en Políticas de Protección Social
Formación en Política Pública en Salud

Eje Religioso

Nombre: José Ignacio López Vigil
Edad: 74 años
Género: Masculino
Formación: Sacerdote Jesuita, Radialista
Experiencia: Ex Sacerdote Jesuita
Docente Universitario



Impulsor de radios comunitarias

Director de Radialistas Apasionadas y Apasionados

Colaborador de Asociación Mundial de Radios Comunitarias

Colaborador en Radio Venceremos de El Salvador

Colaborador en CERPAL Productora

Además de las entrevistas a profundidad se realizará observación no participante en redes sociales que tengan relación a las situaciones expuestas en la entrevista a profundidad.

Entrevistas a profundidad

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En la entrevista a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Se realizará entrevistas semiestructuradas en donde el entrevistador se basará en una guía de asuntos o preguntas y tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Guía de Preguntas para Entrevista Semiestructurada a Profundidad

Categoría: El silencio como respuesta



¿Cuál es su experiencia en el campo profesional?

Definición del término silencio

¿Qué es para usted el silencio en la opinión pública?

Definición del termino crisis

Definición de relaciones de poder

Momentos en los que participó o pudo observar una crisis de relaciones de poder

Momentos en su experiencia que la única alternativa fue guardar silencio.

¿Cómo calificar el guardar silencio frente a una injusticia?

¿Cuáles son los factores que me obligarían a guardar silencio?

¿Cuáles son los factores que obligan a dejar el silencio atrás?

Ventajas y Desventajas del Silencio

A nivel de (eje temático) actual ¿cuál fue el determinante por el cual se debería guardar silencio?

¿Volvería a guardar silencio en las mismas condiciones?

¿Cómo cree usted que influye en la opinión publica su silencio?

¿Cuál es el costo del silencio en sus campos de experiencia?

Categoría: Silencio y nuevas tecnologías de comunicación

¿Existe el silencio en redes sociales?

¿En qué condiciones se pueden dar y cómo?



¿Qué redes sociales se prestan más para el silencio, en cual percibe o percibió el silencio frente a una crisis?

Categoría: El silencio en lo local

¿Cuenca es víctima del silencio generalizado?

Observación no Participante

A través de esta revisión en redes sociales de hechos similares a los expuestos por los entrevistados (procurando que sean replicadas en condiciones análogas) se recolectarán datos de situaciones o semejanzas en el momento de usar el silencio como respuesta a situaciones de crisis, sus detonantes y principalmente los resultados obtenidos, esto permitirá conocer las experiencias de los participantes desde otro punto de vista y a través de las reacciones encontradas en estos espacios evaluar si la aseveración expresada en las entrevistas a profundidad, corresponde a lo observado en estos espacios.

Por otro lado permitirán conocer el contexto de cómo se originó la problemática además de saber quién propició el uso del silencio como alternativa.

Tipo de codificación.

Codificación Abierta



En este tipo de codificación el investigador revisa las diferentes aristas del material que va a ser analizado y a través de la comparación constante del mismo, genera categorías iniciales de significado, esto se basa en los datos recolectados a través de las entrevistas a profundidad y observación no participante.

Las propiedades de estas categorías vienen representadas por subcategorías que deben ser codificadas y nos proveen de detalles de su nivel superior.

Extracción y recopilación de información de interés a través de una triangulación de métodos de recolección de datos

Toda la información que se levante, luego de la respectiva codificación libre y teórica, reposará de manera condensada dentro de una matriz de variables básicas que hacen referencia a las preguntas de investigación.

Tabla 1.

Matriz de recolección de datos – Entrevistas a Profundidad

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS – ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD									
EJE	Definición del silencio	El silencio como respuesta	Crisis de relaciones de Poder	Espiral del silencio	Espiral del Miedo	Ventajas del silencio	Desventajas del Silencio	El silencio y las nuevas tecnologías	El silencio a nivel local
POLÍTICO									
SALUD									
RELIGIOSO									

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



Nota: esta tabla constituye una exposición corta, fiel y concisa de la información levantada a través de las entrevistas a profundidad.

Tabla 2

Matriz de recolección de datos – Observación no participante

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE					
EJE	DESCRIPCIÓN DEL HECHO	FUENTE	VARIABLES ENCONTRADAS	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	PERFILES DE OPINIÓN
POLÍTICO					
SALUD					
RELIGIOSO					

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

Una vez se posea los resultados comunes de los dos métodos a utilizarse, se establecerá una matriz de coincidencias que permitan filtrar los resultados que cumplieron con la finalidad propuesta y que se relacionen a las preguntas de investigación estableciendo una validez de criterio, que hace referencia a la validación de un instrumento de medición al compararlo con un criterio externo que pretende medir lo mismo (Hernández, 2006).



Es decir el momento en el cual diferentes instrumentos miden el mismo concepto o variable (en este caso información encontrada en el proceso) y estas tienen resultados similares podemos dar como válido el instrumento de medición.

Tabla 3

Coincidencias entre la Observación y Entrevistas.

COINCIDENCIAS ENTRE LA OBSERVACIÓN Y ENTREVISTAS			
	ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD	OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE	CUMPLIMIENTO DE COINCIDENCIAS
INFORMACIÓN ENCONTRADA			

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

Metodología para Presentación de Información

Reporte de resultados de investigación.

Se desarrollan mediante un esquema y de forma narrativa, este fundamenta el proceso de investigación y presentará a detalle los resultados alcanzados con el levantamiento de información base.



Metodología para Análisis de Información

Codificación de variables para análisis discursivo – Comparación Constante.

De manera simultánea a la puesta en práctica de los procesos de codificación, se llevan a cabo la comparación constante, al procesar los datos, se contrastan sus significados y sus relaciones constantemente. Se compara código con código, código con categoría, código con nuevos datos y se determina la necesidad, cuando aplica, de volver a la población meta de la investigación para responder a los cuestionamientos que puedan surgir o para profundizar en alguno de los conceptos emergentes.

Para efectos de la comparación se trabajará en una matriz que permita contrastar las respuestas obtenidas en las entrevistas semiestructuradas a profundidad y en la observación no participante con las preguntas de investigación relacionadas y los objetivos de investigación:

Tabla 4

Matriz de análisis de información

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN					
CATEGORÍA	COINCIDENCIAS NIVEL POLÍTICO	COINCIDENCIAS NIVEL SALUD	COINCIDENCIAS NIVEL RELIGIOSO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
El silencio como respuesta					
Espiral del Silencio y Miedo					
Relaciones de Poder					



Ventajas del Silencio					
Desventajas del Silencio					

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

Capítulo III Presentación y Análisis de Datos

Con Respecto al Silencio como Respuesta

Político:

En este nivel se considera a la omisión como silencio y como respuesta precisamente, en algunos momentos este silencio como respuesta no era lo que se necesitaba puesto que debería existir un análisis de las particularidades territoriales, es decir tomar en cuenta las necesidades de nivel local.

El silencio, sin considerar las implicaciones en materia comunicacional, puede afectar los principios de quienes están involucrados y orillarlos a tener que dar un paso al costado en el ejercicio de un cargo público.

Salud:

Existen silencios formales, pero no absolutos. Estos tienen que ver mucho con los ruidos comunicacionales puesto que determinan un espectro de silencios en donde, con respecto a la institucionalidad pública, si no hay respeto por estos silencios existen fuertes sanciones y represalias.

Religión:



En la historia, las invasiones en América Latina tuvieron como fin ordenar el silencio, tal como lo establece uno de los entrevistados “nos cortaron las lenguas para que no habláramos, para que no pudiéramos ni siquiera denunciar la injusticia que estábamos padeciendo entonces, cuando tú me preguntas sobre el silencio yo te respondo sobre la palabra porque ese es el trabajo que realizo desde hace tantos años”.

El silencio es aquel instrumento que niega y/o rechaza, no de forma violenta sino de la forma más humana y crítica posibles órdenes, actitudes o comportamientos injustos.

Uno de los grandes ejemplos del uso de silencio como respuesta fue precisamente cuando Jesús fue condenado y prefirió mantenerse en silencio, pero tal como se explica en las entrevistas realizadas, no fue un silencio como acto simple de respuesta sino como una forma de resistencia ante una injusticia de alguien que ostentaba el poder.

Con Respecto a las Crisis de Relaciones de Poder

Político:

Las crisis son consideradas como manifestaciones sociales que están exteriorizadas en medios de comunicación, esto origina silencio puesto que este acto permite que no trascienda esta consecuencia o en otros casos desvía la atención de la población a otros sectores.

La premisa a nivel político en la mayoría de casos es: si la crisis generada posee un impacto mayor y tienen carga negativa, no deben contestarse sino revertirse. En caso de que estén relacionadas con la sensibilidad de las personas, existen muy pocas posibilidades de retomar el control respecto de esa situación.



En algunos espacios relacionados al ejercicio público en donde se puede generar una crisis por omitir respuestas a cuestionamientos de mala administración en los espacios de poder, la autoridad se ve enfrentada a dos posibilidades, en primer lugar el saltarse la estructura jerárquica para entregar las respuestas que se exige desde la base con consecuencias de separación de espacios de representación y por otro lado puede mantener la postura nacional (entregada desde niveles superiores) y por lo mismo ser juzgado con respecto a los principios que rigen su actuar como autoridad.

Salud:

Cuando las personas se abren a entender el poder desde la diversidad siendo parte de las decisiones y los derechos, irremediamente se encontrarán con estructuras y relaciones basadas en el poder, estas generalmente se establecen por condiciones de desigualdad que subyacen de las relaciones entre las personas.

Una comprensión así del poder permite hacer un análisis mucho más fino de los intereses que están en curso, pero también de los mecanismos para gestionarlos en la medida que se tiene otro horizonte para la construcción de condiciones de igualdad y reconocimiento. Esto no es lo que pasa cuando se habla solamente del poder y el espacio público, que hace referencia en este caso únicamente a la imposición de la autoridad.

Una vez las personas deciden denunciar situaciones injustas o perjudiciales para todos, el poder del que esté imbuido el denunciado determinará las consecuencias. Las personas no pueden permanecer en una institución en donde la honestidad, trabajo, manejo honrado de los recursos es el problema y el poder junto a la autoridad avalan la negligencia.



Como ejemplos de crisis de relaciones de poder existen: silencios frente a los abusos de derechos, violaciones a niñas y niños, abusos de pederastia, huelgas, paralizaciones de actividades; algo que trastorna a la comunidad por ejemplo son los silencios frente a la pederastia, o el silencio frente al abuso sexual. El silencio de las personas que saben, de las víctimas está atravesadas por el terror, por relaciones de poder, inclusive por el miedo a perder la vida haciendo de este un silencio más sistémico.

Religioso:

Las relaciones de poder hacen referencia a la sociedad que está fundada en el poder de unos y la impotencia de otros, las mismas que se quiebran y terminan con sublevaciones, manifestaciones, torturas para defensa de derechos humanos, etc. Por lo general se puede encontrar los casos de abuso contra niñas, niños y adolescentes como la raíz más sensible.

Cuando las personas se atreven a decir que es injusta esa relación de poder irremediamente debe pagar las consecuencias.

Con Respecto a la Espiral del Silencio

Político:

Cuando se ejerce un espacio de dirección, y más aún cuando se relaciona al tema político, el respetar las directrices de un superior es un tema de convicción. El efecto de la espiral del silencio permite mantener un control sobre las declaraciones, puesto que ayuda a que no influyan criterios personales y con ello mantener una imagen unificada de la institución.

***Salud:***

Cuando ese silencio involucra a otras personas o decisiones externas, el silencio se convierte en un acto de respeto a esas otras personas que son también actores principales de esa situación en donde inmiscuirse podría ser muy arriesgado, generando injusticias o parcializando las cosas. De una u otra manera este efecto causa una espiral del silencio que podría leerse como prudencia al marcar un tiempo y una distancia, esto permite buscar un mecanismo que pueda procesar, construir, resolver o anticipar esos temas que han pasado y que quedaron ahí generando rupturas.

Religioso:

Haciendo alusión precisamente al tema del sacerdocio y en situaciones en las que se encuentran frente a superiores religiosos que tal vez desconocen de temas de lucha social o de conceptos de libertad de expresión, se sustenta que los preceptos que se enseñan en esta institución van en contra de la renuncia del silencio como acto impuesto a nivel jerárquico. Llamamos rebeldía a un acto de dignidad y en ese caso el silencio crece con todas las personas que comparten los espacios y ven las consecuencias que trae este acto aunque sea justo, lo único que queda es que el acto de guardar silencio, se transforme en un silencio activo y despectivo como reacción ante tales situaciones.

Con Respecto a la Espiral del Miedo***Político:***



El temor viene acompañado del miedo, se genera al no acatar las directrices porque precisamente este acto ocasiona la separación de espacios de poder y con ello por ejemplo encontramos el desempleo. Por lo mismo este fenómeno está basado de igual manera en directrices claras y obligatorias en un sistema piramidal.

Es menester mencionar que además del ejercicio profesional pueden verse comprometidos los principios y la integridad por lo que se genera un temor a enfrentarse con aquella situación.

Salud:

A través del poder atribuido a una autoridad no solo es el silencio el cual se transversaliza en el ámbito laboral, también lo es el miedo, no existen compromisos que permitan superarlo, sencillamente el más débil en la relación será el que sufra las consecuencias y con este acto más personas se verán obligadas a seguir el ejemplo.

Este miedo hace referencia a sentir el techo de cristal, el silencio y el temor. El conflicto será procesado de otra manera puesto que no existen contrapartes pues están temerosas de actuar por las consecuencias.

Religioso:

En el caso religioso no poder rebelarse por miedo origina un silencio militante, por citar un ejemplo, cuando existe violencia intrafamiliar el silencio y miedo vuelven a las personas cómplices de esa injusticia y la única lectura clara sería que frente a una justicia no hay que guardar silencio, debe denunciarse la injusticia y romper el silencio; ahora bien si no podemos lograr nada, si la correlación de fuerzas es muy favorable al poderoso, se determinará de



inmediato el efecto espiral fundamentado en silencio y miedo por lo que la única salida será un silencio despectivo ante la situación. En este nivel precisamente se repite mucho la circunstancia en donde el silencio más se reproduce, con justificaciones como no meterse en relaciones ajenas por miedo a que esto traiga más problemas que soluciones, comúnmente en una base social profundamente religiosa encontrabas frases como “en líos de marido y mujer, nadie se debe meter”.

Con Respecto a las Ventajas del Silencio

Político:

- El silencio tiene como fin el tranquilizar un hecho que ha tenido o tendrá gran impacto y con ello minimizar la incidencia que pueda crear.
- El silencio temporal es oportuno en función de las relaciones políticas, principalmente con relación a posibles alianzas y acuerdos con otros grupos de interés con el fin de no develar una estrategia que se puede tener respecto de la posición partidista que puede surgir en un determinado momento, es útil como estrategia en un nivel de negociación específico.
- El silencio permite buscar otra circunstancia con la cual se desvíe la atención o que cambie el panorama en lugar de algo favorable para la persona u organización.
- En los casos en los que los estados de ánimo se encuentren demasiado alterados y una palabra mal dicha podría generar más caos, no se tiene una idea concreta o no existe una



respuesta específica, es recomendable hasta no tener una posición adecuada no emitir un comentario, es decir optar por el silencio.

- El silencio permite evitar que un acontecimiento tenga un mayor impacto o que el hecho generador no se profundice.
- Este acto permite esperar a tener conocimiento o elementos suficientes para dar una respuesta ante un hecho, este debe evitarse cuando en las relaciones interpersonales la situación no va a cambiar, existe ya un tema definido y que no es posible revertirse.

Salud:

- Cuando no queda otra salida o están en riesgo cosas con una importancia mayor, el bienestar o la protección de las personas por ejemplo, el silencio temporal puede ser una estrategia valida momentánea, con este espacio y tiempo ganado se puede buscar, canalizar o motivar acciones para el cambio y con ello intentar que el hecho generador no se repita a futuro.
- El silencio al que más se acude es el silencio que protege a una víctima, por lo general en casos de violencia de género o sexual, con respecto a nuestra legislación o a la forma de afrontar estas situaciones en algunos casos el daño es más grave para la victima que para el agresor.
- El silencio puede verse como complicidad o cobardía, pero cuando se es un referente de opinión pública (a nivel personal o como organización), cuando no se tiene toda la información o está vinculado a asuntos políticos partidistas es claro que la mejor salida será el no actuar.



Religioso:

- El acto de callarse es decir el silencio puede estar bien utilizado cuando se debe tener un dialogo con fanáticos o con un inquisidor, con ellos es perder el tiempo, no se dialoga. Con un inquisidor no se puede tener una conversación porque él tiene la fuerza, lo mejor es despreciarlo a través del silencio pues siempre están convencidos de tener la verdad absoluta.

Con Respecto a las Desventajas del Silencio

Político:

- Cuando no se analiza bien los hechos generadores, el “golpe comunicacional” que se recibe por hacer uso del silencio puede causar mayor desinformación, especulación o a su vez zozobra.
- La reacción de la población al usar el silencio que defiende una causa es positiva en función de un reconocimiento, pero si no mantiene coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, el guardar silencio puede considerarse cobardía.
- La desinformación, especulación, generación de crisis o el permitir que otras personas saquen provecho de esas circunstancias y les puedan tomar como un tema político para propios intereses, hacen que el hablar al respecto de algo y el no poder opinar o ser uno mismo sea la principal desventaja del silencio.



- Si las personas deben guardar silencio para poder conservar un espacio de poder eso puede rebasar los niveles de tolerancia. A nivel de principios el espacio ya no se reconoce como de las personas sino de la institución.

Salud:

- El silencio pasivo o cómplice siempre será inadecuado, es un silencio que apoya a mantener una situación injusta de relación de poder.

Religioso:

- El silencio se traduce a un respeto obligatorio que es propiciado desde las autoridades religiosas, no por la premisa de que se debe guardar respeto por ser superior. Aunque hacerlo puede mantener los espacios en los que se desarrollan las personas y mantener una tranquilidad interior puede significar una pérdida de principios.



Capítulo IV Discusión

El silencio transversaliza cualquier acto comunicacional, este otorga sentido y contexto con su presencia puesto que representa una necesidad especialmente imperante en situaciones de crisis. Desde su concepción fundamental se considera “ausencia” pero luego de un análisis del mismo en diferentes contextos (político, social y de salud) debe cambiarse, en el marco comunicacional, su concepto por el de “presencia”.

¿Es esta la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder? Según Le Breton (2006) la modernidad trae consigo el ruido y por lo mismo una imposibilidad de silencio en la comunicación; en cualquiera de las formas en las que en esta investigación se recabó información, esta teoría era validada. El silencio al final es considerado como una estrategia que decía mucho más a través de la no existencia que en su antítesis, es decir cuando los partícipes de un hecho respondiendo a cualquiera de las situaciones originadas.

Incluso el silencio es antagonista en los medios de comunicación, pues el ruido que emiten sus diferentes segmentos demuestran constantemente con su presencia, que el mundo sigue su camino y si de algo podemos estar seguros es que lo único que será silenciado en estos espacios es las cuestiones que estén en contra de grupos que detentan cualquiera de los tipos de poder.

“Nos cortaron la lengua para que no habláramos” se escucha de los labios de uno de los entrevistados; hace suyo el sentir de lo que se vive junto a aquellos que han sido obligados a callar. Precisamente “De lo que no se puede hablar hay que callar” manifiesta Wittgenstein(1969) relacionado directamente a cuestiones religiosas que terminan fundamentando el silencio como una regla en la cual toda reflexión filosófica es detenida al



llegar la fe y la religión puesto que lo que se muestra adquiere un carácter místico y ello no será transmisible con la palabra.

Evidentemente existen algunas variables en común cuando se define al silencio como una respuesta, estos puntos clave precisamente son las categorías de autoridad y la jerarquía que están directamente relacionados a las relaciones de poder y aumentan exponencialmente en su ejecución cuando la otra parte ofrece una única respuesta fundamentada en un silencio puro y/o sistémico. Aspecto que en los ejes en los que se realizó esta investigación es común encontrar, precisamente el poder detenta la buena práctica, el silencio acompaña al poder controlando su “feudo”, y la tecnología en este espacio de tiempo permite a estas dos características el poder aplicarse de manera inmediata.

El silencio originado por una relación de poder tiene una estrecha relación con la obligatoriedad de cumplir el deseo de alguien que esta imbuido de autoridad, esta dinámica es manejada en los tres niveles de esta investigación: no solo permite que el orgánico funcional de las instituciones puedan mermar a los implicados a la base de la pirámide, sino que es prácticamente normalizado y está sentado en base a costumbres, el que los mandos medios y superiores vean a su entorno como el único y legítimo promulgador de normas y perfiles a cumplir, no importa si el espacio tiene una dinámica o persigue uno u otro objetivo, siempre por encima de ello estará la dinámica del hacer “todo cuanto su inmediato superior disponga”.

Existe pasividad y silencio impuesto para intentar destruir ideológicamente lugares, espacios, voces y luchas de grupos vulnerados a través del tiempo. “No hay patria en el silencio impuesto” manifiesta Gorodischer (1985) haciendo una referencia clara a parar contra esta forma de opresión puesto que tiene un efecto nocivo en la invisibilización contra la que tanto se ha



luchado con la promulgación de un sinnúmero de legislaciones que apoyan la “libertad de expresión”.

Alienar a los que no ostentan poder permite una clara ventaja: el aislamiento. Aquellas víctimas del silencio no decidirán nunca su suerte con convicción, el esquema se repite una y otra vez a lo largo de estas líneas, su fin fue y será el bienestar común encontrándose con la insuficiencia de medios u escuchas para su causa. Una vez más el silencio entra en escena para recordar que a solas su poder parecer ser mayor.

En una era en donde la conectividad inmediata no permite dejar atrás nuestras declaraciones, el silencio se hace débil exponencialmente. “Ahora sé que el exceso de información es peor que su escasez” dice Bauman (2012) en sus estudios de sociología contemporánea, haciendo referencia a lo complicado de manejar grandes cantidades de información o en un sentido mucho más cercano a esta investigación: controlar grandes cantidades de información. El silencio hace un trabajo minucioso, pero en cuanto no puede detectar el origen de su amenaza comienza a perder efecto y por ello la tecnología está dificultando día tras día su accionar. Nada puede desaparecer en las redes sociales y una vez algo se encuentra en ellas no podrá detenerse nunca, por lo que los más hábiles en el manejo de esta problemática, en caso de originarse, darán un paso al costado y seguirán adelante para no dar más importancia al asunto, confiando claro en que la sobreexposición a la información que ha causado la tecnología permita que un nuevo hecho detone el olvido del anterior. No solo hablamos de un silencio aparente sino que en adelante deberá ser considerado un silencio estratégico.



Con respecto al análisis de las entrevistas semiestructuradas a profundidad en los cuales el silencio fue la respuesta en una situación de crisis, debemos evaluar la teoría de la espiral de miedo y la espiral del silencio como posibles desencadenantes del mismo.

En la espiral del silencio los individuos que conforman la sociedad temen ser rechazados al expresar posiciones contrarias a las de sus semejantes, originando de esta manera que la opinión dominante sea la que determine el comportamiento del público en general.

Neuman (1995) explica que existe un “núcleo duro”, donde en cierto sentido relacionado con la vanguardia, existe una minoría que queda al final de un proceso de espiral del silencio desafiando el aislamiento y que considera al mismo como un precio a pagar por permanecer conscientes de la verdad.

Como parte de la detonación de la espiral del silencio o siendo su desencadenante encontramos también la espiral del miedo, por lo que si damos por válida y vinculante a la teoría de que el miedo nace del silencio y que además las crisis provocan en muchos sentidos silencio como respuesta, este mismo silencio juega con una suerte de temor a lo desconocido o el poder que detentan las organizaciones que comandan uno u otro espacio. El miedo actúa como detonante y por lo mismo justifica la no respuesta ante temas críticos permitiendo que esto siga manteniendo una secuencia en forma de espiral donde el crecimiento se da de forma exponencial.

Específicamente en el campo político existe un respeto por el silencio en su concepción más pura, debido a que es defendido como una forma de mantener una imagen general de una u otra institución y con ello un concepto general favorable de los mandantes. En teoría estas condicionantes mantendrían un orden y una línea de trabajo con un perfil ajustado a sus fines últimos, en la práctica nos encontramos con que los silencios son percibidos por la ciudadanía



como falta de carácter o cobardía puesto que en una sociedad, que usa cada vez más las redes sociales y la información en línea que pueden obtener de ella, es cada día más difícil no sufrir de filtraciones de información sensible o de interés del público en general. Esto lo explica Rall (1992) “El silencio puede expresar miedo, agresión y ninguneo. En otras ocasiones, el silencio es una expresión de la compasión, de la comprensión o simplemente de respeto” por lo que será de tanta importancia el saber cómo quedarse callado que como pronunciar muchas palabras frente a los jerárquicamente superiores.

En este contexto el comunicar es un pilar fundamental del actuar de los futuros o actuales mandantes, aquí la premisa de “lo que no se comunica, no existe” se ve refrendada puesto que el público basará sus concepciones acerca de su autoridad en las muchas o pocas obras a las que con sus sentidos puedan acceder. ¿Cómo impulsar el conocimiento de estos actos al público en este contexto? Sencillo, creando los suficientes espacios para compartir información. En los últimos años la presencia en redes sociales es imperante y necesaria, además de que los perfiles de autoridades poseen un ejército de recursos (personal a cargo y medios para publicitar la gestión) que permitirán (al verse relacionados unos con otros en esta pirámide jerárquica y obligados a través del miedo) replicar a todos sus conocidos o personas agregadas a sus distintas redes sociales, la obra que tal o cual organización lleva a cabo, en este sentido podríamos decir que el silencio permitirá generar más ruido del que creíamos posible.

Con respecto a la salud vemos conductas parecidas a las del contexto político, diferenciadas solo en la base en las que se fundamenta el silencio. El bienestar de las personas en esta área deberá ser comunicado a como dé lugar, incluso arriesgándose a presentar información de alguna manera segregada o resultados inconclusos, por lo que una vez más el silencio será la



herramienta comunicacional preferida para control de masas y propagación de “solamente lo necesario”.

En este caso se debe hacer una aclaración pues este eje en específico contempla una mirada a la salud pública, por lo que estos dos ejes están implícitamente relacionados debido que confluyen en su actuar la voluntad política de turno. En este caso, en el ámbito comunicacional, las relaciones de poder juegan un papel fundamental puesto que en virtud de la defensa o promoción de los objetivos de las instituciones no dudan en usar al silencio como la respuesta ante cualquier amenaza o situación de escrutinio público, en algunos momentos de manera permanente y en otros casos solo de manera temporal mientras encuentran una salida que otorgue mejores resultados.

Por último, en el campo de la religión, a nivel comunicacional, el silencio es considerado al mismo tiempo como un dogma y una virtud, pues el fundamentar la fe de creyentes en una inexplicabilidad del “por qué no se debe hablar sobre uno u otro tema” es visto como una cualidad de solo aquellos que podrán conseguir u obtener lo prometido por la religión.

La espiral del silencio y el miedo se fusionan al precepto religioso puesto que el silencio como virtud y el miedo como antecedente a una pena guían el quehacer de las personas que se encuentran en las comunidades. Día a día se repiten consignas y se graban en la memoria de sus integrantes (generando una suerte de opinión única y autentica) aquello establecido a través de los años y que fundamentan a la institución.

Considerar el silencio con la no existencia repercute en definitiva con su definición más básica puesto que al final deberíamos considerarlo como interacción y un mensaje más para olvidar su concepción como ausencia.



Conclusiones y Recomendaciones

“Tenemos que considerar la palabra antes de ser pronunciada, ese fondo de silencio que siempre la rodea y sin el que no diría nada; debemos desvelar los hilos de silencio que se entrelazan con ella.”

M. Merleau-Ponty (1964)

El silencio es la premisa predilecta con la cual las personas ejercen y limitan su autoridad, a diario nos vemos envueltos en silencios que apoyan, aíslan, invaden, expulsan, aumentan o disminuyen. Sin ellos difícilmente nuestras palabras encontrarían sentido, dependen del vacío que representa el silencio para existir como concepto.

El silencio propio valora la expresión del otro. Subraya su dignidad, que automáticamente transforma a algo como merecedor de ser escuchado. Enaltece la importancia del existir personal y de lo que puede ser una persona por encima de lo que dice o dicen de ella.

Algunos preceptos aseguran que las conductas de indiferencia y silencio ante la violencia existen porque el sistema social no tolera ni premia la denuncia contra toda forma de relaciones sociales que emanen de la entraña misma de las organizaciones. Para asegurarse que esto pase, históricamente se ha sentado una clara política de castigo cuando ellas se han promovido y producido al margen de su decisión última. Como podemos esperar que el silencio no siga siendo la mejor respuesta cuando el sistema no solo imposibilita la seguridad de los implicados, sino que



exige un sinnúmero de peculiaridades para dar por válido el abandonar la comodidad del “silencio”.

Una vez que el silencio es entendido en su aspecto impositivo y punitivo, es importante señalar el círculo de crecimiento que surge desde su aplicación mediante la fuerza, hablamos de, además de generar una reputación de condición aceptable en la comunicación, una manera simple de forjar el mismo efecto a grupos enteros que están relacionados de manera económica, cultural, financiera e incluso religiosa.

¿Es la mejor respuesta cuando existen crisis de relaciones de poder? Si, luego de explorar tres aristas tan complejas como distintas (Política, Salud y Religión) solo se encuentran hechos y precedentes que fundamentan la importancia del silencio en un entorno de inequidad. Es menester considerar claro, que el silencio aunque la mejor respuesta se ve enfrentado a nuestra propia conciencia pues el término “cómplice” también entra a la ecuación. Tal vez lo mejor sea callar cuando no tenemos otra salida, cuando nos falta fuerza, cuando nos vemos mermados por poderes externos, pero sencillamente es imposible negar que una vez hacemos esto por beneficio propio podemos afectar a la colectividad y el bien común puesto que restamos una voz que podría generar o sumar al cambio.

El análisis del silencio en estas situaciones de crisis de poder en definitiva debe explorarse de manera más amplia, conocemos que en materia comunicacional la espiral del silencio es un fenómeno presente en la actualidad y que está fundamentado en una relación de poder que permite comunicar tan solo lo beneficioso para las organizaciones, pero es necesario explorar las consecuencias de este silencio a largo plazo y la falta de condicionantes para que este funcione dentro del espectro de tecnología y redes sociales. Vemos un considerable cambio en el



fundamento del uso del silencio puesto que la tecnología nos ha permitido y otorgado una perspectiva más amplia de investigación y acceso inmediato a fuentes de información donde sus autores no necesariamente estarán sufriendo presiones externas pues los cubre un velo de anonimato por lo que será necesario estudiar si las relaciones de poder que imponían el silencio, surtirán el mismo efecto en la generación Z y Alfa. Al final ¿Qué importancia tienen las palabras si no pueden atravesar el silencio?



Referencias

- Alvarez-Gayou, J.L. (1999), Investigación Cualitativa, Archivos Hispanoamericanos de sexología, (5), (117-123)
- Bauman, Z. (2012). Ahora sé que el exceso de información es peor que su escasez. Sociología contemporánea.
- Castells, M. (2008) Comunicación, poder y contrapoder en la sociedad red. Los medios y la política. http://www.psiaudiovisuales.com.ar/wp-content/uploads/Castells_Comunicacion-poder-y-contrapoder-en-la-sociedad-red.pdf
- Chomsky, N. (1992) Ilusiones necesarias. Control del pensamiento en las sociedades democráticas. Madrid, Libertarias/Prodhufo.
- Escalera, J. (2000). Sociabilidad y relaciones de poder. *Kairos*, 4(6). <https://www.redalyc.org/pdf/153/15310610.pdf>
- Farré, J. (2005) Comunicación de riesgo y espirales del miedo. Nueva época, Núm. 3, enero-junio, 2005, pp. 95-119. <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n3/0188-252X-comso-03-95.pdf>



French, J. R., Raven, B., & Cartwright, D. (1959). The bases of social power. *Classics of organization theory*, 7, 311-320.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=lOTrBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA251&dq=french+y+raven+1959&ots=wROElp1JD3&sig=8ggDVRHz0DboW03DyNBptUuIpaA#v=onepage&q=french%20y%20raven%201959&f=false>

Foucault, M. (1988). El sujeto y el poder. *Revista mexicana de sociología*, 50(3), 3-20.

<http://terceridad.net/wordpress/wp-content/uploads/2011/10/Foucault-M.-El-sujeto-y-el-poder.pdf>

Gorodischer, A. (1985). Contra el silencio por la desobediencia. *Revista Iberoamericana*, 51(132), 479-481.

Le Breton, D. (2006). *El silencio*. Madrid: Sequitur. Recuperado de: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/07/David-le-breton-el-silencio.-1997.-.pdf>

Losada, J. (2010). Comunicación en la gestión de crisis.

<https://books.google.com.ec/books?id=4MouEre7A6QC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+de+crisis&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRnruCnOnhAhWx1FkKHd7nBw>



8 Q6AEINTAC#v=onepage&q=comunicacion%20de%20crisis&f=false

Merleau, M. (1964). *Signos*. Barcelona, Seix Barral.

Naranjo, M. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(2),1-32.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=447/44750218>

Noelle-Neumann, E. (1995). *La espiral del silencio*. Barcelona: Paidós. Roberto, H. S., &

COLLADO, F. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill.

Rall, D. (1992). Funciones del silencio. *Estudios de Lingüística Aplicada*, (15).

Van Vliet, V. (2010). Cinco tipos de poder (French & Raven).

<https://www.toolshero.es/liderazgo/cinco-tipos-de-poder-french-raven/>

Villafañe, J. (1993). *Imagen Positiva*. Madrid: Pirámide.

Watzlawick, P. (2014). *No es posible no comunicar*: Herder Editorial.



<https://psicologiasantacruz.com/wp-content/uploads/2019/07/Watzlawick-P.-No-Es-Posible-No-Comunicar.pdf>

Y Gasset, J. O. (1958). *Man and crisis* (No. 121). WW Norton & Company.

Wingenstein, L. (1969) *Tractatus Logico-Philosophicus*, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, Alemania, pg. 83.

Anexos

Tabla 1

Matriz de recolección de datos – Entrevistas a Profundidad

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD			
EJE	Definición del Silencio	El Silencio como Respuesta	Crisis de Relaciones de Poder
POLÍTICO	<p>El silencio es la ausencia de una respuesta frente a uno u otro acto, también puede ser una técnica para mermar o prever un impacto mayor en caso de una crisis.</p>	<p>El silencio es impuesto por un tema de jerarquía y seguimiento de directrices (respeto a la organicidad), este es regulado a través de disposiciones y si es bien usado contempla el adecuado manejo de un impacto social que podría tener repercusiones.</p> <p>En algunos momentos este silencio como respuesta no era lo que se necesitaba puesto que debería existir un análisis de las particularidades territoriales.</p> <p>Se considera a la omisión como silencio y como respuesta precisamente.</p> <p>El silencio sin considerar las implicaciones puede afectar los principios de quienes son afectados y orillan a tener que dar un paso al costado en el ejercicio de un cargo público.</p>	<p>Las crisis son consideradas como manifestaciones sociales que están exteriorizadas en medios de comunicación. Esto origina silencio en algunos casos puesto que permite que no trascienda esta crisis o en otros casos es necesario desviar la atención de la población hacia otros sectores.</p> <p>La premisa a nivel político en la mayoría de casos es: si las crisis generan impacto por estas circunstancias y estas tienen carga negativa, no deben contestarse sino revertirse</p> <p>Las crisis de relaciones de poder relacionadas a la sensibilidad, significan la imposibilidad de retomar el control respecto de esa situación.</p> <p>Existen espacios relacionados al ejercicio público en donde se genera crisis por omitir el responder a cuestionamientos de mal manejo de los espacios. Aquí caben dos posibilidades: saltarse la estructura jerárquica para entregar las respuestas que se exige desde la base con consecuencias de separación de espacios y por otro lado mantener la postura nacional o unificada como organización.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD**

EJE	Espiral del Silencio	Espiral del Miedo	Ventajas del Silencio
POLÍTICO	Cuando se ejerce un espacio de dirección, más aun cuando se relaciona al tema político el respetar las directrices es un tema de convicción. Esta espiral de silencio permite mantener un control sobre las declaraciones, ayuda a que no influyan criterios personales y mantiene una imagen unificada de la institución.	Se genera temor el no acatar las directrices porque precisamente este acto ocasiona la separación de estos espacios de poder, por lo mismo las relaciones de poder se traducen en directrices claras y obligatorias en un sistema piramidal. Además del ejercicio profesional pueden verse comprometidos los principios y la integridad.	<p>El silencio temporal es oportuno en función de las relaciones políticas, posibles alianzas y acuerdos sobre todo para no develar una estrategia que se pueda tener respecto de la posición partidista que puede surgir en un determinado momento, es útil en un nivel de negociación específico.</p> <p>El silencio permite buscar otra circunstancia para desviar la atención o que cambie el panorama en algo favorable.</p> <p>A través del silencio se puede evaluar un hecho para saber si es de mayor o menor trascendencia, además de medir el impacto y decidir si puede usarse de manera favorable.</p> <p>En los casos en los que realmente dadas las circunstancias los estados de ánimo se encuentran demasiado alterados, en donde una palabra podría generar más caos, no se tiene una idea concreta, si no existe una respuesta específica, hasta no tener una posición adecuada, es preferible no emitir un comentario es decir optar por el silencio.</p> <p>Evitar con mayor impacto o nivel de profundización de ese hecho si es que no ha tenido una incidencia mayor en la sociedad, esto permite esperar a tener conocimiento o elementos suficientes para dar una respuesta.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

EJE	Desventajas del Silencio	El silencio y las Nuevas Tecnologías	El silencio a Nivel Local
POLÍTICO	<p>El no dar una información adecuada u oportuna que ayude a revertir justamente el golpe que estamos recibiendo de forma comunicacional puede generar mayor desinformación, especulación o a su vez zozobra</p> <p>La reacción de la población fue positiva en función de un reconocimiento por defender una causa que en un inicio siempre se profesó y con ello mantener una coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, eso se vio reflejado por el hecho de no guardar silencio.</p> <p>La desinformación, la especulación, la generación de crisis, el permitir que otras personas saquen provecho de esas circunstancias y les puedan tomar como un tema político para propios intereses, el tema de evitar brindarle una solución – alternativa a las personas y en general la desventaja del silencio es no poder opinar y ser uno mismo.</p> <p>Si se debe guardar silencio para poder conservar un espacio de poder, que ya rebasa nuestro nivel de tolerancia y/o nuestro nivel de principios entonces no es nuestro espacio, se puede luchar desde otras áreas y de ahí generar todo este proceso que se quiere desarrollar.</p>	<p>No, porque siempre se va a generar una opinión.</p> <p>Las redes sociales permiten hacer una medición del nivel de apoyo y/o nivel de aceptación. En el caso específico de contestar, como decía depende del nivel de impacto de incidencia, se podría aplicar el silencio y más bien una de las estrategias que tienen diferentes actores. Por eso ahora existen un grupo de troles que generalmente están de forma anónima generando opinión es que si usted no quiere responder directamente una tercera persona puede responder por usted.</p>	<p>Cuenca siempre ha sido la cuna de la opinión pública a nivel nacional, los promotores de cualquier idea de cualquier posición social, político, cultural y económica en el caso de Cuenca es una de las ciudades que más incide, de hecho es donde generalmente surgen las ideas, las posiciones y es una sociedad bastante compleja en función de que, si bien tienes una tendencia progresista, todavía conserva un espacio más conservador, valga la redundancia, muy tradicional y eso pues obviamente genera que en ocasiones por su propia connotación histórica – cultural Cuenca también a veces sea una de las sedes del silencio respecto de ciertos hechos como el caso de la violencia de género.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

EJE	Definición del Silencio	El Silencio como Respuesta	Crisis de Relaciones de Poder
SALUD	<p>Los silencios nunca son arbitrarios ni negligentes, son producto de un análisis y no pueden considerarse silencios estrictos.</p> <p>No hacer un pronunciamiento público no significa que no se va a acatar algo, generalmente las medidas en este caso son una comunicación formal con los actores involucrados o el contacto interno con redes nacionales para un pronunciamiento en conjunto.</p> <p>Es decir públicamente puede parecer silencio pero de alguna manera esto constituye una respuesta puesto que tiene consecuencias que asumimos como favorables una vez se decide hacer uso de esta herramienta.</p>	<p>El silencio puede usarse cuando los intereses son contrapuestos, cuando hay confrontación de diferentes visiones sobre un mismo tema en una determinada circunstancia.</p> <p>Existen silencios formales pero no absolutos, estos tienen que ver mucho con los ruidos comunicacionales puesto que determinan un espectro de silencios en donde, si hablamos de la institucionalidad pública, si no hay respeto por estos silencios existen fuertes sanciones y represalias.</p>	<p>Cuando te abres a entender el poder desde la diversidad y el ser parte de las decisiones y los derechos, entonces puedes encontrar poderes y con ello entender que hay otras formas de relaciones de que se establecen por condiciones de desigualdad que subyacen de las relaciones entre las personas.</p> <p>Una comprensión así del poder te permite hacer análisis mucho más finos de los intereses que están en curso, pero también de los mecanismos para gestionarlos en la medida que tú tienes otro horizonte que es construir condiciones de igualdad y de reconocimiento. Esto no pasa cuando hablas solamente del poder y el espacio público en donde lo que se procesa es la imposición de la autoridad.</p> <p>Una vez las personas se deciden denunciar situaciones injustas o perjudiciales para todos, el poder del que este imbuido el denunciado determinará las consecuencias, personalmente en mi historia significo mi salida del espacio público aunque la denunciante fue mi persona. No puedes quedarte en una institución en donde el poder y la autoridad avalan la negligencia y la corrupción y la honestidad y el trabajo, el manejo honrado de los recursos es el problema.</p> <p>Como ejemplos de crisis de relaciones de poder tenemos: silencios frente a los abusos de derechos, a las violaciones de niñas, a los abusos de pederastia, a la crisis de octubre, algo que me trastorna por ejemplo son los silencios frente a la pederastia, o sea es algo que no entiendo, el silencio frente al abuso sexual.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

EJE	Espiral del Silencio	Espiral del Miedo	Ventajas del Silencio
SALUD	<p>Cuando ese silencio involucra a otras personas o decisiones de otras personas, creo que ahí el silencio es también respeto a esas otras personas que son también actores principales de esa situación, aquí inmiscuirse podría ser muy arriesgado por que podría generarse injusticias o parcializar las cosas.</p> <p>En ese momento se debe marcar un tiempo y una distancia, buscando un mecanismo para así procesar, construir, resolver o anticipar esos temas que han generado silencio y rupturas en muchas personas.</p>	<p>A través del poder atribuido a una autoridad no solo es el silencio el cual se transversaliza en el ámbito laboral, también lo es el miedo. No existen compromisos que permitan superarlo, sencillamente el más débil en la relación será el que sufra las consecuencias y con este ejemplo más personas seguirán el curso indicado.</p> <p>Este miedo hace referencia a sentir el techo de cristal, el silencio y el temor. El conflicto será procesado de otra manera.</p>	<p>Cuando no queda otra salida o está en riesgo cosas más grandes (personas por ejemplo) el silencio temporal puede ser una estrategia válida de momento. Con este espacio ganado se puede buscar, canalizar o motivar acciones para el cambio y con ello intentar que el hecho generador no se repita a futuro.</p> <p>El silencio al que más se acude es el silencio que protege a una víctima por lo general en casos de violencia de género o sexual, con respecto a nuestra legislación o a la forma de afrontar estas situaciones, en algunos casos el daño es más grave para la víctima que para el agresor.</p> <p>El silencio puede verse como complicidad o cobardía, pero cuando se es un referente de opinión pública (a nivel personal o como organización) cuando no se tiene toda la información o está vinculado a asuntos políticos partidistas es claro que la mejor salida será el no actuar.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD**

EJE	Desventajas del Silencio	El silencio y las Nuevas Tecnologías	El Silencio a Nivel Local
SALUD	El silencio pasivo o cómplice siempre será inadecuado, aquel que apoya a mantener una situación injusta de relación de poder. En estas situaciones el silencio hace referencia a una desventaja.	<p>Principalmente relacionado al uso de redes sociales se deberá hacer énfasis en la revisión de cuentas individuales, institucionales y troles. Como institución y respondiendo a una política de comunicación interna y externa; en perfiles solo mantenemos un perfil informativo y no de activismo para prevenir, precautelar o llamar al cumplimiento de la ley.</p> <p>En Facebook, Instagram, medios, radios se debe hacer un análisis de coyuntura que nos permite definir si hacemos o no pronunciamientos. Generalmente se lleva los temas a los espacios colectivos o donde deben ser debatidos para procesarlos por los mecanismos adecuados.</p>	<p>El silencio a nivel local podría verse como una debilidad de los movimientos sociales, de las organizaciones sociales y de la formación política. Hay pocos espacios y mecanismos para contrarrestar el silencio en Cuenca.</p> <p>La presencia de influencers a nivel local es mínima, existen espacios como “Quejas Cuenca” y es agradable porque precisamente es una plataforma donde la gente habla, dice lo que le molesta y generalmente son temas relacionados con el interés público por ejemplo las calles, los baches, los cables, las colas y el irrespeto a las normas que son etiquetados a las instituciones vinculadas y se realiza seguimiento por el mismo medio. Claro también existen medios, en especial las radios, que tienen espacios de denuncia en donde la gente llama y dice de todo.</p> <p>Son múltiples circunstancias como la fragilidad y la poca institucionalidad, con las que se maneja la comunicación de las instituciones y medios públicos por ejemplo me parece que es penoso ver la comunicación desde instituciones públicas que son casi casi medios promocionales antes que de información ciudadana entonces, por ahí puede verse el silencio en la localidad.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

EJE	Definición del Silencio	El Silencio como Respuesta	Crisis de Relaciones de Poder
<p>RELIGIOSO</p>	<p>El silencio generalmente se define como ausencia de palabras, en algunos manuales de radio se habla de cuatro voces: la voz humana, los efectos del sonido (que son la voz de la naturaleza), la música y un cuarto elemento que es el silencio. Lo que pasa es que este término puede ser engañoso por ejemplo: en un programa de radio si tú dejas un bache, si tú dejas un silencio no programado eso no es silencio es un bache, un error. Se le llama en radio silencio por que cuando esa pausa potencia, refuerza, le da énfasis a la palabra que terminó antes o a la palabra que viene, en ese sentido el silencio sería una forma de enfatizar la palabra que acabó o la palabra que viene.</p>	<p>El origen de la invasión española y portuguesa en América Latina fue ordenar el silencio. Se podría decir que nos cortaron las lenguas para que no habláramos, para que no pudiéramos ni siquiera denunciar la injusticia que estábamos padeciendo entonces, cuando tú me preguntas sobre el silencio yo te respondo sobre la palabra porque ese es el trabajo que realizo desde hace tantos años.</p> <p>El silencio es aquel instrumento que niega, que rechaza, no de forma violenta sino la forma más humana y critica posibles órdenes, actitudes, comportamientos injustos.</p> <p>Jesús precisamente fue uno de los que usaron el silencio como respuesta al manifestarse ante una autoridad injusta o ante una agresión injusta, eso hizo él cuándo lo agarraron preso, cuando él sabía que no podía librarse porque estaba en manos de unos canallas, lo que hizo fue guardar silencio como una forma de resistencia ciudadana.</p>	<p>Crisis, es una palabra griega que significa rompimiento, algo que se quiebra. Crisis hay en todo, en la sociedad, en la economía, en la política, puede referirse a la crisis en la conciencia.</p> <p>Una crisis de conciencia es cuando se ponen de pie las cosas que se deban por sentado. Cuando lo que te enseñaron, lo que te dijeron como una gran verdad no lo es tanto, por ejemplo los prejuicios en EEUU enseñaron que la piel blanca es superior a la negra, que el negro viene de África y es un esclavo y ese es su deber el ser un esclavo. Muchos Norteamericanos crecieron con esa idea racista, hasta que de repente en sus conciencias hizo crisis eso estoy refiriéndome a lo que paso hace pocos días en Estados Unidos con el asesinato de George Floyd y la respuesta masiva de una ciudadanía que tal vez hace unos meses era prejuiciosamente racista y de repente en su conciencia eso entra en crisis frente a un crimen demasiado evidente. Pero la respuesta de esa ciudadanía norteamericana y en tantos países no fue una repuesta violenta, fue una respuesta de silencio.</p> <p>Las relaciones de poder son la sociedad que está fundada en el poder de unos y la impotencia de otros, esas relaciones de poder se quiebran y en mi caso particular una vez pasa fui sentenciado, me llevaron a la policía, participe en manifestaciones, me abrieron un expediente de deportación, amenazaron con deportarme y la raíz de todo eso era defender la vida de niñas violadas por policías, defender el derecho de los campesinos a tener tierra propia.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD**

EJE	Espiral del Silencio	Espiral del Miedo	Ventajas del Silencio
RELIGIOSO	Frente a superiores religiosos injustos que no entendían, que no querían entender, que le llamaban rebeldía a un acto de dignidad yo lo que hice fue callarme la boca, guardar silencio, un silencio activo y despectivo que era contagiado a más personas.	Si no puedes rebelarte guarda un silencio militante, por decir, cuando una mujer es maltratada por el marido no debe de callarse, ese silencio la haría cómplice de esa injusticia, frente a una injusticia no hay que guardar silencio, hay que denunciar la injusticia y romper el silencio, ahora bien si no podemos lograr nada, si la correlación de fuerzas es muy favorable al poderoso, guarda un silencio despectivo. Aunque este es precisamente la circunstancia en donde el silencio más se reproduce con justificaciones como no meterse en relaciones ajenas.	Callarnos frente a posturas contrarias y fanáticas, porque haber entrado en un dialogo con ellos era perder tiempo, con un fanático o con un inquisidor no se dialoga, porque él tiene la fuerza, lo mejor es despreciarlo con el silencio. Con un fanático tampoco se puede dialogar porque él está convencido de tener la verdad absoluta.

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD**

EJE	Desventajas del Silencio	El Silencio y las Nuevas Tecnologías	El Silencio a Nivel Local
RELIGIOSO	El silencio no debe ser visto como una ventaja o ser superiores ya que a ningún superior hay que guardarle respeto por ser superior. Esto puede significar la salida de espacios pero permitirá mantener una tranquilidad interior por hacer todo lo posible ante injusticias.	<p>A través de nuevas tecnologías y precisamente traduciendo la misma a redes sociales, lo que pasa es que las mismas no se definen por el silencio si no por la comunicación, es usada para compartir información, contenido, este puede ser bien recibido o mal recibido que es una consecuencia claro.</p> <p>En Facebook, en Twitter o Telegram se pueden generar silencios, ahora estamos hablando mucho por Zoom, lo mejor sería no depender de esas redes que son comerciales, son redes sinvergüenzas que están vendiendo nuestros datos para obtener dinero y rédito político, nosotros trabajamos mucho con software libre, con redes libres pero todavía no están tan desarrolladas como quisiéramos por ejemplo Meet Jitsi que es una red libre no comercial, que no es política pero que todavía se conoce menos. Hay que ir migrando de las redes comerciales-políticas hacia redes libres, nosotros no creemos en los derechos reservados, creemos en los derechos compartidos y eso vale para las redes también</p>	Cuando hablo de Cuenca se siente una sociedad todavía muy conservadora, un poco beata, un poco curuchupa, un poco cobarde sin miedo a romper el silencio frente a la injusticia, el silencio es cómplice, hay un silencio cobarde por ejemplo cuando se descubrió la pedofilia y las canalladas de este cura cuencano. Encontrabas a firmes defensores de la honra de este cura para no dañar la imagen del “padrecito”.

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



Tabla 2

Matriz de recolección de datos – Observación no participante

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE					
EJE	DESCRIPCIÓN DEL HECHO	FUENTE	VARIABLES ENCONTRADAS	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	PERFILES DE OPINIÓN
<u>POLÍTICO</u>	Tamariz fue destituida del cargo por el alcalde Pedro Palacios luego de que la noche del viernes 24 de enero durante el evento de presentación de la agenda del Bicentenario de Cuenca, en la plaza San Francisco, el proyecto multidisciplinario de arte “Mestizo” asumiera una posición crítica ante la actuación del Gobierno en las protestas de octubre.	https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/01/31/adriana-tamariz-usted-senor-alcalde-ha-sentado-un-antecedente-nefasto-en-la-ciudad/ https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/02/01/xdirectora-de-cultura-acusa-a-la-alcaldia-de-censura-y-presiones/	<p>Existió una remoción de autoridad por no seguir las directrices que se tenían como institución.</p> <p>Fue removida la responsable de la dirección.</p>	<p>¿Es el silencio la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder?</p> <p>Ventajas y Desventajas del Silencio</p> <p>¿Las relaciones de poder son la base principal de una comunicación parcializada e ineficaz?</p>	https://twitter.com/GustavoCardosoM/status/122454379110948871?s=20 https://twitter.com/lahistoriaec/status/1224153929468071938?s=20 https://twitter.com/gracemargatita/status/1223392331736461317?s=20 https://twitter.com/VeroAguirreOr/status/1223363858657619968?s=20 https://twitter.com/leopenia72/status/1223337686871748608?s=20 https://twitter.com/RadioCatolicaC/status/1223324929799741440?s=20 https://twitter.com/cristinaburneos/status/1222744165697585153?s=20 https://twitter.com/MendezAzuay/status/1222657953427329030?s=20 https://twitter.com/DavidJimenezA93/status/1222389671503781888?s=20 https://twitter.com/WRadioec/status/1222318559155585024?s=20

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE					
EJE	DESCRIPCIÓN DEL HECHO	FUENTE	VARIABLES ENCONTRADAS	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	PERFILES DE OPINIÓN
<u>SALUD</u>	Tras renunciar, la exministra aduce que las razones por las que dimite fueron falta de presupuesto y la imposición de personal poco capacitado para hacer frente a la crisis sanitaria	https://www.primicias.ec/noticias/lo-ultimo/renuncia-ministra-salud-medio-crisis-sanitaria/	<p>Una vez que la autoridad deja el cargo se revela las condiciones por las cuales prefirió no seguir al mando de la institución.</p> <p>Existe un claro ejercicio de relaciones de poder con las que se posibilita el incumplimiento de los debidos procesos.</p>	<p>¿Es el silencio la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder?</p> <p>Ventajas y Desventajas del Silencio</p> <p>¿Las relaciones de poder son la base principal de una comunicación parcializada e ineficaz?</p>	<p>https://twitter.com/DDavidVillamar/status/1263862183777177600?s=20</p> <p>https://twitter.com/fmilhojas/status/1261392123104038919?s=20</p> <p>https://twitter.com/TMT30_/status/1256671445838684161?s=20</p> <p>https://twitter.com/eluniversocom/status/1245736217037111297?s=20</p> <p>https://twitter.com/alexismoncayo/status/1241484184645926914?s=20</p> <p>https://twitter.com/socialholico/status/1241719180874911746?s=20</p> <p>https://twitter.com/AnderssonBoscan/status/1241543973795254273?s=20</p> <p>https://twitter.com/VillaFernando_/status/1241509500798021632?s=20</p> <p>https://twitter.com/enindefension/status/1242459929509801984?s=20</p> <p>https://twitter.com/MarcoAnibal/status/124158142258941952?s=20</p> <p>https://twitter.com/tomebamba/status/1241524956887990275?s=20</p> <p>https://twitter.com/Pinvestigacion3/status/1261463495511597058?s=20</p> <p>https://twitter.com/OSITALBORNOZ83/status/1241520169396166657?s=20</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.

**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE**

EJE	DESCRIPCIÓN DEL HECHO	FUENTE	VARIABLES ENCONTRADAS	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	PERFILES DE OPINIÓN
<u>RELIGIOSO</u>	Uno de los fieles que asiste a esta iglesia mormona le confesó que había abusado sexualmente de la hija de su pareja, de 13 años, al menos en dos oportunidades. Los tres asisten a la iglesia. Luego de esta confesión, el cura le contó a la madre de la chica. Le menor confirmó los abusos y la mujer hizo la denuncia en la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia.	https://www.diariodecuyo.com.ar/argentina/Violencia-el-secreto-de-confesion-y-denuncio-el-abuso-sexual-de-una-nena-20170426-0029.html	Los actos que se generan de las relaciones de poder que atentan contra el bienestar de sectores vulnerables son encubiertos en una primera instancia por guardar una visión de institucionalidad. Cuando está en peligro la vida de una persona el silencio debe ser dejado atrás sin importar las condicionantes o estructuras jerárquicas.	¿Es el silencio la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder? Ventajas y Desventajas del Silencio ¿Las relaciones de poder son la base principal de una comunicación parcializada e ineficaz?	https://twitter.com/karinaa_lp/status/857197401181999105?s=20 https://twitter.com/gcmabel/status/857210847998902272?s=20 https://twitter.com/DanielEliasVall/status/856939603286274049?s=20 https://twitter.com/LIgredda/status/857346378749452289?s=20 https://twitter.com/PERUVIANITA/status/857323133409296385?s=20

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



Tabla 3

Coincidencias entre la Observación y Entrevistas.

COINCIDENCIAS ENTRE LA OBSERVACIÓN Y ENTREVISTAS			
INFORMACIÓN ENCONTRADA	ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD	OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE	CUMPLIMIENTO DE COINCIDENCIAS
		El Silencio como Respuesta.	Eje Político: se mantiene silencio mientras se planea declaraciones o acciones contra ex directora. Eje Salud: se intenta silenciar los reclamos de ex ministra con acusaciones de falsedad. Eje Religioso: se encubre las violaciones de derechos.
	Espiral del Silencio y Miedo	Eje Político: se infunde silencio y miedo a los vinculados con la ex representante de la dirección. Eje Salud: por temor a perder sus puestos se oculta información. Eje Religioso: se mantiene un velo de silencio sobre los encargados de la iglesia vinculada al escándalo.	Se constatan las coincidencias
	Relaciones de Poder	Eje Político: se reconoce a la persona que ejerce el poder y quien está por debajo de él. Eje Salud: se reconoce a la persona que ejerce el poder y quien está por debajo de él. Eje Religioso: se reconoce a la persona que ejerce el poder y quien está por debajo de él.	Se constatan las coincidencias
	Ventajas del Silencio	Eje Político: permitió que una de las partes pueda tener tiempo de reflexionar sus acciones. Eje Salud: algunos vinculados al proceso no fueron removidos de sus puestos Eje Religioso: permitió que una de las partes pueda tener tiempo de reflexionar sus acciones.	Se constatan las coincidencias



	Desventajas del Silencio	Eje Político: existieron acusaciones de cobardía por no responder a las denuncias realizadas. Eje Salud: el público tomo a los actos perpetuados como cortinas de humo de algo mayor. Eje Religioso: se acrecentó la desconfianza de la gente en la institución.	Se constatan las coincidencias
--	--------------------------	--	--------------------------------

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



Tabla 4

Matriz de Análisis de Información

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN					
CATEGORÍA	COINCIDENCIAS NIVEL POLÍTICO	COINCIDENCIAS NIVEL SALUD	COINCIDENCIAS NIVEL RELIGIOSO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN RELACIONADO
<p><u>El Silencio como Respuesta</u></p>	<p>El silencio aunque efectivo, debe evaluarse según las particularidades regionales y de entorno puesto que no existe una realidad única. Se considera a la omisión como silencio y como respuesta precisamente.</p> <p>Obligar a que los representantes usen el silencio o dejen de usarlo, implica que en algunos casos vayan en contra de sus principios o el riesgo de ser removidos de sus cargos.</p>	<p>Existe riesgo de entrar en crisis cuando hay intereses contrapuestos. Cuando se confronta diferentes visiones que deben ser abandonadas por el poder que se ejerce desde una instancia superior.</p> <p>En la salud existen silencios formales pero no absolutos relacionados directamente con los ruidos comunicacionales que pueden ocasionar sanciones o represalias fuertes.</p>	<p>El silencio a nivel religioso impide la promulgación o la visibilización de uno u otro tema, aunque con esta especie de obligatoriedad se puede permitir ordenes, actitudes o comportamientos injustos.</p> <p>Se toma a la figura de Jesús como representación del uso del silencio como respuesta, haciendo referencia a que esto representa en sí una cualidad, pues permite mantener el control, calma y de alguna manera ejemplificar la resistencia ciudadana.</p>	<p>¿Es el silencio la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder?</p>	<p>Evaluar la efectividad del silencio como respuesta a crisis en el ejercicio de poder en ejes político, religioso y de salud.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

CATEGORÍA	COINCIDENCIAS NIVEL POLÍTICO	COINCIDENCIAS NIVEL SALUD	COINCIDENCIAS NIVEL RELIGIOSO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN RELACIONADO
<u>Espiral del Silencio y Miedo</u>	<p>Las directrices emitidas por una autoridad deberán ser adoptadas por todos los que están en la base asumiendo un tema de convicción, controlando de esta manera las declaraciones que surjan desde los distintos espacios de una cartera de estado.</p> <p>De igual manera en la espiral del silencio se genera temor el no acatar las directrices y que esto origine separación del servidor de ese espacio.</p> <p>En las dos formas se puede ver comprometidos los principios y la integridad.</p>	<p>La espiral del silencio se ve replicada para que exista respeto desde el área formal, aunque esto en la práctica puede arriesgarse a considerarse como injusticias o parcialización de las cosas.</p> <p>En el caso de la espiral del miedo este se replica a través del poder atribuido a una autoridad, sencillamente el más débil en la relación será el que sufra las consecuencias. Con este ejemplo más personas se verán obligadas a seguir el ejemplo. Este miedo es conocido como sentir el techo de cristal.</p>	<p>La espiral del silencio se replica como acto de fe pues es un precepto religioso el hacer un voto de silencio por uno u otro acto.</p> <p>La espiral del miedo ha sido defendida de igual manera como acto de fe, pues resulta cómplice de injusticias.</p>	<p>¿Puede tener las mismas consecuencias la espiral del miedo y el silencio en una era globalizada y conectada mediante tecnología?</p>	<p>Contrastar los resultados de los casos relacionados a la espiral del silencio y el miedo como respuesta a crisis de relaciones de poder, con una sociedad globalizada y que usa nuevas tecnologías de comunicación.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

CATEGORÍA	COINCIDENCIAS NIVEL POLÍTICO	COINCIDENCIAS NIVEL SALUD	COINCIDENCIAS NIVEL RELIGIOSO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN RELACIONADO
<u>Relaciones de Poder</u>	Las crisis de relaciones de poder, relacionadas a la sensibilidad, significan la imposibilidad de retomar el control respecto de esa situación en donde la estructura jerárquica del caso exige desde la base el cumplimiento de uno y otro tema.	<p>Las relaciones de poder se establecen por las condiciones de desigualdad que subyacen de las relaciones entre las personas.</p> <p>La denuncia de situaciones injustas o perjudiciales que estén vinculadas a relaciones de poder puede significar la salida de los espacios de trabajo.</p> <p>En esta área podemos encontrar comúnmente silencios frente a los abusos de derechos, a las violaciones de niñas, a los abusos de pederastia, silencio frente al abuso sexual, esto debido a la condición de víctimas de abuso.</p>	Las relaciones de poder hace referencia a la sociedad que está fundada en el poder de unos y la impotencia de otros, esas relaciones de poder quiebran el actuar de las personas por el miedo a pagar las consecuencias.	¿Las relaciones de poder son la base principal de una comunicación parcializada e ineficaz?	Evaluar la efectividad del silencio como respuesta a crisis en el ejercicio de poder en ejes político, religioso y de salud.

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

CATEGORÍA	COINCIDENCIAS NIVEL POLÍTICO	COINCIDENCIAS NIVEL SALUD	COINCIDENCIAS NIVEL RELIGIOSO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN RELACIONADO
<u>Ventajas del Silencio</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Permite calmar un hecho que ha tenido o tendrá gran impacto. - Minimiza la incidencia. - El silencio temporal es oportuno en función de las relaciones políticas, alianzas y acuerdos, sobre todo para no develar una estrategia que se puede tener respecto de la posición partidista que puede surgir en un determinado momento. - Es útil en un nivel de negociación específico. - El silencio permite buscar otra circunstancia para desviar la atención o que cambie el panorama por algo favorable. - Permite esperar a tener conocimiento o elementos suficientes para dar una respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - El silencio temporal puede ser una estrategia válida cuando no queda otra salida o está en riesgo cosas más grandes, con esto se puede buscar, canalizar o motivar acciones para el cambio. - El silencio al que más se acude es el silencio que protege a una víctima por lo general en casos de violencia de género o sexual. - El silencio puede verse como complicidad o cobardía. 	<p>El silencio es ideal cuando se trata de relacionarse con fanáticos e inquisidores, ya que están convencidos de tener la verdad absoluta.</p>	<p>¿Es el silencio la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder?</p>	<p>Delimitar ventajas y desventajas del silencio según el análisis realizado.</p>

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.



MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

CATEGORÍA	COINCIDENCIAS NIVEL POLÍTICO	COINCIDENCIAS NIVEL SALUD	COINCIDENCIAS NIVEL RELIGIOSO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN RELACIONADO
<u>Desventajas del Silencio</u>	<ul style="list-style-type: none">- No dar una información adecuada u oportuna que ayude a revertir el golpe que se está recibiendo de forma comunicacional.-Puede generar mayor desinformación, especulación o a su vez zozobra.- Puede tomarse como la defensa de una causa (en el caso de autoridades) que no siempre será la adecuada.-Puede permitir que otras personas saquen provecho de esas circunstancias y tomen como un tema político de interés propio.- Que si tenemos que guardar silencio para poder conservar un espacio de poder, se puede decir que el espacio no es adecuado.	<ul style="list-style-type: none">- El silencio pasivo o cómplice siempre será inadecuado, aquel que apoya a mantener una situación injusta de relación de poder. En estas situaciones el silencio hace referencia a una desventaja.	<ul style="list-style-type: none">- El silencio no debe ser visto como respeto a un superior puesto que este debería usarse únicamente en la lucha contra injusticias.	¿Es el silencio la mejor respuesta frente a crisis comunicacionales de relaciones de poder?	Delimitar ventajas y desventajas del silencio según el análisis realizado.

Elaborado por: Juan Carlos Salamea S.