

**DESCONEXIÓN MORAL EN REDES SOCIALES FRENTE A MIGRANTES  
VENEZOLANOS: ESTUDIO EN JÓVENES UNIVERSITARIOS**

**JANINIE PAOLA AYOS ARNEDO  
GABRIELA CHACÓN SARMIENTO**

**DIRECTORA  
MONICA ORIETA ARREGOCES TORREGROZA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**NOVIEMBRE DE 2020**

**BOGOTA D.C**

## Resumen

En la presente investigación se buscó describir cómo influyen los discursos de rechazo realizados por jóvenes universitarios en redes sociales como Facebook e Instagram, cimentados en bases narrativas de rechazo y en los mecanismos de desconexión moral propuestos por Bandura, sobre los procesos de exclusión que experimentan los migrantes venezolanos en Colombia. Se empleó un método cualitativo con diseño descriptivo y como instrumento la netnografía, a partir de los cuales se recopilaron y analizaron elementos publicados por jóvenes universitarios miembros de cuatro comunidades online de Facebook y una de Instagram. Se identificó el uso de seis bases narrativas de rechazo, entre ellas los ocho mecanismos de desconexión moral, siendo las más usadas los estereotipos, la aporofobia y el odio, mientras que los mecanismos utilizados con mayor frecuencia fueron justificación moral, deshumanización y atribución de la culpabilidad. Por otro lado, se evidenció que las características intrínsecas de las redes sociales favorecen la aparición de discursos de discriminación y rechazo hacia los migrantes venezolanos, de la mano con los medios de comunicación digitales que a través de sus titulares alimentan la percepción negativa hacia los migrantes.

*Palabras clave:* Bases narrativas de rechazo, desconexión moral, jóvenes universitarios, redes sociales, migrantes venezolanos.

### **Abstract**

In this research, it was sought to describe how the rejection speeches made by university students in social media like Facebook and Instagram, based on rejection narrative bases and moral disengagement mechanisms proposed by Bandura, influence the exclusion processes that Venezuela migrants live day to day in Colombia. It was used a qualitative method with descriptive design, and as instrument, the netnography, from which was collected and analyzed published content made by university students on four online Facebook and Instagram groups. Six rejection narrative bases were found, including the eight moral disengagement mechanisms between them, being stereotypes, aporophobia and hate the most used, meanwhile, the moral disengagement mechanisms that were used the most were moral justification, dehumanization and guilt attribution, On the other hand, it was evidenced that the intrinsic characteristics of social networks favor the appearance of discrimination discourses and rejection towards Venezuelan migrants, hand in hand with the digital media who, through their headlines, feed the negative perception towards migrants.

**Key words:** Rejection Narrative bases, moral disengagement, university students, social networks, Venezuelan migrants.

### Tabla de contenido

Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.....	12
Marco teórico.....	13
Aprendizaje social y desconexión moral.....	13
Exclusión y xenofobia.....	25
Emisores de los discursos de odio.....	27
Redes sociales, medios de comunicación digitales y exclusión social.....	29
Aporofobia y migrantes.....	34
Objetivos.....	38
Metodología.....	39
Método.....	39
Diseño.....	40
Participantes.....	41
Procedimiento.....	43
Consideraciones éticas.....	46
Resultados.....	47
Discusión.....	65
Recomendaciones.....	77
Referencias.....	78
Anexos.....	86
Anexo 1. Matriz de análisis.....	86
Anexo 2. Descripción de Perfiles en Línea de Grupos Universitarios.....	86

### **Planteamiento del Problema**

En los últimos años, más de cuatro millones de venezolanos y venezolanas han salido de su país hacia el exterior, especialmente a países de América del Sur, para huir de la violencia, la inseguridad, las amenazas, la falta de alimentos, medicinas y servicios esenciales, dando lugar al éxodo más grande en la historia reciente de la región (ACNUR, 2020). Los acontecimientos políticos, de derechos humanos y socioeconómicos que han tenido lugar en Venezuela, han obligado a un número importante de personas a migrar a los países vecinos, como Colombia. Según cifras de Migración Colombia, para febrero de 2020, más de 1.825.000 venezolanos se encontraban radicados en Colombia, de ellos, el 44% habría entrado al país haciendo uso de su pasaporte o bien como beneficiarios del Permiso Especial de Permanencia (PEP) o la Tarjeta de Movilidad Fronteriza, mientras que un poco más de 1.025.000 estarían de forma irregular, es decir, sin contar con los requisitos de ley para ingresar y permanecer en el país.

La presencia de venezolanos en estas ciudades colombianas y en otras muchas capitales latinoamericanas se ha acompañado de episodios de xenofobia; entendida como el comportamiento o actitud que desarrolla un grupo social o étnico frente al temor o prevención respecto de otros grupos (étnicos, sociales o nacionales) a los que se les considera extranjeros (Herranz, 2008). Estos episodios encontraron un punto realmente crítico en Colombia durante el Paro Nacional iniciado el 21 noviembre de 2019 y que se extendió hasta el mes de diciembre. La noche del 22 de noviembre en Bogotá, tras un día de agitadas movilizaciones en el sur de la ciudad, circularon a través de redes sociales como *Facebook*, *Instagram* y *WhatsApp* mensajes que alertaban a la ciudadanía de que múltiples personas de origen

venezolano tenían trazado un plan para ingresar a las viviendas de distintos barrios y saquearlas (Revista Semana, 2019). El pánico fue tal, que en toda la ciudad miles de capitalinos se armaron con palos, cuchillos y cualquier objeto que pudiera servir como arma para defender sus casas y conjuntos residenciales de los supuestos saqueos, que nunca ocurrieron y que las mismas autoridades desmintieron (Revista Semana, 2019). Días después, la oficina de la ONU en Colombia emitió un comunicado en el cual manifestaba su preocupación ante el incremento de las muestras de discriminación y xenofobia contra la población venezolana y realizaban un llamado al Estado colombiano y a la comunidad nacional e internacional para promover el respeto a la diferencia y a los derechos de todas las personas (ONU, 2019).

Igualmente, la emergencia de salud pública derivada del COVID-19, ha tenido un impacto significativo en el aumento de la xenofobia contra la población venezolana. Según la encuesta realizada por el Observatorio Proyecto Migración Venezuela, liderado por la Revista Semana (2020), desde el inicio de la medida de aislamiento social, los encuestados demostraron mayor rechazo hacia los migrantes venezolanos a comparación de la encuesta realizada en julio de 2019. Las cifras muestran que el 71% de los encuestados considera que la migración aumenta la pobreza; asimismo, el 64% piensa que la migración impone una carga para los servicios sociales del Estado y sólo el 50% está de acuerdo con que es necesario facilitar que los migrantes consigan empleo, mientras que solo el 28% ve en la migración una oportunidad para el desarrollo del país.

Sumado a lo anterior, según el Observatorio Proyecto Migración Venezuela (2020), los discursos y decisiones de las autoridades locales también han jugado un papel considerable frente a la xenofobia en aumento en medio de la pandemia, por ejemplo, en Pamplona (Norte de Santander) el alcalde Humberto Piscioti prohibió el ingreso y permanencia de migrantes venezolanos en condición de irregularidad en la ciudad y

suspendió temporalmente los albergues bajo la premisa de proteger a los ciudadanos del COVID-19; igual lo hizo el gobernador de Arauca, al anunciar que cerraría el departamento para interrumpir el paso de connacionales hacia Venezuela, mientras que en Bogotá, la alcaldesa Claudia López, realizó declaraciones en las cuales manifestaba que *Migración Colombia* era quien debía hacerse cargo de los migrantes venezolanos de cara a la pandemia.

Las acciones y declaraciones de los mandatarios, tuvieron lugar al inicio de la medida de aislamiento obligatorio en el país, momento en el cual colombianos y venezolanos pedían ayudas para sobrevivir al tiempo de cuarentena. Según una encuesta realizada el mes de mayo de 2020 por el Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM, 2020), los migrantes venezolanos en el país enfrentan tres necesidades principales: alimentación, vivienda y empleo. Según el informe (GIFMM, 2020), el número de comidas al día consumidas por las familias encuestadas se ha reducido después de las medidas de aislamiento obligatorio, sólo el 15% de los hogares realiza 3 comidas al día. Asimismo, más del 50% de los hogares encuestados necesitan apoyo en términos de vivienda y alrededor del 5% de los hogares reportan un riesgo de desalojo. En cuanto al empleo, desde el inicio de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, las familias cuya fuente principal de ingresos era el trabajo remunerado, pasaron del 91% al 20%, el 48% informa no contar con ninguna fuente de ingresos.

Entonces, las palabras de la alcaldesa “*No podemos pagar el arriendo, no se lo pagamos a los colombianos, menos a los venezolanos. Qué pena que no les podemos pagar eso, ya pagamos la comida, el nacimiento, la escuela. Qué pena, pero lo único que no podemos cubrir es el arriendo (...)*” Ponen de manifiesto otra realidad que guarda íntima relación con xenofobia, la aporofobia. El concepto *aporofobia* fue creado por Adela Cortina para referirse a “la disposición individual, personal o institucional en contra de las personas

pobres o desamparadas, que puede ir desde la invisibilización y el rechazo hasta el crimen de odio” (Rojas, 2018).

Para Cortina (2017), “los extranjeros ricos migrantes no son objeto de odio de quienes pertenecen a grupos xenófobos”, para ella, el problema no se trata de razas, etnias o nacionalidades, sino de pobreza, es el pobre el que es visto como amenaza, molestia o vergüenza. Así, el término aporofobia expresa el “odio, repugnancia u hostilidad ante el pobre, el sin recursos, el desamparado” (Cortina, 2017, p. 14).

Las redes sociales virtuales no han sido ajenas a estos y muchos otros acontecimientos en relación con el tema migratorio. El estudio realizado por Observatorio Proyecto Migración Venezuela (2020) que durante el año 2019 indagó por las interacciones de los ciudadanos y sus percepciones en las redes sociales sobre la migración venezolana, encontró que, desde febrero a diciembre de 2019, la percepción desfavorable hacia los ciudadanos venezolanos en el país alcanzó y superó el 60%. Asimismo, en el análisis de las opiniones publicadas en redes sociales, se evidenció la proliferación de opiniones negativas, no basadas en evidencias o argumentos, con respecto al impacto de los migrantes venezolanos frente a los temas de seguridad y servicios de salud en el país, al tiempo que se resaltó la influencia de los medios de comunicación digitales sobre tal percepción negativa y los comentarios xenófobos presentados en las redes sociales.

Frente a los resultados de esta investigación, es clara la relevancia con la que, en la actualidad, cuentan las redes sociales virtuales con respecto a la construcción y refuerzo de imaginarios colectivos sobre diferentes problemáticas actuales, en este caso, la xenofobia y el rechazo por parte de los colombianos hacia los migrantes venezolanos. Ante este panorama, no resulta sorprendente el interés de varios investigadores en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y por supuesto, en las redes sociales virtuales y su efecto en las dinámicas sociales. Por ejemplo, para Ruano, Congote y Torres (2016), la aparición de



dispositivos tecnológicos como computadoras, teléfonos móviles y tablets, ha permitido la reconfiguración de las formas en que los sujetos reciben, interpretan, administran y transmiten la información, posibilitando el desarrollo de procesos comunicativos, de interacción y establecimiento de relaciones interpersonales mediados por la bidimensionalidad entre la realidad virtual (online) y la no virtual (offline), que proponen las tecnologías y que afectan los comportamientos individuales y colectivos dentro y fuera del internet y las redes sociales.

Este influjo de las redes sociales sobre el comportamiento de los sujetos se debe en gran medida a las características intrínsecas de tales espacios digitales. Características como la espontaneidad, facilidad, visibilidad, permanencia y expansibilidad dotan a las redes sociales de un ambiente que favorece la aparición de conductas no premeditadas, precipitadas, sencillas de compartir y respaldadas por la libertad de expresión y el anonimato (Trejo, 2015).

De la mano con estas características y siendo internet y las redes sociales “una colección de espejos de la realidad” (Trejo, 2015, p. 37), no es extraño que, junto con otros muchos y variados comportamientos, en internet también se presenten expresiones de odio y discriminación, que en estos ambientes digitales, alcanzan implicaciones que no suelen registrarse en ámbitos offline (Trejo, 2015). En ellas, los mensajes de odio entendidos como “expresiones que incitan a la violencia, la discriminación, el odio y la animadversión hacia una persona o grupos de personas debido a su religión, género, orientación sexual, discapacidad o nacionalidad” (Bustos, Santiago, Martínez y Rengifo, 21019, p. 2) adquieren mayores alcances puesto que se acompañan de una mayor capacidad de contagio, mimetización, ostentación, magnificación mediática y respuesta social (Trejo, 2015).

Diversos estudios, como el realizado por la universidad Camilo José Cela y el Instituto nacional de estadística de España, afirman que los jóvenes son quienes más usan y

controlan las redes sociales, pues pertenecen a la llamada “generación digital”, es decir, han crecido con ellas y son conocedores de los servicios y utilidades que estas ofrecen, además, representan al primer grupo poblacional que construye sus cimientos relacionales a partir de estas y con estas (Monge y Olabarri, 2011, citado por Martín, 2015), además, los pertenecientes a la generación digital hacen una mayor utilización de este tipo de servicios y actividades a la vez que construyen la realidad social a partir de estas (Núñez, García y Hermidia, 2012, citado por Martín 2015). En Internet y sobre todo en las redes sociales, los jóvenes pueden satisfacer diferentes necesidades personales, por lo que hoy en día éstas juegan un papel fundamental en la conformación de la identidad de la persona. (Maslow, 1991, citado por Martín 2015).

La pregunta entonces, es más amplia e incluye más que las nuevas tecnologías, internet y las redes sociales. Incluye el interrogante del por qué las personas hacen uso de tales herramientas digitales para la creación y difusión de discursos de odio. Para Bandura (1996), la clave se encuentra en la interpretación que se le da al comportamiento, puesto que las personas no suelen involucrarse en conductas reprobables hasta que se justifiquen a sí mismas la corrección de las acciones a cometer a través de una reconstrucción cognitiva. En este proceso de justificación moral, la conducta se hace aceptable para sí mismo y para otros al representarla como una acción al servicio de valiosos propósitos sociales o morales (Bandura, Barbaranelli, Caprara y Pastorelli 1996).

Este proceso de justificación moral ha sido denominado por Bandura como desconexión moral y consiste en la desconexión de los sistemas reguladores de la conducta a través de la resignificación de la misma para que no sea vista como inmoral (Bandura, 1999). Para ello, los sujetos se valen de mecanismos cognitivos de minimización de la conducta, de las consecuencias y/o la devaluación de las víctimas como seres humanos quienes también son culpadas por el maltrato ejercido sobre ellas (Bandura, 1999).

Así, según el modelo propuesto por Bandura et al. (1996), la desconexión moral influye en la comisión de actos perjudiciales hacia otros, tanto directamente como a través de sus efectos sobre los factores mediadores (prosocialidad, culpa, y propensión a la agresión). El modelo expone que la alta desconexión moral se acompaña de un bajo nivel de culpa, debilitando así el autocontrol anticipatorio, el cual evita la participación en comportamientos inmorales toda vez que le permite al sujeto anticipar las consecuencias positivas y negativas de sus actos. Asimismo, la auto exoneración frente a la conducta dañina, la deshumanización de otros y culpar a la víctima, genera una baja orientación prosocial, que a su vez, contribuye a la realización de conductas inmorales de dos maneras: 1. Al tener poca empatía, se eliminaría la influencia restrictiva de la consideración empática hacia el maltrato a los demás y desactivaría la culpa anticipatoria por tal comportamiento; 2. La desconexión moral crea una sensación de rectitud social y justicia propia que genera hostilidad rumiativa y pensamientos de represalia por los agravios percibidos y, una vez liberados de la restricción de las auto-sanciones morales, es más probable que las personas lleven a cabo comportamientos perjudiciales hacia otros a causa de sus resentimientos (Bandura et al., 1996).

Como resultado, la desconexión moral fomenta la propensión a la agresión provocada por la irascibilidad y la rumia hostil, aumentando la probabilidad de un comportamiento agresivo y transgresor (Bandura et al, 1996). En otras palabras, en el modelo conceptual sociocognitivo, la desconexión moral propicia la conducta agresiva y transgresora tanto directamente, como a través de su influencia en las reacciones de culpa anticipatoria, la orientación prosocial y las reacciones cognitivas y afectivas que conducen a la agresión.

A la luz de lo expuesto en los párrafos anteriores, la presente investigación se torna relevante para la psicología y para otras disciplinas propias de las ciencias sociales y la educación por varios motivos. En primer lugar, dado que actualmente existen pocas

investigaciones sobre la desconexión moral y su influencia en la comisión de actos perjudiciales contra otros en la cotidianidad, resulta pertinente la realización de estudios que permitan ampliar los conocimientos sobre este constructo, y posibilitar la identificación del papel que juega en los comportamientos xenófobos, racistas y aporófobos, así como en otros actos que pueden catalogarse como inmorales y perjudiciales para determinados colectivos; y, de esta forma, dar luces para desincentivar y prevenir el uso de mecanismos de desconexión moral desde la psicología, las ciencias sociales y la educación.

En segundo lugar, situar la investigación en ambientes digitales como las redes sociales, cada día resulta más pertinente pues, como afirma Del Fesno (2011), nos encontramos en un momento de hibridación de las prácticas sociales de las personas, comunidades y culturas entre los contextos online y offline, de tal forma que, para comprender de manera más precisa y completa los hechos más relevantes de la realidad social de nuestro tiempo, no se puede dejar de incorporar la comprensión de lo que ocurre y de lo que las personas están haciendo en internet y, más específicamente, en redes sociales. Siendo así, la investigación aquí realizada, permite incrementar el entendimiento del funcionamiento de las redes sociales en relación con los actos que atentan contra otros, al tiempo que la metodología elegida, la netnografía, proporciona la posibilidad de facilitar y complejizar el estudio del comportamiento humano en diversos y cambiantes contextos.

Por último, el abordaje de la situación migratoria que actualmente experimenta Colombia y de las reacciones, percepciones, discursos y comportamientos de los colombianos ante el “otro” que favorecen la exclusión social de determinadas poblaciones e impiden el acceso a derechos económicos, sociales y culturales, que tienen que ver con el acceso al trabajo, a la atención en tiempos de vulnerabilidad, a la educación y a la salud por parte de las poblaciones vulnerables, entre ellas, los migrantes venezolanos.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo influyen los discursos de rechazo realizados por jóvenes universitarios hacia migrantes venezolanos, cimentados en bases narrativas de rechazo y mecanismos de desconexión moral, publicados en redes sociales como Facebook e Instagram, sobre los procesos de exclusión social de este colectivo en Colombia?

### **Marco teórico**

#### **Aprendizaje social y desconexión moral**

Bandura (1971) propone que la mayoría de los comportamientos de las personas son aprendidos, deliberada o indeliberadamente, a través del ejemplo de otros, e incluso, algunos comportamientos complejos solo se pueden aprender a través de la influencia de los demás, como, por ejemplo, el lenguaje. Esto se conoce como “aprendizaje por observación” o “aprendizaje vicario” y establece que, aún cuando hay situaciones o comportamientos que se pueden aprender de otras formas, el proceso de aprendizaje se facilita cuando el sujeto cuenta con un “modelo” apropiado, es decir, una persona a quien imitar y de la cual aprender al observar y seguir. Desde el punto de vista del aprendizaje social, el sujeto no es impulsado por fuerzas internas ni golpeado impotentemente por influencias ambientales, más bien, el funcionamiento psicológico se entiende en términos de una interacción recíproca continua entre el comportamiento y sus condiciones de control, por lo que la teoría del aprendizaje social pone especial énfasis en los importantes roles que desempeñan los procesos vicarios, simbólicos y de autorregulación (Bandura, 1971).

Según la perspectiva de Bandura (1971), prácticamente todos los fenómenos de aprendizaje resultantes de las experiencias directas, pueden ocurrir también de manera indirecta, a través de la observación del comportamiento de otras personas y las consecuencias que tales comportamientos generan para ellos. La capacidad del hombre para aprender mediante la observación le permite adquirir variados patrones de comportamiento

sin tener que construir estos patrones comportamentales mediante ensayo y error. Mismo proceso puede generar inhibiciones de comportamiento que pueden ser inducidas al ver a otros castigados por sus acciones, influenciar el desarrollo de respuestas emocionales al presenciar las reacciones afectivas de otros frente a situaciones dolorosas o placenteras, y extinguir vicariamente la conducta temerosa y defensiva observando otras actividades similares que no generan consecuencias adversas (Bandura, 1971). Para Bandura, las personas no solo representan las influencias externas simbólicamente, sino que también pueden prever las probables consecuencias de sus diferentes acciones y alterar su comportamiento en consecuencia.

En este proceso de aprendizaje, intervienen 4 subprocesos:

- **Atencional:** Es necesario atender el proceso del comportamiento que se observa, y reconocer los elementos esenciales que lo componen para poder replicarlo posteriormente, pues el hecho de netamente observar un comportamiento no es suficiente para aprenderlo.
- **Retención:** El comportamiento observado, y atendido, debe retenerse en la memoria del sujeto, para esto, dichas conductas se deben observar y realizar repetidas veces. Dentro de este proceso intervienen las representaciones imaginarias y verbales, herramientas que facilitan la adquisición, retención y reproducción de conductas. Las representaciones imaginarias son imágenes que vienen a la memoria al pensar en un determinado estímulo que se asocia con esta imagen. Y las representaciones verbales son asociaciones de palabras que se hacen sobre un comportamiento o estímulo, la mayoría de los procesos cognitivos que regulan el comportamiento son más verbales que visuales.
- **Reproducción:** Las representaciones simbólicas guían la acción. Aquí, el sujeto pone en práctica los patrones de comportamiento observados previamente. La cantidad de

conocimiento observado que una persona puede replicar define si ha adquirido las cualidades necesarias para realizar dicha conducta.

- **Refuerzo y motivación:** la conducta puede ser adquirida, retenida y reproducida, pero si no obtiene una respuesta favorable, personal o socialmente, no será replicada, y por el contrario, si se obtienen resultados positivos, la conducta se repetirá y se reforzará.

Otra fuente influyente de aprendizaje social es el abundante y variado modelado simbólico proporcionado en televisión, películas y otras exhibiciones pictóricas. Existe una gran cantidad de evidencia de investigación que muestra que tanto los niños como los adultos pueden adquirir actitudes, respuestas emocionales y nuevos patrones de comportamiento como resultado de observar modelos filmados o televisados, entonces, teniendo en cuenta la gran cantidad de tiempo que las personas pasan mirando modelos televisados, los medios de comunicación pueden desempeñar un papel influyente en la configuración de comportamientos y actitudes sociales (Bandura, 1971).

Esta teoría no sólo explica la forma en la que los patrones de comportamiento son obtenidos, sino que también explica cómo son regulados y mantenidos. El comportamiento humano recae en tres procesos regulatorios, que incluyen: el control de estímulo, el control cognitivo y el control de reforzamiento, los cuales están entrelazados en el momento de operar. En el control de estímulo, la persona debe ser capaz de anticipar las posibles consecuencias de diferentes eventos y acciones, y regular su comportamiento adecuadamente. El control cognitivo, es aquel en el que un comportamiento es asociado a ciertos estímulos o respuestas determinadas, antes de realizar la acción, es decir, cuando se sabe que una acción se sigue de una respuesta negativa o aversiva, el sujeto toma ciertas precauciones antes de realizarla. Por último, el control de refuerzo, se basa en la premisa de que el comportamiento humano no puede ser entendido del todo si no se tiene en cuenta la influencia de sus consecuencias, pues las acciones que tienen efectos negativos tienden a desaparecer, y

aquellas que tienen efectos recompensantes y positivos se mantienen. Estos efectos pueden ser experimentados personalmente u observados, y, así mismo, el reforzamiento negativo o positivo puede ser externo o autoimpuesto (Bandura, 1971).

Todas estas funciones reguladoras evolucionan con el tiempo, haciendo que el sujeto desarrolle conductas de autocontrol, y no dependa, en gran medida, de las medidas de control que provengan del exterior. En las fases tempranas del desarrollo, la conducta es en gran parte regulada por factores externos y sanciones sociales. Las personas adoptan estándares morales que sirven como guía y como base para autorregularse. En este proceso de autorregulación, los sujetos monitorean su conducta y las condiciones bajo las cuales esta ocurre, la juzgan en relación con sus estándares morales y a las consecuencias percibidas y regulan sus acciones basados en las consecuencias que se pueden generar (Bandura, 1999).

Según Bandura et. al (1996), el sistema autorregulador de la conducta, opera a través de tres subfunciones principales: el autocontrol, el juicio y la autorreactividad. El autocontrol de la propia conducta es el primer paso para dar lugar a restricciones personales a través de una función de juicio en la cual la conducta se evalúa contra los estándares internos y las circunstancias situacionales. El juicio moral establece entonces, la ocasión para la influencia autorreactiva que se produce a causa de las discrepancias entre la conducta y los estándares personales motivando y guiando las acciones de los sujetos (Pascual, 2006), es decir, las personas se comportan de acuerdo con sus normas morales a través de reacciones anticipadas positivas y negativas para diferentes cursos de acción.

Para Bandura (1991; citado en Ortega, Sánchez y Menesini, 2001) el sistema de autorregulación de la conducta moral no es algo estable, invariante ni funciona continuamente, el sujeto puede desactivar selectivamente el sistema de control del comportamiento reproducible mediante mecanismos cognitivos, puesto que los mecanismos de autorregulación de la conducta, no se ponen en acción a menos que sean activados. Hay



muchas situaciones sociales y psicológicas en las que la autorregulación moral se debilita y puede separarse de la conducta “indebida”, generando un desligamiento de la autorregulación y las conductas reprobables, de forma que la conducta realizada no es vista como inmoral o indebida, y los perpetradores minimizan su rol en el daño causado, en las consecuencias que siguen su conducta, o en el rol devaluado de las víctimas (Bandura, 1999).

A causa de la falta de activación de dichos sistemas de autorregulación, se presenta la desconexión selectiva de los marcos éticos, denominada también desconexión moral, entendida como el proceso mediante el cual los razonamientos cognitivos permiten al individuo sentir menos empatía o culpa por las acciones implementadas contra otros, y generan una falsa creencia en la que los estándares morales no son aplicables a sí mismo, debido a que explica su modo equívoco de actuar justificando su excepción a la norma (Bandura, 1996; citado en Quiroga y Velosa, 2018, p. 26).

Los mecanismos cognitivos que permiten la comisión de actos inmorales para Bandura (1999), ayudan al sujeto a justificar la conducta indebida de forma tal que las propias conductas no generen malestar o disonancia. Siendo así, Bandura (1999; citado en Quiroga y Velosa, 2018) agrupa dichos mecanismos en cuatro categorías o técnicas de racionalización: reinterpretar la conducta, confundir la responsabilidad personal, ignorar las consecuencias y culpar a la víctima.

La primera técnica, se refiere a la reinterpretación de la conducta y sucede cuando el sujeto transforma cognitivamente el comportamiento punible en algo bueno y deseable. Para ello, según Bandura (1996, citado por Martínez, Robles, Amar y Crespo, 2016) el sujeto puede valerse de tres mecanismos de desconexión moral:

1. **Justificación moral:** Este mecanismo opera mediante la reconstrucción cognitiva del comportamiento en el que el sujeto presenta una conducta perjudicial como algo personal y socialmente aceptable al representarlo como algo digno o moral de tal

forma que, el sujeto puede actuar en nombre de un imperativo moral y preservar su visión de sí mismo como agente moral al tiempo que inflige daño a otros (Bandura, 1999).

Un ejemplo de la utilización de la justificación moral se presenta de manera clara en la conducta militar (Kelman, 1973 citado por Bandura, 1999). Para Bandura (1999), la conversión de personas socializadas en luchadores dedicados se logra no alterando sus estructuras de personalidad, impulsos agresivos o estándares morales sino más bien, a través de la redefinición cognitiva de la moralidad de matar, para que se pueda hacer libre de autocensura. Entonces, las personas se ven a sí mismas luchando contra opresores despiadados, protegiendo sus preciados valores, preservando la paz mundial, salvando a la humanidad de la subyugación u honrando los compromisos de su país (Bandura 1999, p. 3).

2. ***Lenguaje Eufemista o etiquetación eufemística:*** El lenguaje moldea el pensamiento en el que se basan las acciones por lo que el uso del lenguaje eufemístico puede ser empleado para hacer respetable la conducta dañina y reducir así la responsabilidad personal sobre ella. De hecho, para Diener et. al (1975; citado por Bandura, 1999), las personas tienden a comportarse de forma más cruel cuando las acciones son verbalizadas de forma positiva que cuando son catalogadas como una agresión. De esta manera, el lenguaje eufemístico o de la no responsabilidad se basa en el lenguaje “desinfectante” que camufla las actividades perniciosas en lenguaje inocente con el objetivo de eliminar gran parte de su repugnancia y de restar agencia a los sujetos que las cometen (Bandura, 1999) mediante el estilo pasivo, sin agente, en la representación de los eventos sirve como otra herramienta lingüística para crear la apariencia de que los actos censurables son el trabajo de fuerzas sin nombre en lugar

de personas y como resultado, librarlos de la responsabilidad (Bolinger, 1982; citado por Bandura, 1999).

3. **Comparación ventajosa:** La comparación ventajosa es otra forma de hacer que una conducta dañina se vea bien al explotar el principio de contraste que construye una perspectiva desde la cual los actos reprobables se pueden hacer pasar por justos (Bandura, 1999). Aquí, la conducta está permeada por una comparación exagerada u opuesta, que hace que la acción se vea más apropiada, es decir, se compara el acto inmoral con otro peor, logrando que no se evalúe tan negativamente (Bandura 1996, citado por Martínez et al., 2016).

Desde la perspectiva de Bandura (1999), la reestructuración cognitiva de la conducta nociva a través de justificaciones morales, el lenguaje eufemista y las comparaciones ventajosas, son el conjunto más poderoso de mecanismos psicológicos para dar paso a la desconexión moral, ya que mediante ellos los sujetos logran no solo eliminar la autocensura sino también alcanzar la autoaprobación.

En cuanto a la segunda categoría de mecanismos, se encuentran tres que se caracterizan por permitirle al sujeto que los emplea confundir la responsabilidad personal en los actos cometidos (Bandura, 1996, citado por Martínez et al., 2016):

1. **Desplazamiento o transferencia de la responsabilidad:** Ya que el control moral funciona con mayor fuerza cuando las personas reconocen que causan daño con sus acciones, al ocultar o minimizar el propio papel en el daño causado se limita la aparición de autocensura (Bandura, 1999). De esta forma, debido a que no se ven como el agente real de sus acciones, se ahorran reacciones autocondenantes en vista que, desde su perspectiva, la responsabilidad se desplaza a otra persona o entidad que legitima este accionar (Bandura, 1999).

Por ejemplo, en los estudios de desconexión por desplazamiento o transferencia de la responsabilidad realizados por Milgram (1974; citado por Bandura, 1999), si una autoridad proporciona una autorización explícita a las acciones perjudiciales y se hace responsable del daño causado productos de las acciones de los sujetos, estos se comportarán de manera más cruel, así, cuanto mayor es la legitimidad y cercanía de la autoridad que emite órdenes perjudiciales, mayor es el nivel de agresión obediente.

2. ***Difusión de la responsabilidad:*** El ejercicio del control moral también se debilita cuando la agencia personal se ve oscurecida por la responsabilidad difusa del comportamiento perjudicial que puede distribuirse de dos formas, una de ellas es la división del trabajo en pequeñas labores o tareas las cuales, por separado, parecen inofensivas y que rápidamente pasan a ser parte de la rutina, permitiendo a los sujetos que las llevan a cabo, dejar de mostrar preocupación por las consecuencias morales de sus actos para prestar mayor atención a los detalles operativos y la eficiencia de sus pequeños trabajos; la segunda forma de difusión de la responsabilidad, se da a través de la toma de decisiones grupales, la responsabilidad de las acciones se divide entre los miembros de un grupo generando una percepción en los participantes en la que si todos son responsables, ninguno lo es realmente (Bandura, 1999). De este modo, cualquier daño causado por un grupo puede atribuirse al comportamiento de los demás miembros (Bandura, Underwood y Fromson, 1975; citado por Bandura, 1999). La tercera técnica de racionalización es ignorar las consecuencias de los propios actos, está compuesta por un único mecanismo de desconexión moral.

1. ***Minimización de consecuencias:*** Se da por medio de la utilización de la técnica de ignorar las consecuencias negativas derivadas de los propios actos. Para Bandura (1999), cuando las personas realizan actividades que son perjudiciales para otros por razones de ganancia personal o presión social, evitan enfrentar el daño que causan o

lo minimizan pues, mientras los resultados dañinos de la conducta personal sean ignorados, minimizados, distorsionados o poco creíbles, hay pocas razones para que se active la autocensura. Este mecanismo de desconexión moral le permite al sujeto tomar distancia de las consecuencias de sus actos facilitando la comisión de los mismos debido a que resulta más sencillo dañar a otros cuando su sufrimiento no es visible y cuando las acciones dañinas están física y temporalmente alejadas de sus efectos (Bandura, 1999). Cuando las personas pueden ver y escuchar el sufrimiento que causan, la angustia y la autocensura se configuran vicariamente como formas de autocontrol e inhibición de la conducta dañina (Bandura, 1992; citado por Bandura, 1999).

Por último, se encuentra la categoría de negación y rechazo de la víctima. En esta, se encuentran los últimos dos mecanismos que se relacionan con la forma en que los perpetradores ven a las personas que maltratan (Bandura, 1996, citado por Martínez et al., 2016):

1. ***Deshumanización:*** Las experiencias interpersonales correlativas durante los años formativos, en los que las personas experimentan alegrías y sufren dolor juntos, crean la base para la capacidad de respuesta empática ante las situaciones difíciles por las que atraviesan los demás (Bandura, 1986; citado por Bandura, 1999). Percibir a otro en términos de humanidad común activa reacciones emocionales empáticas a través de la similitud percibida al tiempo que genera un sentido de obligación social (Bandura, 1992; citado en Bandura, 1999).

Sin embargo, tal reacción empática tiene mayor probabilidad de aparecer ante las alegrías y el sufrimiento de aquellos con los que uno se identifica que ante las de extraños individuos que han sido despojados de sus cualidades humanas (Bandura, 1999). Por lo tanto, las personas reclutan justificaciones morales para una conducta

punitiva dirigida hacia individuos que han sido privados de la humanidad, pero rechazan las acciones punitivas y las condenan por razones morales hacia las personas representadas en términos humanizados (Bandura et.al, 1996, p. 3). Una vez deshumanizadas, las víctimas ya no son vistas como personas con sentimientos, esperanzas y preocupaciones, sino como meros objetos subhumanos (Keen, 1986; citado por Bandura, 1999), son retratados como "salvajes" sin sentido o bien pueden atribuirles cualidades demoníacas o bestiales (Bandura, 1999).

En estudios experimentales sobre el efecto combinado de la deshumanización y un sentido disminuido de la responsabilidad personal, se proporcionó a un equipo de supervisión el poder de castigar a un grupo de solucionadores de problemas con intensidades variables de descargas eléctricas por desempeños deficientes (Bandura, et al., 1975). El castigo se administró personal o colectivamente a los destinatarios que se asignaron a 3 grupos según una caracterización en términos humanísticos, animales o neutrales, sin que los supervisores lo supieran, las descargas nunca fueron administradas realmente, no obstante, fue posible evidenciar que los individuos deshumanizados fueron tratados de manera más punitiva que aquellos a los que se les otorgaron cualidades humanas (Bandura, Underwood y Fromson., 1975).

2. ***Atribución de culpabilidad:*** Culpar a los adversarios o circunstancias es otro recurso que puede servir para propósitos autoexonerativos, en el proceso, las personas se ven a sí mismas como víctimas impecables conducidas a conductas dañinas por provocación de la víctima por lo que se responde con una reacción defensiva justificable o bien, la conducta nociva aparece como respuesta a circunstancias convincentes y no como una decisión personal (Bandura, 1999). Al atribuir la culpa a la víctima o a las circunstancias, no sólo las propias acciones perjudiciales son excusables, sino que incluso el sujeto puede sentirse justificado en el proceso

(Bandura, 1999).

Este mecanismo resulta realmente preocupante por su efecto destructivo para las víctimas en vista que, al ser culpadas de manera convincente por su difícil situación, eventualmente pueden llegar a creer en las caracterizaciones degradantes que se le han asignado (Hallie, 1971; citado por Bandura, 1999). Sumado a lo anterior, para los observadores externos el hecho de ver a las víctimas sufrir malos tratos por los cuales se les considera parcialmente responsables, puede llevarlos a desarrollar perspectivas de devaluación e indignación hacia las víctimas lo que les proporciona una mayor justificación moral para ejercer un maltrato aún mayor (Bandura, 1999).

Es importante tener presente que la utilización de los mecanismos de desconexión antes expuestos operan dentro de las estructuras sociopolíticas que dan forma a su expresión y afectan su prevalencia, por lo que la presencia de lo que Bandura llama odios culturales, favorece la comisión de actos perjudiciales hacia los seres humanos agrupados en categorías devaluadas a los que se ha dotado de características viles, no solo convirtiéndolas en actos permisibles, sino justamente aprobables (Bandura, 1999).

Ahora bien, la adquisición de prácticas de desconexión moral no se da de forma instantánea en las personas, más bien, el cambio se logra mediante la pérdida gradual de la autocensura. De hecho, es posible que las personas ni siquiera reconozcan los cambios que están experimentando e inicialmente, cometan actos agresivos más leves que pueden tolerar con cierta incomodidad pero, una vez que su auto-reprobación ha disminuido a través de la comisión repetida de conductas dañinas, aumenta el nivel de crueldad, hasta que eventualmente los actos originalmente considerados como aborrecibles pueden realizarse con poca angustia personal o autocensura (Bandura, 1999).

La investigación realizada por Bandura et al. (1996), muestra que la desconexión moral ya está operando incluso en los primeros años de vida y que aquellos que se valen con

mayor frecuencia del uso de mecanismos de desconexión moral, están menos preocupados por los sentimientos anticipados de culpa producidos por la conducta nociva, son menos prosociales y reflexionan menos sobre las quejas recibidas y las represalias vengativas, lo que los conduce a presentar conductas agresivas y antisociales. De esta forma, cuanto mayor es la desconexión moral y más débil es la capacidad de los sujetos para resistir la presión de los pares y superiores para tomar parte en las actividades transgresivas, mayor es la participación en la conducta antisocial (Kwak y Bandura, 1998; citado n Bandura, 1999). Asimismo, los resultados indican que las diferencias de género en la desconexión moral no existen en los primeros años de vida, pero en poco tiempo, los niños se vuelven más propensos a hacer uso de los mecanismos de desconexión moral que las niñas.

Así, el modelo de Bandura, Barbaranelli, Caprara y Pastorelli (1996), postula que la desconexión moral influye en la comisión de actos perjudiciales hacia otros tanto directamente como a través de sus efectos sobre los factores mediadores, siendo estos la prosocialidad, la culpa y la propensión a la agresión. El modelo expone que la alta desconexión moral se acompaña de un bajo nivel de culpa, debilitando así el autocontrol anticipatorio, el cual evita la participación en comportamientos inmorales. La auto-exoneración frente a la conducta dañina, la deshumanización de otros y culpar a la víctima, genera una baja orientación prosocial. La baja prosocialidad, a su vez, contribuiría a la realización de conductas inmorales de dos maneras: La primera, al tener poca empatía, se eliminaría la influencia restrictiva de la consideración empática hacia el maltrato a los demás y desactivaría la culpa anticipatoria por tal comportamiento. En segundo lugar, la desconexión moral crea una sensación de rectitud social y justicia propia que genera hostilidad rumiativa y pensamientos de represalia por los agravios percibidos y, una vez liberados de la restricción de las auto-sanciones morales, es más probable que las personas lleven a cabo comportamientos perjudiciales hacia otros a causa de sus resentimientos. De



esta manera, la desconexión moral fomenta la propensión a la agresión provocada por la irascibilidad y la rumia hostil que, a su vez, aumenta la probabilidad de un comportamiento agresivo y transgresor. Por lo tanto, en el modelo conceptual sociocognitivo, la desconexión moral propicia la conducta agresiva y transgresora tanto directamente, como a través de su influencia en las reacciones de culpa anticipatoria, la orientación prosocial y las reacciones cognitivas y afectivas que conducen a la agresión.

### **Exclusión y xenofobia**

La xenofobia o aversión a los extranjeros o inmigrantes, es una conducta social que tiene sus raíces en nuestro proceso de hominización y que se sustenta en diversos prejuicios fundamentados en las relaciones asimétricas de los grupos sociales (Marmora, 2002 citado en Ávila, 2020). Según Bouza (2002), la palabra xenofobia tiene su origen en las palabras griegas *xenos*, que hace referencia a algo ajeno, extraño, diferente, y *phobos* que significa aversión, miedo, repugnancia, fobia, asco, fastidio manifestándose a través de la burla, el aislamiento y la persecución hacia aquellos sujetos provenientes de otro lugar.

Para Bonilla (2012) citado por Ávila (2020), dichos prejuicios cuentan con una doble función, por un lado, situar en una mayor vulnerabilidad al otro a través de mecanismos de inferiorización y marginación que permiten su explotación y la comisión de injusticias contra la población víctima de los prejuicios, y, por otro lado, contribuir a la autoafirmación identitaria de los grupos victimarios.

Un efecto colateral de actitudes xenófobas sistemáticas es la exclusión social, término usado para referirse a todos aquellos individuos que “presentan debilitamiento o ruptura de vínculos con la sociedad dominante, subrayando las múltiples derivaciones e inequidades experimentadas por ellos” (Taken, 2009, citado por Leyton y Muñoz, 2016). La exclusión social es un proceso multidimensional que consiste en la concurrencia de múltiples factores que afectan la participación de las personas en la vida económica, social, cultural y política

(Levitas et al, 2007, citado por Leyton y Muñoz, 2016). Popay et al (2008), citados por Leyton y Muñoz (2016), señalan que la exclusión se vuelve aguda cuando un individuo o un colectivo es excluido en más de una dimensión al mismo tiempo, como, por ejemplo, comunidades que experimentan la pobreza como falta de recursos y, simultáneamente, la exclusión en términos de participación en la sociedad debido a la segregación y estigmatización. En este caso, la combinación entre pobreza y exclusión social genera una situación compleja y potencialmente catastrófica en la cual la pobreza obstaculiza la participación social y, a su vez, la falta de participación social exagera la pobreza, en tanto aquellas comunidades carecen de posibilidades de ejercer control sobre los factores estructurales que perpetúan la exclusión social (Leyton y Muñoz, 2016)

Para Nussbaum (2010), en la construcción de la identidad humana, se busca constantemente tomar distancia y negar la propia animalidad, vulnerabilidad y mortalidad y, una de las maneras más eficaces para hacerlo es proyectando los rasgos de esa animalidad (el mal olor, la viscosidad y la suciedad) sobre algún grupo de personas que, posteriormente, serán tratados como agentes de contaminación e impureza situándolos en una clase inferior. La repugnancia proyectada, supone cierto grado de rechazo al propio cuerpo y cierto desplazamiento de ese rechazo hacia un grupo que en realidad está formado por un conjunto de seres humanos que comparten las mismas condiciones físicas que quienes proyectan la repugnancia, pero que disfrutan de menor poder social. La repugnancia entonces tiene como eje central la división del mundo entre lo “puro” y lo “impuro”, entre un “nosotros”, buenos y sin falla alguna, y un “ellos, con carácter contaminante, sucio y malo (Nussbaum, 2010).

Aquí, la empatía y la comprensión juegan un papel de importancia. Al desarrollar la capacidad de comprensión mediante la experiencia empática, los sujetos logran comprender el efecto que tienen sus agresiones sobre las otras personas, surgiendo el sentimiento de culpa ante la agresión cometida y el interés por el bienestar del otro, si bien la empatía no es lo

mismo que la moral, en la medida en que aumenta la capacidad de interesarse por el otro, aumenta también el deseo por controlar la propia agresividad (Nussbaum, 2010). No obstante, la comprensión del otro tiene un límite significativo y es que los seres humanos suelen sentir comprensión hacia aquellos que conocen, pero difícilmente sienten lo mismo hacia los desconocidos lo cual, combinado con la dinámica de la vergüenza y la repugnancia con los que se identifica a determinados subgrupos sociales, los integrantes de tales grupos aparecen como inferiores y muy distintos frente a los miembros de los grupos dominantes, tornándose más fácil excluirlos de la comprensión y volviendo más difícil ver el mundo desde su perspectiva (Nussbaum, 2010). La posición de Nussbaum guarda una estrecha relación con la de Bandura (1999), especialmente en lo que se refiere a la utilización del mecanismo de deshumanización que encuentra sus bases en la dificultad de activar la propia capacidad empática ante aquellos catalogados como los “otros”.

Sumado a lo anterior, Nussbaum (2010) señala que, para entender a profundidad las estructuras perniciosas que dan lugar a la repugnancia y exclusión de ciertos colectivos, es necesario analizar la situación y el sujeto. En primer lugar, los seres humanos se comportan de manera inadecuada cuando no se sienten personalmente responsables de sus actos, cuando se actúa bajo la máscara del anonimato o bien como parte de una masa sin rostro u obedeciendo las órdenes de una autoridad, misma situación que nuevamente es incluida por Bandura (1999) como parte del mecanismo de desplazamiento o transferencia de la responsabilidad y del mecanismo de difusión de la responsabilidad. Asimismo, las personas se comportan mal cuando nadie manifiesta una opinión crítica ante los actos realizados o por presión de los pares, según demuestran los experimentos conducidos por Asch, también, como ya se ha mencionado anteriormente, los sujetos pueden mostrar comportamientos reprobables cuando los seres humanos sobre los que tienen poder se encuentran deshumanizados y pierden su individualidad (Nussbaum, 2010).

### **Emisores de los discursos de odio en redes sociales**

El discurso de odio es entendido como “aquellas expresiones que incitan directamente la comisión de actos de discriminación o violencia por motivos de odio racial, xenófobo, orientación sexual u otras formas de intolerancia. (...) También se extiende a aquellas expresiones que fomentan los prejuicios o la intolerancia, contribuyendo indirectamente a generar un clima de hostilidad que puede propiciar, eventualmente, actos discriminatorios o ataques violentos” (Gagliardone et al. 2015, citado por Cabo y Juanatey, 2017 p.7). Cuando este discurso de odio se realiza en plataformas de internet, se le añaden unas características especiales propias de estos espacios, como la sobreabundancia comunicativa, es decir, la masiva difusión de los mensajes que se comparten y, en segundo lugar, la descentralización de la comunicación, que hace referencia al poderío que tienen todos los usuarios de publicar mensajes con enorme potencial de audiencia. Sumándole la permanencia de los contenidos, la itinerancia de las plataformas (la posibilidad de acceder a ellas en cualquier momento y lugar), el uso de pseudónimos, el anonimato y la transnacionalidad, las redes sociales tienen un efecto multiplicador que permite convertir cualquier forma de contenido en un fenómeno de transmisión exponencial, o lo que mejor se conoce como “viralizaciones”, lo que inevitablemente causa que los fenómenos incitados por el odio tengan un alcance y un potencial de daño aún mayor, Cabo y Juanatey, 2017).

La expresión de discursos de odio online se ve potenciada por la “falacia del dualismo digital”, concepto creado por Jurgenson, recuperado por Jubany y Roiha (2016) y citado por Cabo y Juanatey (2017). Este concepto alude a la falsa separación entre el mundo virtual y el mundo “real”, pues lo que sucede en el internet es solo un reflejo de los problemas que subyacen a la sociedad en general, y esto simplemente encuentra otro escenario de manifestación, y así mismo, lo que sucede en el plano virtual tiene repercusiones en el plano

offline. Dentro de estas repercusiones están el daño emocional o psicológico directo producido por las amenazas, el acoso, y el daño indirecto, que afecta negativamente la dignidad y la reputación de las personas (Cabo y Juanatey, 2017). Los discursos de odio en redes perpetúan estereotipos discriminatorios y estigmatizaciones y contribuyen a la marginación de colectivos, dividiendo y segregando a la sociedad, pero al mismo tiempo, cohesionan a quienes comparten este tipo de discursos (Gagliardone et al. 2015, citado por Cabo y Juanatey, 2017).

Siguiendo con Cabo y Juanatey (2017), la mayor parte de los discursos de odio provienen de usuarios que pertenecen a grupos consolidados bajo diferentes ideologías, por ejemplo, grupos con pensamientos fascistas, de ultraderecha, homofóbicos, religiosos extremos, entre muchos otros, sin embargo, estos discursos no son exclusivamente provenientes de estos grupos. En internet se pueden identificar dos tipos de usuarios que contribuyen a esta problemática. Por una parte, están los “Haters” que son sujetos que atacan y agreden verbalmente a individuos o colectivos concretos por su origen, su religión, su orientación sexual, etc. Por otra parte, está el usuario comúnmente conocido como “Troll”, que es aquel que busca atraer la atención y tener visibilidad a través de mensajes agresivos, mientras actúan bajo la excusa de solo estar bromeando o querer causar gracia a los demás, pero no son conscientes ni tienen la intención de causar daño a otros usuarios.

### **Redes sociales, medios de comunicación digitales y exclusión social**

Bandura teorizaba, en 1971, que, con un mayor desarrollo en las tecnologías de la comunicación, sería posible tener casi cualquier actividad retratada a pedido en cualquier momento, aumentando así la influencia externa en la adquisición de repertorios comportamentales, y no se encontraba equivocado, pues en la actualidad el internet permite el

acceso mediante contenidos multimedia de todo tipo de actividad, por lo que su nivel de influencia en el comportamiento es bastante alto.

Para el momento en el que Bandura vaticinaba los avances tecnológicos y comunicacionales venideros, quienes ejercían el papel que ahora domina internet, eran los medios de comunicación tradicionales y más específicamente, la televisión, mediante la cual se transmitían de manera más rápida y poderosas grandes cantidades de modelos comportamentales (Bandura, 1971). En los tiempos actuales, la influencia de la televisión y la prensa escrita si bien se ha expandido a internet a través de sus sucursales virtuales, no han perdido su capacidad influenciadora en la aparición de conductas, entre ellas las conductas xenófobas y discriminatorias pues contribuyen al desarrollo de ideas que, en el caso de los migrantes, los ubican como grupos extraños y ajenos a la identidad nacional (De la Garza, 2011) mediante, lo que en la teoría de los medios de comunicación, se conoce como encuadre noticioso (news frame), el cual se refiere al proceso de seleccionar y enfatizar palabras, expresiones e imágenes para transformar un punto de vista, enfoque o ángulo en información (Quiroga y Velosa, 2018).

Por ejemplo, en el estudio llevado a cabo por Igartua, Cheng, Moral, Fernandez, Frutos, Gómez y Otero (2009; citado en Quiroga y Velosa, 2018) se expuso a los participantes a noticias escritas que contenían datos sobre el incremento de migrantes en España. Los investigadores manipularon el tipo de consecuencias (positivas o negativas) y el origen de los inmigrantes (latinos o marroquíes) aludidos en las noticias a los que fueron expuestos los cuatro grupos de participantes, concluyendo que la manera de enfocar las noticias genera efectos cognitivos y actitudinales significativos en la percepción de la migración como problema, en la actitud y en las creencias sobre las consecuencias de la migración para su país.

De manera similar, en el estudio de Brader, Valentino y Suhay (2004; citado en Quiroga y Velosa, 2018), se buscó observar las actitudes y las percepciones de amenaza hacia los migrantes bajo la hipótesis de que la información amenazante que se presente a los participantes puede influir en el comportamiento y el surgimiento de emociones negativas. Los investigadores, expusieron a los participantes a noticias con encuadre de consecuencias negativas o positivas de la migración, obteniendo como resultado que los participantes fueran significativamente más propensos a percibir la migración como una amenaza económica y cultural, cuando la noticia a la que fueron expuestos tuvo un encuadre negativo a comparación de quienes se expusieron al encuadre positivo.

Asimismo, en el caso colombiano, un estudio realizado por Burson (citado por Arias y Martínez (2019), encontró que los medios de comunicación, desde su versión virtual, son motor de xenofobia entre los ciudadanos colombianos al publicar contenido con frases como “No queremos volvernos como Venezuela”, “Nadie quiere ver la epidemia de sida que se nos viene de Venezuela” o señalando a los migrantes venezolanos como los culpables de la inseguridad del país con titulares como “Banda de venezolanos atracó a diez pasajeros en TransMilenio” que se extendieron a plataformas virtuales como Twitter o Facebook. Este mismo estudio, logró identificar las palabras más usadas para referirse a los venezolanos dentro de estas plataformas digitales, destacándose los términos “ratas”, “ladrones”, “criminales” y “peligro”.

El estudio de Burson (citado por Arias y Martínez, 2019), demuestra que, si bien los medios son otros, la influencia de los medios de comunicación tradicionales se mantiene vigente, pero con un componente agregado que se relaciona con la estructura característica de internet y las redes sociales. La pregunta entonces es si lo virtual es realmente distinto de lo no virtual y cómo lo virtual influye en la construcción y experimentación de identidades y/o alteridades que tendrán impacto en el desarrollo de las relaciones sociales que surgen en este

proceso de identificación y otredad y que tienen lugar tanto en el contexto virtual como en lo “real” (Hine, 2004; citado en Olmos, 2018).

Rojas (2018) propone la existencia de lo que ha denominado “self virtual”, una identidad que aparece en la interacción de los sujetos con los entornos digitales gracias a las características del internet que difieren de otros contextos offline. Tal idiosincrasia de internet y las redes sociales, ejerce una influencia diferente de aquella que puede tener lugar en los ambientes no virtuales, por lo que los sujetos pueden contar con self diferentes para relacionarse en los medios online y los medios offline. En la investigación realizada por Renau (2010; citado en Rojas, 2018) se encontró que hay características que aparecen en los ambientes online que pueden no aparecer o no mostrarse en otros contextos.

Este self virtual está expuesto a unas demandas particulares dado el carácter dinámico del internet y las redes sociales que obliga a los usuarios a adaptar constantemente la propia personalidad para permanecer vigente en los acontecimientos de los grupos sociales virtuales (Rojas, 2018). Esta reconfiguración constante del self virtual, le permite al sujeto expresar todas las facetas de su “yo” de una manera lo suficientemente flexible como para no autocensurarse por limitaciones presentes en el mundo offline que representan un riesgo para su imagen social y/o su autoconcepto pero que en el mundo online no aparecen, confiriendo una libertad nunca imaginada antes de internet (Rojas, 2018). De esta manera, para Rojas (2018), la adaptabilidad que tiene el sujeto para configurar su self virtual en respuesta de sus preferencias y respondiendo a las características intrínsecas del internet, pueden llevarlo a cometer conductas desviadas o perjudiciales para otros en vista de que, con menores inhibidores y mayor capacidad de anonimato, internet y las redes sociales proporcionan el espacio ideal para la manifestación de cualquier tipo de conductas.

Y es que mientras en el campo “real” u offline se establecen una serie de correcciones políticas y sanciones sociales que evitan la aparición en demasía de conductas desviadas



como el racismo y la xenofobia, este tipo de controles no están del todo claros o incluso pueden parecer ausentes en los medios digitales que bien pueden actuar como potencializadores de dichas conductas debido a sus características de inmediatez, difusión y anonimato (Olmos, 2018).

La inmediatez hace referencia a la gran capacidad de propagación de la información que propician las redes sociales y que imprimen especificidad al análisis de los discursos y prácticas diferenciadoras y racistas, ya que las posibilidades de llegar a más personas se multiplican exponencialmente con respecto a las interacciones producidas cara a cara o con respecto a los medios de comunicación tradicionales, ello, conjuntamente con la cada vez mayor portabilidad de dispositivos tecnológicos, hace que la inmediatez sea una característica estructural de las redes sociales (Olmos, 2018).

Por su parte, la difusión tiene que ver con la capacidad de interactividad que propician las redes sociales en tanto que transformación del uso tradicional de los medios de comunicación, a causa de las crecientes interrelaciones y conexiones establecidas por los usuarios de los mismos. Hablar de difusión implica hablar de las personas a las que llega la información, la cantidad de “me gusta”, el número de veces que son compartidos y, por último, considerar la durabilidad de la información contenida que, por lo general, permanece de forma casi permanente (Olmos, 2018).

Finalmente, el anonimato es una de las características más importantes del internet, es especialmente relevante en la investigación con redes sociales, sobre todo cuando se trata de analizar lógicas de funcionamiento del racismo y xenofobia. El anonimato se relaciona con la construcción de una identidad digital que se proyecta a través de seudónimos, alias, avatares o apodos, dando lugar en ocasiones al surgimiento de personajes retóricos a través de “micro discursos”. En esos casos, la persona se crea a sí misma como un personaje retórico con unas características determinadas anulando así la persona real y muchas veces el personaje creado

no es sino el modo de verse del propio emisor del discurso y mediante el cual es libre de realizar casi cualquier acción en internet, como lo explica Rojas (2018). Dicha libertad de acción no es solo funcional, también juega un papel a nivel intrapsíquico toda vez que, al estar detrás de una pantalla, sin contacto físico directo con los actos que se busca realizar de manera anónima, se incrementa la sensación de seguridad, control y poder (Rojas, 2018).

La posibilidad de anonimato confiere a la persona la capacidad de preservar, siempre que quiera, su intimidad, su verdadera identidad y personalidad, prevaleciendo el personaje; o puede pasar todo lo contrario, es decir, que se muestre sin tapujos expresando ideas, opiniones y juicios sin temor a la sanción social. El usuario anónimo frecuentemente expresa sus comentarios en línea sintiéndose amparado en una identidad oculta y, por consiguiente, en una imposibilidad para identificar responsabilidades. (Bañón, 2010 citado por Olmos, 2018). Esto genera que el usuario anónimo perciba las sanciones sociales de forma menos impactante ya que esta no ocurre cara a cara y fuera del mundo online no le será atribuida (Rojas, 2018).

Teniendo en cuenta las características antes expuestas, en la investigación de Olmos (2018), en la cual se indagó por las representaciones de alteridad sobre los migrantes y las nuevas lógicas de racismo que tienen lugar en plataformas como Facebook, se analizaron los comentarios realizados por internautas ante la publicación de noticias sobre la migración en los portales web de dos diarios españoles encontrando que existe un recrudecimiento de los discursos racistas y de rechazo hacia los migrantes expresados a través de medios digitales, en comparación con los discursos presentados en los medios de comunicación tradicionales.

### **Aporofobia y migrantes**

Ante la situación de migrantes africanos y de Medio Oriente en Europa, Adela Cortina llama la atención sobre las grandes diferencias en el trato que reciben los extranjeros turistas

y los migrantes. Mientras que los primeros son recibidos con alegría, gratitud y amabilidad por los ingresos económicos que representan, los migrantes (pobres) que huyen de la guerra, el hambre y la miseria, son otro tipo de extranjeros, ellos no son recibidos hospitalariamente, sino que se espera que sean devueltos rápidamente a su país de origen (García, 2017).

Desde la perspectiva de Cortina (2017), no repudian los migrantes que invierten en equipos deportivos, los futbolistas, los gitanos triunfadores en el mundo del flamenco ni los empresarios extranjeros que crean empresas y generan empleo, quienes repudian son los inmigrantes pobres, aquellos que carecen no solo de los medios necesarios para sobrevivir, también de la libertad de llevar a cabo los planes de vida que consideran valiosos. Entonces, lo que produce rechazo y aversión no es que provengan de otro país o que sean de otra raza o etnia, no molesta el extranjero por el hecho de serlo, lo que realmente molesta es que sean pobres (Cortina, 2017).

Así, el término aporofobia expresa el “odio, repugnancia u hostilidad ante el pobre, el sin recursos, el desamparado” (Cortina, 2017, p. 14), aquellos que en una sociedad dominada por el intercambio no tienen nada interesante que ofrecer o devolver a cambio, por lo que quedan inmediatamente relegados del juego de intercambios que caracteriza la interacción humana (Cortina, 2018).

La aporofobia, tiene su base más fuerte y diciente en la palabra *fobia* que significa *aversión exagerada a alguien o algo*, la aversión y el rechazo al pobre porque la pobreza es vista como algo desagradable y el pobre como un problema, un contaminante. No obstante, el pobre no sólo hace referencia a la pobreza económica, también al desvalido que no cuenta con apoyo en una mala situación en cualquier contexto social, sea la política, la empresa, la universidad o la escuela, el pobre entonces, es el sin poder contra el que se dirigen los discursos de animadversión, incluso de odio (Cortina, 2017).

El rechazo, se representa a través de comportamientos de desprecio y maltrato hacia las personas pertenecientes a un determinado colectivo, no por su identidad personal sino por hacer parte de un grupo que se ha dotado con rasgos que producen repulsión y desprecio y a quienes se ha estigmatizado y denigrado atribuyéndoles actos perjudiciales para la sociedad, aunque no se cuenten con indicios claros para probar su participación en los actos señalados, porque tales culpabilidades son producto de historias remotas que han ido creando prejuicios o se han formado a través de rumores (Cortina, 2017).

Estas historias no tienen más objetivo que justificar el desprecio y repudio que la sociedad debería sentir hacia los colectivos señalados como indeseables e incluso, las leyendas creadas pueden alentar la comisión de acciones violentas contra los miembros. Por ejemplo, quienes muestran su rechazo hacia los migrantes, arguyen que quitarán empleos, se aprovecharán de la seguridad social y que aumentarán la inseguridad (Cortina, 2017) generando en las personas temor a que se perjudique el status económico, social y político de la comunidad, pues al trabajador extranjero se lo ve como un intruso y no como un generador de riqueza colectiva, contribuyendo a fortalecer el estereotipo del migrante como causante del aumento del desempleo y la crisis económica, así, el migrante pobre se convierte en el potenciador de conductas xenófobas (De la Garza, 2011).

De este modo, quienes activamente recurren a discursos o acciones dañinas contra estas poblaciones excluidas y vulnerables, basan o justifican sus actos en la existencia de una desigualdad estructural entre la víctima y ellos, que los posiciona en un lugar superior (Cortina, 2017). Los discursos expuestos, las historias creadas y los rumores esparcidos, comparten una característica central: su escasa o nula argumentación y evidencia, la cual no necesita, pues su fin último es expresar desprecio e incitar a otros a compartirlo (Cortina, 2017).

Estos discursos son de tipo monológico, solo uno de los participantes, aquel que se considera superior, se pronuncia sin considerar a su oyente como un interlocutor válido con derecho a replicar, más bien lo ve como un objeto que no merece respeto sólo desprecio, estigmatización o manipulación. El discurso que Cortina ha presentado como discurso de odio, no necesariamente incita a llevar a cabo acciones dañinas como herir o asesinar a los destinatarios, el discurso mismo hace las veces de acto y, como tal, tiene la capacidad de dañar por sí mismo puesto que estigmatizar a otras personas restringiéndolas a la exclusión, a la pérdida de su reputación y participación, es lesivo y atenta no solo contra los sujetos a los que se intenta lesionar sino también contra la vida social y la convivencia justa.

Frente a esta realidad, la preocupación es aún mayor si se tiene en cuenta que tales discursos ya no se limitan a espacios físicos, sino que se han expandido a espacios en los cuales son aún más difíciles de controlar y que les confieren una manera más efectiva de propagarse: el internet y las redes sociales (Bustos et al., 2019). Por ejemplo, en España, tras los atentados de París que tuvieron lugar en noviembre de 2015, el tercer tema más comentado en redes sociales era el hastag *#MatadATodosLosMusulmanes* (Cfr, 2016; citado por Bustos et al., 2019), situación que se repitió tras los atentados en Barcelona y Cambrils en agosto de 2017 que se acompañaron de tendencias que incluían hastags como *#StopIslam*, *#MusulmanesTerrosristas*, *#TerroristasWelcome* o *#RefugeesNotWelcome* (Bustos et al., 2019).

Dentro de las redes sociales, otra forma que pueden tomar los discursos son los *memes*, término que se emplea para referirse a “una composición verbo-visual o audiovisual, de naturaleza digital que se transmite por la red, siendo susceptible de evolucionar, a medida que viaja virtualmente” (Ballesteros, 2015; citado por Ávila, 2020, p. 52). De esta forma, el meme es considerado como la herramienta de comunicación moderna más potente y efectiva

toda vez que puede alcanzar a millones de personas en cuestión de segundos gracias a su rápida viralización (Muñoz, 2014; citado en Ávila, 2020).

En la investigación realizada por Ávila (2020) que buscaba analizar la manera en que se construyen y legitiman los discursos xenofóbicos y aporofóbicos en los memes que se refieren a la presencia de migrantes venezolanos en Colombia, se eligieron 29 memes publicados entre febrero de 2018 y noviembre de 2019 en Twitter y Facebook. Los resultados encontrados por Ávila indican que las redes sociales como Twitter y Facebook han servido como medio de apoyo para las prácticas de discriminación contra la población migrante debido a que funcionan como espacios en los que muchos usuarios comparten y comentan argumentos que naturalizan la xenofobia y la aporofobia. Asimismo, en los memes analizados, predominan temas como el sexismo, la migración ilegal, la crisis económica y el hambre, el nacionalismo y los gentilicios peyorativos que, en los memes, se expresan a través de generalizaciones como que todas las mujeres venezolanas migrantes ejercen el trabajo sexual, que todos los migrantes venezolanos son delincuentes y desestabilizan el país, que todos los venezolanos son, en palabras de Ávila (2020), unos muertos de hambre y que Colombia es solo para los colombianos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Describir de qué manera los discursos de rechazo realizados por jóvenes universitarios hacia migrantes venezolanos, cimentados en bases narrativas de rechazo y mecanismos de desconexión moral, publicados en redes sociales como Facebook e Instagram, influyen en los procesos de exclusión social de este colectivo en Colombia.

### **Objetivos Específicos**

- Describir las formas en que los jóvenes universitarios recurren a mecanismos de desconexión moral en sus comentarios y otras creaciones virtuales como: memes, imágenes y videos en redes sociales, para legitimar los discursos de rechazo hacia los migrantes venezolanos.
- Identificar bases narrativas del rechazo, diferentes a los mecanismos de desconexión moral, utilizadas por los jóvenes universitarios para crear y publicar comentarios y contenidos de discriminación en contra de los migrantes venezolanos.
- Determinar el papel de las características de las redes sociales en la creación, publicación y viralización de contenido xenofóbico y aporofóbico en contra de la población migrante venezolana.
- Comprender las consecuencias de la publicación de contenido de rechazo hacia los migrantes venezolanos en las actitudes y comportamientos offline de los jóvenes universitarios usuarios de las redes sociales empleadas para el estudio.

### **Metodología**

#### **Método**

El presente estudio se estructura en una metodología cualitativa en tanto imprime un enfoque interpretativo y naturalista a su objeto de estudio. La investigación cualitativa involucra la recopilación de una variedad de materiales empíricos (estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, textos observacionales, históricos, interactivos y visuales), los cuales describen momentos y sentidos rutinarios y problemáticos en la vida de los individuos Denzin & Lincoln (1994; citado en Creswell y Poth, 2013)

Por otro lado, los estudios descriptivos, tienen por objetivo definir y especificar “las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos,

objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 1991, p. 80), en otras palabras, buscan saber el “quién”, “dónde”, “cuándo”, “cómo” y “por qué” del sujeto de estudio, y principalmente, describen o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Salinas y Cárdenas, 2009, p. 62).

En este sentido, se ha decidido hacer uso de la metodología y el tipo de estudio antes descritos debido a dos razones principales. En primer lugar, la metodología cualitativa, como ya se mencionó, permite realizar interpretaciones y análisis de las producciones verbales, audiovisuales y conductuales de los sujetos de estudio, en plataformas como *Facebook* e *Instagram* en tanto campos de investigación. En segundo lugar, ya que son pocas las investigaciones que han estudiado la construcción de discursos de odio y exclusión social de diversos colectivos en redes sociales, y aún menos las investigaciones interesadas en identificar el papel de los mecanismos de desconexión moral en la creación y publicación de comentarios realizados por jóvenes universitarios en contextos virtuales. Un estudio descriptivo permite, como afirman Hernández, Fernández y Baptista (1991), mostrar con precisión los ángulos y dimensiones que lo constituyen.

Siendo así, este esquema posibilita, por un lado, realizar un análisis a profundidad de los comentarios y otras creaciones como videos, imágenes, memes, encuestas, entre otras interacciones en redes sociales, producidos por jóvenes universitarios que hacen parte de los cinco grupos o comunidades online de Facebook e Instagram. Por otro lado, como se mencionó en el párrafo anterior, proporciona información relevante sobre las características de las comunidades virtuales que se han elegido para el estudio, frente a la migración venezolana en Colombia y su influencia en los procesos de exclusión de este colectivo.



## **Diseño**

Como se ha venido diciendo, las redes sociales poseen características *sui generis*, por lo cual es necesario dotar a las metodologías de investigación clásicas de componentes que les permitan adaptarse a los entornos digitales. En este sentido, el diseño elegido es de tipo etnográfico puesto que en términos generales se busca describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos (Salgado, 2007) de jóvenes universitarios. Sin embargo, en concordancia con la idiosincrasia de los contextos online, se recurre al uso de la netnografía.

Según Del Fresno (2011), la netnografía aparece en el momento en que ya no es ni significativo ni oportuno realizar una separación ontológica ni fenomenológica entre el mundo online y offline, en la medida en que lo que se está dando progresivamente es una hibridación de las prácticas sociales de las personas, comunidades y culturas entre ambos contextos de tal forma que, para comprender de manera más precisa y completa los hechos más relevantes de la realidad social de nuestro tiempo, no se puede dejar de incorporar la comprensión de lo que ocurre y de lo que las personas están haciendo en el ciberespacio.

La netnografía entonces, es una forma de investigación etnográfica adaptada para incluir la influencia de internet sobre los mundos sociales contemporáneos (Kozinets, 2010 citado por Ojeda (2017)). Ofrece varias ventajas, entre ellas la posibilidad de ser conducida de forma más rápida, menos dispendiosa en la medida en que se resume mayoritariamente a material textual y, menos subjetiva ya que se cuenta con registros de varios tipos de materiales, a comparación de la etnografía clásica (Kozinets, 2002; citado por Portella y Passerino, 2006).

Por su parte, Del Fresno (2011) resalta la posibilidad naturalista de la netnografía a diferencia de la etnografía, en vista de que la primera permite la observación no participante si es oportuno y ético para el objeto de estudio, sin incumplir las normas éticas, porque lo que

no es aceptable en la utilización del método netnográfico, es la observación participante encubierta. Siendo así, la netnografía permite la generación de conocimiento relevante que no está condicionado por el efecto de incluir en el campo al investigador, lo que reduce el riesgo de modificar los comportamientos y respuestas de la comunidad investigada.

Sin embargo, el método netnográfico presenta limitaciones como puede ser la restricción de esta herramienta para dar cuenta de la comunicación no verbal, aunque esto puede ser compensado utilizando métodos que permitan la transmisión de audio y video (Kozinets, 2002; citado por Portella y Passerino (2006)). Adicionalmente, Kozinets (2002), menciona como otra limitación que puede presentar la netnografía, a diferencia de la etnografía, la dificultad para establecer la veracidad de las identidades de los participantes, por lo que es pertinente triangular la observación netnográfica con otras técnicas.

## **Participantes**

La población seleccionada fueron jóvenes universitarios que participaron activamente en alguno de los cinco grupos universitarios o comunidades online de Instagram y Facebook elegidos. La muestra poblacional fue no probabilística, ya que no es posible determinar de manera exacta la probabilidad de los sujetos de la población de participar en la muestra, puesto que la selección de los participantes estará mediada por características específicas del contenido que cada uno comparta, lo que también definiría al muestreo como por conveniencia ya que solo aquellos comentarios disponibles en los que se aluda al tema de la migración o de los migrantes venezolanos fueron escogidos para realizar el posterior análisis (Tamayo, 2001).

**Comunidad Online 1:** Cuenta con 42.700 miembros, de los cuales la gran mayoría son estudiantes de la Universidad 1 de todas sus sedes, aunque también hay presencia de estudiantes de otras instituciones de educación superior del país.

**Comunidad Online 2:** Este grupo tiene presencia tanto en Facebook como Instagram, cuenta 17.200 miembros en Facebook y 18.900 en Instagram todos jóvenes universitarios de varias universidades del país.

**Comunidad Online 3:** Cuenta con 5.600 miembros, la mayoría de ellos estudiantes universitarios de la Universidad de 2, aunque por su popularidad estudiantes de otras universidades del país se han unido al grupo.

**Comunidad Online 4:** Cuenta con 10.700 miembros, la mayoría de ellos estudiantes de la Universidad de los 3, gracias a su popularidad por sus ataques a figuras públicas jóvenes de múltiples universidades han ingresado al grupo.

**Comunidad Online 5:** Esta comunidad está presente en Instagram, cuenta con más de 43.000 seguidores, la mayoría de ellos estudiantes de la Universidad 4 pero, al ser un perfil abierto, cualquiera puede seguir la cuenta y ser parte de la comunidad online.

Las comunidades elegidas cumplen con las características definidas por Del Fresno (2011) como son: la autoidentificación de las personas que componen la comunidad como pertenecientes a la misma, una frecuencia regular de contacto, el reconocimiento de los otros miembros de la comunidad y la existencia de una familiaridad compartida y recíproca; y el intercambio de información, conocimiento, emociones, soporte, solidaridad, etc. Esto implica la asunción por la mayoría o todos los miembros de una serie de prácticas y costumbres generadas como aceptables y buenas para la misma, el desarrollo de un cierto sentido de la obligación personal hacia la comunidad por parte de los miembros individuales, la existencia de una normatividad y, por último, la participación en distintos grados de implicación y frecuencia por parte de sus miembros.

## **Procedimiento**

En vista de que la netnografía trabaja con entornos textuales y según Del Fresno (2011) se pueden y se deben incorporar al análisis, si es pertinente para la investigación, otros tipos de creaciones como diseños gráficos, videocreaciones, podcast, videoblogs, entre otras reacciones que las personas despliegan en su actividad y creatividad en el ciberespacio. Uno de los elementos más importantes a tener en cuenta en la netnografía, es el uso del lenguaje informal de los iconos, símbolos, abreviaturas, etc., que son usados de forma cotidiana por los sujetos para crear añadidos de significados a sus comunicaciones (Del Fresno, 2011). Orellana y Sanchez (2006), comparten la postura de Del Fresno y afirman que la participación del investigador en los entornos virtuales es de vital importancia para la comprensión e interpretación más amplia del fenómeno que se busca estudiar.

Siendo así, la herramienta de la que se hizo uso fue la observación la cual, según Campos y Lule (2012, p. 49), es definida como “la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer, es decir, captar de la manera más objetiva posible lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica”. A partir de esta definición y guiándose por Kozinets (1997; citado por Portella y Passerino (2006)), quien manifiesta que la netnografía exige una combinación entre participación y observación, se decidió realizar una primera fase de observación no participante y una segunda de observación participante.

Inicialmente, se llevó a cabo la fase de observación no participante a fin de identificar y comprender lo que Del Fresno (2011) llama “el paralenguaje de las poblaciones online”, entendiendo el paralenguaje como la forma en que algunas palabras adquieren nuevos significados y/o se crean términos más explicativos o jergas de comunidad, al tiempo que se buscó familiarizarse con las dinámicas predominantes al interior de las poblaciones estudiadas. Para ello, se ingresó a las comunidades online seleccionadas y se identificaron

aquellos post en los que se hizo mención al tema de la migración venezolana, para proceder a recopilar los elementos pertinentes en una matriz para su posterior análisis a partir de las categorías de análisis de contenido propuestas por Andréu (2002).

Orellana y Sánchez (2006), llaman al rol que asume el investigador en esta primera fase “lurker” u “observador pasivo” en la cual se accede a las prácticas sin interrumpir su desarrollo, permitiendo identificar las identidades y trayectorias de los participantes, las historias compartidas en las negociaciones de significado y el repertorio y los estilos del discurso empleado.

Una vez culminada la primera fase de observación, se realizó la fase de observación participante interpretando el rol que Robledo (2009) define como “totalmente participante”, en el cual el investigador es un miembro más del grupo estudiado. Kawulich (2005) sostiene que la observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural, puesto que permite participar en sus actividades. En este punto, es necesario tener presente que los roles de observador pasivo y observador participante no son estáticos y constantemente se realizan de manera mancomunada.

Al interior de las comunidades online estudiadas, la observación participante consistió en la publicación de contenido compuesto por casos, memes, videos, encuestas de una única pregunta y comentarios, contruidos por las investigadoras con base en noticias de actualidad que guardan relación con la migración venezolana, con el objetivo de incentivar la participación de los usuarios y profundizar las opiniones dadas de manera voluntaria sobre la problemática estudiada. El contenido publicado en cada comunidad online fue seleccionado a partir de las características propias de cada grupo al tiempo que se buscó realizar contenido diverso, algunos más explícitos que otros, a fin de conocer la respuesta de los usuarios ante diferentes elementos.

Así, el caso publicado consistió en exponer las opiniones sobre migrantes venezolanos de dos personas en relación con un caso específico en el que, presuntamente, un hombre de nacionalidad venezolana atacó a una madre y su hija. Con este caso se buscó ejemplificar por medio de experiencias concretas estereotipos sobre la población migrante como la relación con actos delictivos y el comportamiento escandaloso y grosero. Por otro lado, se publicaron dos memes, utilizando la figura del presidente Duque así como una escena del programa de televisión “Los Simpson” con el fin de cuestionar la destinación de recursos públicos para brindar ayudas a los migrantes.

Paralelamente, se publicaron dos encuestas de una única pregunta, en la primera se preguntó: “¿Creen que la migración venezolana le ha traído aunque sea una cosa buena al país?”, acompañada de dos opciones de respuesta: Si y No. En la segunda encuesta se preguntó “Si usted fuera Duque, cómo manejaría la situación de los venezolanos”, en esta ocasión se dieron tres opciones de respuesta: Cerrar frontera, deportar ilegales; Lo mismo que Duque; Nada; Subsidios y ayudas.

Por último, en el video publicado se tomó el titular de una noticia del diario El Tiempo publicada el día 18 de septiembre de 2020, así como un pequeño fragmento de la noticia en donde se indica “Expertos temen que haya una “estampida” de migrantes venezolanos por la frontera en los próximos meses”. La noticia se acompañó de un video correspondiente a un fragmento de la película Guerra Mundial Z, una película con temática de zombies el cual se editó con pequeños letreros para representar a los venezolanos como los zombies.

En la matriz de análisis antes mencionada, se incluyeron elementos en los cuales los usuarios de las plataformas y los grupos seleccionados, hicieran mención de estereotipos y/o actitudes de rechazo en contra de los migrantes venezolanos. Por su parte, el análisis de contenido tuvo como propósito encontrar los significados implícitos en las publicaciones

realizadas por los usuarios de las plataformas y comunidades elegidas. Según Andréu (2002), para realizar un análisis de contenido válido se deben tener en cuenta varios elementos. El primero es el tema de análisis, aquí se pregunta qué se quiere investigar y por qué, qué bibliografía o conocimientos previos existen, en qué teoría o marco teórico encaja, qué texto o textos se van a utilizar, y cuál es la unidad de análisis que se va a emplear. Equivale a seleccionar una dirección, un evento, una situación, un hecho, un comportamiento y delimitar el tiempo, el espacio, las personas y el contexto donde se decide investigar.

El segundo elemento dentro del análisis de contenido es la codificación, que consiste en una transformación del texto que permite su representación en índices numéricos o alfabéticos, y así mismo llegar a una descripción precisa de las características del contenido. Siguiendo a Bardin (1996) citado por Andréu (2002) la codificación se hace en términos de presencia o ausencia, frecuencia, frecuencia ponderada, intensidad, dirección, orden y contingencia. Por ejemplo, ante una publicación sobre la migración venezolana, se examinó la sección de comentarios, y aquellos en que se identificaron discursos de rechazo hacia los migrantes venezolanos, los cuales se analizaron con base en las siete categorías mencionadas anteriormente.

Para Andréu (200), el análisis de contenido ofrece una serie de ventajas dentro de las cuales se incluye el análisis del material dentro de un modelo de comunicación, en donde se puede determinar qué parte de la comunicación infiere sobre el comunicador (sus experiencias, sentimientos, etc.), la propia situación del texto, sus aspectos socioculturales, los efectos del mensaje, etc. El material que es analizado paso a paso crea reglas y procedimientos que permiten dividirlo en unidades de análisis más interpretables, permite la creación de categorías centrales de análisis por medio de la interpretación continua, y así mismo, crea procedimientos de control de calidad que permite establecer criterios de validez y fiabilidad que permiten un mejor conocimiento entre texto y contexto (Andréu, 2002).

### **Categorías de Análisis de Contenido**

El análisis de contenido se realizó a partir de las siete categorías propuesta por Andréu (2002). La primera categoría hace referencia a la presencia o ausencia de alguno de los ocho mecanismos de desconexión de moral definidos por Bandura; la frecuencia es entendida como el recuento de los elementos en los que se hace uso de algún mecanismo de desconexión y/o alguna Base Narrativa del Rechazo a fin de identificar aquellas más utilizadas; la frecuencia ponderada, se refiere a aquellos elementos que se consideran de mayor valor en el análisis. En este caso, los elementos a los que se confirió más valor fueron aquellos en los que se invitó a emprender acciones hostiles en contra de los migrantes o bien en los que se comenta una situación en la que el usuario haya realizado alguna acción hostil en contra de un migrante; en la categoría de intensidad se clasifica, en este caso de 1 a 3, el grado de emoción con que un sujeto manifiesta su opinión; la dirección habla de la positividad o negatividad del contenido encontrado; la penúltima categoría, orden, hace referencia a la categorización de temas que se abordan en un comentario en términos de su aparición y, por último, la convergencia se relaciona con la presencia simultánea de dos o más mecanismos de desconexión moral y/o Bases Narrativas del Rechazo.

### **Consideraciones éticas**

En cuanto a los temas éticos que deben tenerse en cuenta durante la aplicación de esta metodología, Del Fresno (2011), manifiesta que las comunidades online son, por lo común, lugares accesibles a cualquier usuario de Internet y, por tanto, para el investigador y para la investigación, sólo si hay restricciones evidentes de acceso a la comunidad online, entendiendo que es más privada que pública, se puede imponer como práctica la necesidad de solicitar consentimiento explícito para la realización de la investigación, aunque puede



resultar un proceso arduo teniendo en cuenta dos cuestiones: la primera, el otorgamiento de permiso en una comunidad pública no está siempre claro, así como tampoco es claro quién lo puede proporcionar y, segunda, con qué nivel de consenso mínimo o máximo, dependiendo del número de miembros de la comunidad, el investigador puede dar por obtenida la autorización de la comunidad, sobre todo si esta tiene un alto número de miembros.

Sumado a lo anteriormente expuesto, Sánchez y Ortiz (2014) y Kozinets (2014) incluyen dentro de las consideraciones éticas el proteger la identidad de los participantes y conservar el anonimato debido a: 1) si bien los usuarios son conscientes de la fácil accesibilidad de datos en internet, no esperan que sus propias conversaciones sean utilizadas para una investigación fuera de su entorno 2) mencionar directamente a un usuario puede tener implicaciones negativas para su vida y para la comunidad online en la que participa.

Siguiendo las recomendaciones de los autores antes citados y en pro de un actuar ético al interior de las comunidades virtuales estudiadas, al momento de llevar a cabo las actividades planteadas dentro de la observación participante, se hizo explícito el rol de investigadoras mediante una pequeña nota en las publicaciones realizadas, de tal forma que la participación quede a total voluntad de los miembros de los grupos. Adicional a lo anterior, para proteger la identidad de los participantes y de las comunidades online se les asignaron números y se eliminaron los usuarios y fotos de perfil de quienes participaron en las publicaciones realizadas.

## **Resultados**

### **Observación no participante**

La primera fase de observación correspondiente a la observación no participante se llevó a cabo en 5 comunidades online presentes en las plataformas Facebook e Instagram, una de estas comunidades se encuentra constituida en ambas redes sociales. En Facebook, la

búsqueda de elementos se realizó a través de una herramienta de búsqueda disponible en la plataforma, utilizando los términos “venezolanos” y “venecos”. La búsqueda en Instagram se realizó de manera manual, a través de la identificación de las publicaciones relacionadas con la migración venezolana. En total, se extrajeron para el análisis 100 elementos entre memes y comentarios publicados entre 2019 y septiembre de 2020.

El análisis de los elementos fue realizado tomando como referente el modelo propuesto por Andreu (2002), en el que se incluyen siete categorías de análisis de contenido: presencia, frecuencia, frecuencia ponderada, intensidad, dirección, orden y convergencia.

La primera categoría de análisis, presencia, se identificó cuando en el elemento se hizo uso de algún mecanismo de desconexión moral. De los cien elementos analizados en la fase de observación no participante, en 83 de ellos se observó el uso de al menos un mecanismo de desconexión moral, mientras que en 17 no se empleó ninguno de los ocho mecanismos, pero en ellos si se hizo uso de alguna base narrativa de rechazo.

Ahora bien, resulta de gran importancia mencionar que durante el análisis también fue posible determinar que los miembros de las comunidades online estudiadas no sólo hacían uso de mecanismos de desconexión moral, sino que se valían de otras narrativas a las que se les asignó el nombre de bases narrativas del rechazo (BNR). Fueron identificadas, además de la desconexión moral, cinco bases narrativas dentro de las que se incluyen aporofobia, racismo, estereotipos, odio y contaminación/desagrado. Asimismo, se observó que una base narrativa puede emplearse de manera simultánea con mecanismos de desconexión moral o con otras bases narrativas.

En cuanto a la frecuencia, segunda categoría de análisis, se encontró que el mecanismo de desconexión moral más utilizado por los usuarios de los grupos universitarios online estudiados, fue el mecanismo de justificación moral, seguido por los mecanismos

lenguaje eufemista y deshumanización. El único mecanismo ausente en los elementos analizados es comparación ventajosa, como se muestra en la Tabla 1.

No obstante, aunque la frecuencia de los mecanismos de desconexión moral minimización de las consecuencias y difusión de la responsabilidad son poco usados en los comentarios y memes analizados, están presentes en todas las publicaciones debido a que se relacionan fácilmente con los elementos constitutivos de las redes sociales. Esto se explica porque, desde la perspectiva de los usuarios de redes, el publicar memes o hacer comentarios en línea relacionados con la migración venezolana, es una acción “inofensiva” que no trasciende el plano virtual; por esta razón, las consecuencias de estos actos no son tomadas en cuenta o se presentan de manera reducida. Por otra parte, al obtener constante y, en algunos casos, numerosa aprobación mediante comentarios y/o reacciones por parte de otros usuarios, se hace evidente la tendencia a la difusión de la responsabilidad entre los miembros de las comunidades online.

Por su parte, en la Tabla 2 se presentan las BNR a las que más recurren los miembros de las comunidades online, sin tener en cuenta la desconexión moral, estas son la aporofobia, los estereotipos y el odio. En contraste, las BRN con menor presencia en los comentarios y memes analizados son racismo y contaminación/desagrado.

**Tabla 1**

*Frecuencia de uso de mecanismos de desconexión moral*

<i>Mecanismo de desconexión moral</i>	<b>Frecuencia</b>
Justificación moral	29
Lenguaje Eufemista	20
Deshumanización	16
Atribución de culpabilidad	12
Difusión de la responsabilidad	2
Minimización de las consecuencias	2

Transferencia de responsabilidad	2
Comparación ventajosa	0
No Aplica	17
<b>Total elementos</b>	<b>100</b>

Frecuencia de uso de los mecanismos de desconexión moral en los elementos analizados

**Tabla 2**

*Frecuencia de uso de bases narrativas de rechazo (BNR)*

<i>Base narrativa del rechazo</i>	<b>Frecuencia</b>
Aporofobia	20
Esteretipos	17
Odio	16
Contaminación/Desagrado	2
Desconexión Moral	43
Racismo	2
<b>Total elementos</b>	<b>100</b>

Frecuencia de uso de las Bases Narrativas de Rechazo en los elementos analizados

De la misma manera, se identificó que, en la mayor parte de los elementos analizados, cuando se hizo uso de una BNR, también se empleó algún mecanismo de desconexión moral. Por el contrario, los casos en los que solo se utilizó alguna BNR son pocos, como se muestra en la Tabla 5.

**Tabla 3**

*Relación entre BNR y presencia de mecanismos de desconexión moral*

<i>Base narrativa del rechazo</i>	<i>Presencia</i>	<b>Frecuencia</b>
Aporofobia	No	1
	Sí	3
Contaminación/Desagrado	Sí	2
Desconexión Moral	Sí	43
Esteretipos	No	6
	Sí	11
Esteretipos y Aporofobia	No	5

	Sí	11
Odio	No	5
	Sí	11
Racismo	Sí	2
<b>Suma total</b>		<b>100</b>

Relación entre las bases narrativas de rechazo y la presencia o ausencia de mecanismos de desconexión moral.

En cuanto a la frecuencia ponderada, en la que, según de Andreu (2002) se analizan aquellos elementos que tienen mayor peso para el análisis, se definió que para esta investigación los elementos con mayor valor serían aquellos comentarios en los que los usuarios incitaran a los demás a actuar de forma hostil, o bien enunciaran formas hostiles de actuar frente a los migrantes venezolanos. Como se muestra en la Tabla 7, en la observación no participante se identificaron pocos elementos que cumplieran las características de invitación y acción hostil, sin embargo, en los que se incitó o se relataron acciones hostiles se encontró mayor frecuencia de los comentarios en los que los usuarios proponían una forma de actuar sobre aquellos en los que manifestaban acciones concretas que ya habían realizado.

**Tabla 4**

*Frecuencia ponderada de los elementos analizados*

<i>Frecuencia ponderada</i>	<b>Frecuencia</b>
Invitación	13
Acción	4
No	83
<b>Total de elementos</b>	<b>100</b>

Métrica de la frecuencia ponderada de comentarios que invitaban a la acción y comentarios en los que manifestaban un accionar ya realizado.

En relación con la categoría de intensidad, se estableció para el análisis un intervalo de uno (1) a tres (3). En el primer nivel, si bien se encuentran actitudes hostiles se manifiestan sin o con poca expresión emocional o, a través de argumentos que intentan apelar

a la razón y mediante experiencias personales, como en el caso de la mayor parte de los memes o de los comentarios en los que el discurso emitido no resulta agresivo. El nivel dos, se le otorgó a aquellos comentarios o memes que cuentan con una enmarcación negativa y el mensaje de rechazo es más explícito puesto que se acompaña de expresiones deshumanizantes o degradantes y, en ocasiones, de mensajes que tienen por objetivo incitar a los demás miembros a emprender acciones en contra de la población migrante. Por último, el rango más intenso representado por el número 3, se asignó a aquellos elementos en los que se evidenció mayor expresión emocional, así como la promoción de manera explícita de comportamientos hostiles en contra de los ciudadanos venezolanos que han llegado al país.

En la Tabla 8, se presenta el número de elementos que fueron asignados en cada uno de los tres niveles de intensidad. La mitad de los elementos analizados fueron categorizados con la mínima intensidad (1), la mitad sobrante se concentró mayoritariamente en el nivel medio de intensidad (2) y, en menor medida, en el nivel máximo de intensidad (3).

**Tabla 5**

*Nivel de intensidad de los elementos analizados*

<i>Intensidad</i>	<b>Frecuencia</b>
1	50
2	37
3	13
<b>Total de elementos</b>	<b>100</b>

Elementos categorizados en cada nivel de intensidad

Otro aspecto que resulta importante mencionar es el mecanismo de desconexión más utilizado según los tres niveles de intensidad en los que se clasificó el contenido analizado. En primer lugar, en *Intensidad 1* el mecanismo más utilizado es lenguaje eufemista, identificado en dieciséis comentarios, lo que bien puede relacionarse con que gran parte del contenido que se valoró con esta intensidad corresponden a memes, en los cuales el humor es el elemento clave para la transmisión del mensaje y la valoración positiva por parte de los

demás miembros de las comunidades online; el mecanismo de justificación moral también fue usado ampliamente por los usuarios, mientras que en 11 de los contenidos a los que se les otorgó el nivel de intensidad 1, no hicieron uso de mecanismos de desconexión moral pero si de alguna de las BNR.

En lo que refiere a la segunda clasificación de intensidad, los mecanismos que predominaron fueron justificación moral y deshumanización. Uno de los elementos que llamó la atención, es que el contenido valorado con intensidad 2, contenía opiniones con mayor desarrollo en las cuales había una tendencia por expresar la opinión personal, a diferencia del primer nivel de intensidad. Por último, en los contenidos clasificados en la tercera intensidad, se utilizó mayoritariamente el mecanismo de justificación moral por encima de otros mecanismos, pues se evidenció que muchos de los usuarios recurren a este mecanismo para abogar por el bien de la sociedad colombiana, estos datos están expuestos en la tabla 9.

La quinta categoría de análisis tiene que ver con la dirección del contenido analizado, en el caso de los elementos seleccionados para el presente análisis, el 100% cuenta con una direccionalidad negativa. Esto, debido a que para la primera fase de observación, correspondiente a la observación no participante, se buscó incluir únicamente aquellos comentarios y memes relacionados con la migración venezolana que, potencialmente, hicieran uso de algún mecanismo de desconexión moral.

En términos de orden, se encontró que es posible identificar dentro de las publicaciones los mecanismos de desconexión moral tanto de forma explícita como implícita, asimismo, se evidencia que en gran parte de los comentarios las personas comparten su opinión personal sobre el tema, por lo general la acompañan de experiencias propias o ajenas, o en ocasiones de hechos, y finalizan con una conclusión o una incitación a actuar de forma hostil en contra de los venezolanos. También es usual encontrar comparaciones entre los

venezolanos y animales, situaciones u objetos, al igual que con otros colectivos como los costeños. De igual forma, es posible evidenciar en algunos comentarios al final de la frase un pacman (:v) que es un elemento de paralenguaje utilizado para denotar sarcasmo. Por su parte, en los memes la estructura básica es contexto-imagen-mensaje, y por lo general, el mecanismo de desconexión moral está implícito.

Por último, la categoría convergencia, en esta ocasión, se interpretó como la presencia simultánea de bases narrativas de rechazo, BNR y mecanismos de desconexión moral o bien la convergencia de dos o más mecanismos de desconexión moral, como se observa en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Convergencia de componentes de análisis*

<b>Convergencia</b>	<b>Cantidad</b>
Una o dos BNR y un mecanismo de desconexión moral	26
Una o dos BNR y dos o más mecanismos de desconexión moral	9
Dos o más mecanismos de desconexión moral	11
Dos o más BNR	5
No convergencia	49

---

Convergencia de bases narrativas de rechazo y mecanismos de desconexión moral

### **Observación participante**

La observación participante fue realizada en cuatro comunidades online en la plataforma Facebook. En total se realizaron ocho publicaciones, dos por cada comunidad, las cuales constaron de memes, videos, casos y encuestas. La selección del contenido, el



paralenguaje utilizado en la publicación, y la forma en como se informó a los miembros de los grupos estudiados que la publicación correspondía a un ejercicio de investigación se decidió con base en los perfiles de cada una de las comunidades online, construidos durante la fase de observación no participante.

En la Comunidad Online 1, la primera publicación consistió en una encuesta compuesta por una única pregunta, con dos opciones de respuesta (si/no). La pregunta realizada a los miembros fue: “¿Creen que la migración venezolana le ha traído al menos una cosa buena al país?”. En esta primera publicación se obtuvo un total de 1537 votos, 1055 para la opción “No” y 482 por la opción “Sí”, así como 408 comentarios y 8 reacciones. La segunda publicación, se realizó en formato de caso en el cual se expusieron las actitudes de dos personas hacia la migración venezolana y se les preguntó a los miembros si compartían tales actitudes. En esta publicación se alcanzaron un total de 63 reacciones y 201 comentarios.

### Figura 1

*Encuesta publicada en la Comunidad Online 1*

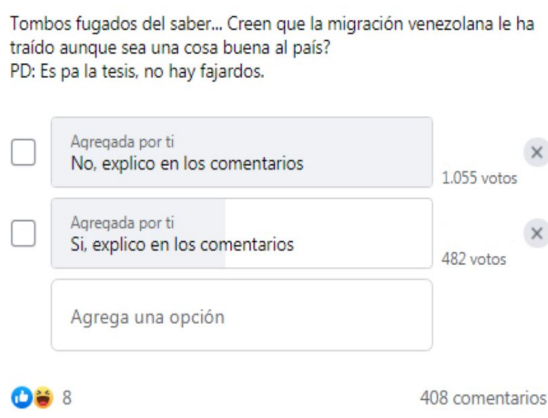


Figura 1. La figura muestra los resultados de la encuesta publicada en la Comunidad Online 1

### Figura 2

*Caso publicado en la Comunidad Online 1*

Recuerdan un caso de hace un tiempo en el que unos venezolanos mataron a machetazos a una señora y su hija? El tema es que desde ahí le tengo miedo a los venezolanos, siento que me van a hacer algo malo. Pero por ejemplo a una amiga más que miedo le da fastidio el acento porque le recuerda a una prima venezolana que es muy grosera, bullosa y fastidiosa. Les pasa algo parecido con los venezolanos?

PD: Es pa la tesis.



Figura 2. La figura muestra los resultados de la publicación de un caso publicado en la Comunidad Online 1

Dado lo anterior, en la Comunidad Online 1 se obtuvo, sumando las interacciones en ambas publicaciones, 71 reacciones, 683 comentarios y 1537 votos. Ahora bien, es necesario mencionar que de todas las interacciones sólo se tomaron para el análisis los comentarios en los que se hizo uso de una BNR o de un mecanismo de desconexión moral.

Por su parte, las publicaciones realizadas en la Comunidad Online 2 consistieron en un video y un meme haciendo burla de temas relacionados con la migración venezolana. Con respecto al video, se tomó el titular de una noticia del diario El Tiempo publicada el día 18 de septiembre de 2020, así como un pequeño fragmento de la noticia en donde se indica “Expertos temen que haya una “estampida” de migrantes venezolanos por la frontera en los próximos meses”. La noticia se acompañó de un video correspondiente a un fragmento de la película Guerra Mundial Z, una película con temática de zombies. En el fragmento seleccionado, el protagonista se encuentra en una ciudad de Israel en la que se construyeron muros de protección contra los zombies, no obstante, en el fragmento elegido los zombies logran agruparse para trepar el muro e invadir la ciudad. El fragmento se editó añadiendo pequeños letreros para indicar que las personas de la ciudad representan a los colombianos, mientras que los zombies representan a los venezolanos a quienes, además, se les denominó

“Venecos” puesto que este es el término utilizado por los miembros del grupo para hacer referencia a los migrantes venezolanos. Esta publicación obtuvo un total de 128 reacciones y 7 comentarios.

### Figura 3

*Video publicado en la Comunidad Online 2*



Figura 3. La figura muestra los resultados del video publicado en las Comunidad Online 2

La segunda publicación en esta comunidad corresponde a un meme creado a partir de una escena del programa de televisión “Los Simpson” en la que interactúan los personajes Ned Flanders y su hijo Rod. La cara de Ned Flanders fue reemplazada por la cara del presidente Iván Duque mientras contesta la pregunta “Duque, ¿para qué son los impuestos?”, indicando que son para atender a los migrantes venezolanos a quienes, nuevamente, se les denomina como “bnekos”. En esta publicación se pidió a los miembros que publicaran sus mejores memes sobre venezolanos, no obstante, la publicación solo alcanzó 4 comentarios y 73 reacciones.

### Figura 4

*Meme publicado en Comunidad Online 2*



Figura 4. La figura muestra los resultados del meme creado por las investigadoras, publicado en la Comunidad Online 2

En total, en la Comunidad Online 2 se obtuvieron 201 reacciones y 11 comentarios. Sin embargo, es necesario aclarar que gran parte de las publicaciones realizadas en este grupo obtienen los mismos resultados puesto que la interacción de los miembros con el contenido publicado se realiza mayoritariamente por medio de las diversas reacciones, asimismo, se considera que una publicación fue inadecuada o de baja calidad cuando no obtiene reacciones.

Con respecto a las publicaciones realizadas en la Comunidad Online 3, se inició con un meme el cual fue creado a partir de una escena del programa de televisión “Los Simpson” en el cual el personaje de Homero Simpson se pregunta por la utilidad de ayudar a los pobres, lo cual se modificó para cuestionar la ayuda hacia los migrantes venezolanos. Este meme se acompañó del titular de una noticia del portal web Colombia.com publicada el día 25 de febrero de 2020. En la publicación se preguntó a los miembros: “¿Qué creen que hay que hacer con los venezolanos?”, obteniendo 31 reacciones y 18 comentarios.

### Figura 5

*Meme publicado en la Comunidad Online 3*



Figura 5. La figura muestra los resultados del meme publicado en la Comunidad Online 3

En la segunda publicación en esta comunidad se publicó una encuesta con la pregunta “Si usted fuera Duque, ¿cómo manejaría la situación de los venezolanos?” y tres opciones de respuesta (Subsidios y ayudas/ Cerrar frontera, deportar ilegales/ Lo mismo que Duque: Nada). La publicación alcanzó 510 de votos, 397 para la opción de respuesta 2, 82 para la tercera opción y 61 para la primera, además, de 166 comentarios y dos reacciones.

### Figura 6

*Encuesta publicada en la Comunidad Online 3*

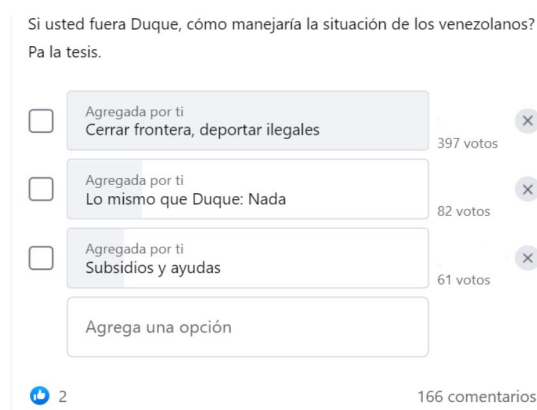


Figura 6. La figura muestra los resultados de la encuesta publicada en la Comunidad Online 3

Por último, en la Comunidad Online 4, se publicaron el mismo video y el mismo meme compartidos en la Comunidad Online 2, dado que las características de estas dos comunidades son similares. Con respecto al video, se acompañó con la pregunta: “A propósito de esta noticia, ¿han tenido experiencias desagradables con venezolanos?” obteniendo 48 reacciones y 7 comentarios mientras que el meme se acompañó con la frase “Para bnekos sicarios: v” haciendo referencia a un video viral en que un migrante venezolano asesinó a una persona en el barrio El Amparo de Bogotá; el meme alcanzó las 240 reacciones y los 20 comentarios.

Una vez realizadas las publicaciones en las cuatro comunidades online escogidas, se procedió a realizar el análisis de los 97 comentarios que se identificó hacían uso de alguno de los ocho mecanismos de desconexión u otra BNR, según el modelo propuesto por Andreu (2002), en el que se analiza el contenido a partir de siete categorías.

En términos de presencia, de los 97 elementos analizados, en 83 de ellos se observó el uso de al menos un mecanismo de desconexión moral, mientras que en 14 no se empleó ninguno de los mecanismos de los ocho mecanismos de desconexión moral, aunque sí alguna BNR.

En lo que refiere a la frecuencia, es decir, el número de veces en que fueron utilizados los mecanismos de desconexión moral y las demás BNR en las cuatro comunidades online en las que se llevó a cabo la fase de observación participante, se encontró que el mecanismo más empleado por los usuarios fue justificación moral, seguido por los mecanismos atribución de la culpabilidad y deshumanización. Mientras que las BNR más empleadas fueron, sin contar la desconexión moral, los estereotipos, la aporofobia y el odio.

**Tabla 7**

*Frecuencia de uso de mecanismos de desconexión moral*

<i>Mecanismo de desconexión moral</i>	<b>Frecuencia</b>
---------------------------------------	-------------------

Justificación moral	42
Atribución de culpabilidad	20
Deshumanización	13
Comparación ventajosa	5
Lenguaje eufemista	3
Minimización de consecuencias	0
Difusión de la responsabilidad	0
Transferencia de la responsabilidad	0
No Aplica	14
<b>Total elementos</b>	<b>97</b>

**Tabla 8**

*Frecuencia de uso de bases narrativas de rechazo (BNR)*

<i><b>Base narrativa del rechazo</b></i>	<b>Frecuencia</b>
Desconexión Moral	37
Esteretipos	28
Aporofobia	15
Odio	10
Contaminación/Desagrado	6
Racismo	1
<b>Suma total</b>	<b>97</b>

Al igual que en la fase de observación anterior, se identificó que, en la mayor parte de los comentarios analizados, cuando se hace uso de una BNR también se emplea algún mecanismo de desconexión moral. Por el contrario, los casos en los que solo se utiliza una BNR son pocos, como se muestra en la Tabla 9.

**Tabla 9**

*Relación entre BNR y presencia de mecanismos de desconexión moral*

<i><b>Base narrativa del rechazo</b></i>	<i><b>Presencia de MDM</b></i>	<b>Relación entre BNR y presencia de MDM</b>
Aporofobia	No	1
	Sí	14

Contaminación/Desagrado	No	4
	Sí	2
Desconexión Moral	Sí	37
	No	6
Estereotipos	Sí	15
	No	7
Estereotipos y Aporofobia	Sí	7
	No	2
Odio	Sí	8
	No	1
Racismo	No	1
<b>Total elementos</b>		<b>97</b>

Con respecto a la categoría de intensidad, la cual al igual que en la observación no participativa, se midió en tres niveles, se encontró que la mayor parte de los comentarios, específicamente 71 comentarios, fueron clasificados en el nivel de intensidad más bajo (1), 18 en el nivel intermedio (2), y por último, sólo 8 elementos en el nivel más alto de intensidad (3), como se observa en la Tabla 10.

**Tabla 10**

*Nivel de intensidad de los elementos analizados*

<b>Intensidad</b>	<b>Cantidad</b>
1	71
2	18
3	8
<b>Suma total</b>	<b>97</b>

Asimismo, en relación con los niveles de intensidad que obtuvieron los comentarios clasificados en cada uno de los mecanismos de desconexión moral, solo en dos de los cinco mecanismos de desconexión moral empleados en esta fase de observación, atribución de culpabilidad y deshumanización, se identificaron comentarios con el nivel más alto de intensidad.



Por su parte, el mecanismo más utilizado en el nivel 1 y 2, es justificación moral, a diferencia de la observación no participante en donde el mecanismo empleado con mayor frecuencia en los comentarios que se clasificaron en intervalo más bajo de intensidad, fue lenguaje eufemista. En el nivel 3, el mecanismo más utilizado es deshumanización.

En cuanto a la frecuencia ponderada, tal como se puede ver en la Tabla 11, en esta etapa de observación se obtuvieron pocos comentarios incitando a los demás a tomar acciones hostiles contra los migrantes venezolanos, y no se identificó ningún elemento en el que los usuarios comentaran haber realizado algún acto hostil en concreto, en comparación con la observación no participante.

**Tabla 11**

*Frecuencia ponderada*

<i>Frecuencia Ponderada</i>	<b>Frecuencia</b>
Invitación	7
Acción	0
No	90
<b>Suma total</b>	<b>97</b>

La sexta categoría de análisis tiene que ver con la dirección del contenido analizado, similar a la observación no participante la mayor parte de los elementos seleccionados para el análisis presentan una direccionalidad negativa, a excepción de un comentario que cuenta con una dirección positiva. Sin embargo, a pesar de la direccionalidad positiva, se hizo alusión a estereotipos sobre la población migrante.

En lo que refiere a la categoría de análisis de orden, la mayoría de los comentarios empiezan con una opinión y/o posición personal, que después se fundamenta en experiencias o en datos. Al igual que en la observación no participante, es posible evidenciar en los comentarios los mecanismos de desconexión moral de forma explícita e implícita. También

es posible identificar algunas formas de paralenguaje para añadir humor al comentario como el pacman (:v), sin embargo estas no son abundantes dentro de los comentarios recopilados.

Por último, en la categoría de convergencia, como se muestra en la Tabla 15, se identificó el uso simultáneo de bases narrativas de rechazo, BNR y mecanismos de desconexión moral y dos o más mecanismos, al igual que en la observación no participante. Adicionalmente, en dos comentarios se utilizaron de manera simultánea tres BNR y uno o más mecanismos de desconexión moral.

**Tabla 12**

*Convergencia de componentes de análisis*

<b>Convergencia</b>	<b>Cantidad</b>
Una o dos BNR y un mecanismo de desconexión moral	36
Una o dos BNR y dos o más mecanismos de desconexión moral	10
Dos o más mecanismos de desconexión moral	3
Dos o más BNR	1
Tres BNR y uno o más mecanismos de desconexión moral	2
No convergencia	45
<b>Total elementos</b>	<b>97</b>

### **Discusión**

Durante las dos fases de observación, se evidenció que aproximadamente un 80% de los comentarios y memes publicados en las comunidades online, hacen uso de al menos un mecanismo de desconexión moral. Mientras que las publicaciones en las que no se identificaron mecanismos de desconexión moral, si se empleó alguna base narrativa de rechazo (BNR), estas últimas son marcos de referencia en los que se basan los usuarios para construir y legitimar sus discursos de rechazo y discriminación en contra de la población

migrante venezolana. Las bases narrativas que se identificaron fueron aporofobia, racismo, estereotipos, contaminación/desagrado, odio, y por supuesto, desconexión moral.

Por su parte, los mecanismos de desconexión moral más utilizados en ambas observaciones fueron justificación moral, deshumanización y atribución de la culpabilidad, los cuales hacen parte de dos de las cuatro las técnicas de racionalización en las que Bandura (1999; citado en Quiroga y Velosa, 2018) agrupa los mecanismos. Estas son: reinterpretación de la conducta, en la que se transforma cognitivamente el comportamiento punible en algo bueno y deseable, y culpar a la víctima que se relacionan con la forma en que los perpetradores ven a las personas que maltratan (Bandura, 1996, citado por Martínez et al., 2016).

Por otro lado, en lo que refiere al mecanismo lenguaje eufemista, fue ampliamente utilizado en la primera fase de observación, pero poco en la segunda. Esto puede deberse a que para la fase de observación no participante se incluyeron en el análisis memes creados y publicados por los usuarios miembros de los grupos, a comparación de la fase de observación participante en la que se tomaron, mayoritariamente, comentarios realizados a los memes creados por las investigadoras.

De la misma forma, en la segunda fase de observación, el uso del mecanismo comparación ventajosa fue utilizado en cinco comentarios, a diferencia de la primera fase en la que no se utilizó en ninguno de los elementos analizados. Los comentarios que emplearon este mecanismo solían comparar las acciones de rechazo y discriminación hacia los migrantes venezolanos en el país, con actos similares hacia colectivos migrantes en otros países o bien con situaciones de rechazo hacia los colombianos migrantes en el exterior o por parte de los venezolanos durante la época de bonanza petrolera.

Los mecanismos que se utilizaron con menor frecuencia en ambas observaciones fueron minimización de consecuencias, transferencia de la responsabilidad y difusión de la

responsabilidad. Sin embargo, si bien estos mecanismos no se emplearon de manera explícita en las publicaciones y comentarios, es posible identificar el uso de dos de ellos, minimización de consecuencias y difusión de la responsabilidad, como consecuencia relacionada a las características intrínsecas de las redes sociales virtuales. Esto, dado que la participación de varios miembros en las publicaciones, permite distribuir la responsabilidad personal sobre el contenido de discriminación y rechazo, al tiempo que las redes sociales proveen la posibilidad de tomar distancia de los actos inmorales, por lo que en pocas o en ninguna ocasión los usuarios están en contacto directo con el daño producido por sus creaciones y publicaciones, haciendo posible la minimización de las consecuencias.

En cuanto al mecanismo de transferencia de la responsabilidad, si bien fue utilizado en contadas ocasiones, se observó que cuando los usuarios empleaban este mecanismo legitimaban su postura de rechazo hacia la población migrante en comentarios realizados por profesores universitarios, periodistas y/o políticos. Adicionalmente, se evidenció que, tras declaraciones xenófobas por parte de figuras públicas, en especial periodistas y políticos, las publicaciones y comentarios de rechazo aumentan su frecuencia en las cuatro comunidades online estudiadas.

Sumado a lo anterior, a lo largo de las dos fases de observación, se identificó que las publicaciones relacionadas con la migración venezolana se movilizan de la mano con otros temas o hechos. Según el estudio realizado por Proyecto Migración Venezuela (2020b), ciertos temas movilaron la publicación de contenido relacionado con la migración durante el año 2019. El estudio determinó que a lo largo de 2019 se presentaron siete picos que dinamizaron la conversación sobre migración en las redes sociales, dentro de los que se encuentran el concierto de ayuda humanitaria “*Venezuela Live Aid*”; el comentario ofensivo hacia un periodista venezolano por parte de la entonces candidata a la alcaldía de Bogotá, Claudia López; las declaraciones de Alejandro Ordoñez durante una sesión extraordinaria del

Consejo Permanente de la Organización de Estados Americanos (OEA), donde manifestó que la migración venezolana era una estrategia para irradiar el socialismo del Siglo XXI en el continente; la columna de opinión de la periodista Claudia Palacios titulada “Paren de Parir”; la resolución para nacionalizar a los hijos de migrantes venezolanos nacidos en Colombia; las fotos de Juan Guaidó con integrantes de Los Rastrojos y, por último, la deportación de algunos migrantes durante el Paro Nacional (Proyecto Migración Venezuela, 2020b).

Similar situación se evidenció a lo largo de las dos fases de observación, durante las cuales se identificó un aumento de las publicaciones relacionadas con la migración, tras la publicación de noticias por parte de medios de comunicación relacionadas con el regreso de los migrantes que abandonaron el país a causa de la pandemia o sobre robos protagonizados por migrantes venezolanos.

Con relación a las BNR utilizadas por los usuarios, se identificó que, durante las dos fases de observación realizadas, las BNR empleadas con mayor frecuencia fueron, además de desconexión moral, aporofobia, estereotipos y odio. Estas tres BNR tienen una relación entre sí, puesto que, según Cortina (2017), la aporofobia se representa como comportamientos de rechazo y maltrato hacia las personas pertenecientes a un determinado colectivo, que se ha dotado con rasgos o sobre los cuales se han construido estereotipos, que producen repulsión y desprecio y a quienes se ha estigmatizado y denigrado atribuyéndoles actos perjudiciales para la sociedad.

De esta manera, en los comentarios en los que se hizo uso de estas BNR, fueron recurrentes discursos en los que se señala a los migrantes venezolanos como responsables del aumento del desempleo, la inseguridad y como personas que se aprovechan de los servicios de seguridad social y las ayudas del Estado. Cortina (2017), clasifica estos discursos como historias que buscan legitimar el desprecio y repudio que la sociedad debería sentir hacia

colectivos que han sido posicionados como inferiores e incluso estas historias pueden alentar la comisión de actos de odio hacia los miembros del colectivo indeseable.

De la mano con lo anterior, se observó que los usuarios utilizan términos como “veneco”, “veneca”, “bnko” y “bneka” para referirse a los migrantes venezolanos. Según Proyecto Migración Venezuela (2020a), estas palabras no necesariamente constituyen términos xenófobos, no obstante, para Ávila (2020) dichos términos corresponden a representaciones estereotípicas sobre los hombres y mujeres venezolanos.

Por un lado, Ávila (2020) menciona que el término “veneca” o “bnka” hace referencia a estereotipos sexistas sobre las mujeres venezolanas a quienes se les han asignado características relacionadas con la vanidad, la belleza y la explotación de sus cuerpos a través del trabajo sexual. Dichas características se asocian a la creencia generalizada de que todas las mujeres venezolanas que arriban al país ejercen el trabajo sexual por bajas tarifas. Por otro lado, el término “veneco” o “bnko” se refiere a estereotipos sobre los hombres venezolanos a quienes se ha relacionado con la delincuencia, la ilegalidad, la inseguridad y el vandalismo, alimentando la creencia de que todos los hombres venezolanos son delincuentes (Ávila, 2020).

De esta forma, los discursos que se han venido mencionando, crean la división del mundo entre “puros” e “impuros”, entre “nosotros, los buenos” y “ellos, los malos y contaminantes”, como lo expone Nussbaum (2010). Tal división, tiene por objetivo tomar distancia y negar la propia animalidad, que se proyecta sobre algún grupo que, posteriormente, se tratará como agente de contaminación y se situará como parte de una clase inferior.

En los elementos analizados, no solo se realizan tales divisiones entre colombianos y venezolanos, de hecho, las mismas características de animalidad y contaminación también le han sido atribuidas a otros colectivos como los costeños. Adicionalmente, se identificaron

varios comentarios en los que los usuarios manifiestan que su postura de rechazo hacia los migrantes venezolanos se basa en su semejanza con los costeños.

Asimismo, dentro de los comentarios de los usuarios miembros de los grupos estudiados, se evidenció la referencia a estereotipos sobre el colectivo migrante, no obstante, se manifestaban excepciones a las generalizaciones realizadas en las que se incluían amigos, compañeros de estudio o trabajo, vecinos y parejas. Como afirma Nussbaum (2010), resulta más sencillo sentir empatía y comprensión por quienes se conoce mientras que se dificulta sentir lo mismo por los desconocidos, lo cual, sumado con la dinámica de repugnancia con la que se identifica a determinados subgrupos sociales, los integrantes de tales grupos aparecen como inferiores y muy distintos frente a los miembros de los grupos dominantes, tornándose más fácil excluirlos de la comprensión y volviendo más difícil ver el mundo desde su perspectiva.

Otro de los tópicos que llamaron la atención, especialmente durante la fase de observación participante, fueron las reacciones y los votos en las encuestas realizadas. Se evidenció que las reacciones, los votos en las encuestas y/o los comentarios de apoyo al contenido publicado, podrían funcionar como reforzadores de la creación y publicación de contenido xenófobo y aporofóbico en contra del colectivo migrante. Según Bandura (1971), es posible adquirir conductas mediante la observación de las consecuencias de los comportamientos de otros. Dado que, en la mayoría de las publicaciones de rechazo contra los migrantes, las consecuencias son positivas, existe mayor posibilidad de que más usuarios adquieran tal conducta.

Por el contrario, cuando se obtienen reacciones de “Me enoja” o bien comentarios críticos al contenido publicado o a la postura de discriminación presentada por el autor de la publicación, este puede eliminar el contenido y no volver a publicar elementos similares. Como afirma Nussbaum (2010), los sujetos pueden comportarse de manera inadecuada

cuando nadie manifiesta una opinión crítica ante la conducta inmoral. No obstante, otra manera en la que puede reaccionar el usuario a quien se ha criticado, es denominando al grupo como un “grupo de tías” e incluso, en dos de las comunidades online estudiadas, es una regla explícita no reaccionar de manera exagerada a las publicaciones de otros miembros, es decir, está prohibido reaccionar con “Me enoja” o realizar comentarios que muestren desacuerdo con el contenido publicado en la comunidad online, entre ellos los memes, videos y comentarios de rechazo y discriminación en contra del colectivo migrante.

Reaccionar o votar son formas en las que los usuarios pueden interactuar con las publicaciones de rechazo y discriminación de forma rápida, pues no toma más de unos segundos a la vez que permite actuar como parte de un grupo de personas eliminando la individualidad y, por tanto, protegiendo de la autocensura y la censura de otros. Para Nussbaum (2010), los sujetos pueden presentar comportamientos inadecuados cuando no se sienten directamente responsables de sus actos, cuando se actúa anónimamente o cuando se actúa como parte de una masa sin rostro, todas ellas opciones posibles en las redes sociales.

Así, las características intrínsecas de las redes sociales facilitan la creación, publicación e interacción de contenido de rechazo hacia diversos colectivos. Pues, como afirma Olmos (2018), la posibilidad de anonimato permite eludir la sanción social pero más aún, la falta de enfrentamiento cara a cara a tal sanción debilita la percepción de la misma. Adicionalmente, los contenidos de rechazo encontrados también pueden explicarse por la inmediatez que proveen las redes sociales, en vista que la velocidad con la que se dan las interacciones no dejan espacio para autorregular el propio comportamiento.

Aun así, resulta importante mencionar que la mayor parte de los comentarios obtenidos durante la observación participante, fueron comentarios que rechazaban las posturas de odio y discriminación hacia los migrantes venezolanos. Especialmente en la Comunidad Online 1 aunque también la Comunidad Online 3, se identificaron comentarios



problematizadores de las manifestaciones de odio, xenofobia y aporofobia expresadas tanto en el contenido publicado por las investigadoras como en los comentarios de otros miembros, de hecho, en las publicaciones realizadas en estas comunidades se observó que uno o varios usuarios presentaban opiniones críticas ante casi la totalidad de los comentarios de rechazo.

De igual forma, los memes juegan un papel importante en la interacción de los miembros de las comunidades online, especialmente en las comunidades online 3 y 4. Al momento de hablar sobre memes en internet usualmente se sigue la línea de Dawkins (1976), citado por Perez, Aguilar y Guillermo (2014), quien plantea los antecedentes de un campo conceptual conocido hoy en día como *memética*, en el que se discute en torno a los mecanismos de transmisión cultural, el meme, en este caso, es una unidad de sentido con potencial de replicación longitudinal (a través de generaciones) y transversal (a través de distintos grupos geográficos). Para que una unidad de información se convierta en meme esta debe ser empleada por diversas personas de manera reiterada de forma que se vuelva parte de una cultura determinada, y además debe estar dotada de un significado o un sentido que sea compartido por esta comunidad. Para Lissack (2004) citado por Perez, Aguilar y Guillermo (2014), “los memes son unidades semánticas capaces de evocar los significados a los que están asociados. Es el proceso de evocación y eficacia del meme como disipador de atención, recuerdo y repetición del significado adscrito, lo que los vuelve relevantes”.

De esta forma, los memes encontrados en la observación no participante, y los publicados en la observación participante obedecen a imaginarios sociales creados y mantenidos por la comunidad online. Para Carretero (2004) citado por Garcia (2019) “el imaginario social hace parte de lo que se acepta como real; estructura y constituye la realidad socialmente instituida”, y a partir de estos es posible estudiar el curso de la transformación de los significados que atribuye una sociedad, así como las prácticas que se derivan de esto, pues las representaciones sociales incluyen formas de ser, pensar y actuar. Dentro de los memes es

usual encontrar principalmente el mecanismo “lenguaje eufemista”, pues el mensaje que transmiten, aunque sea hostil, está acompañado de imágenes caricaturescas y frases jocosas que hacen que el mensaje de odio y rechazo sea más aceptado por las comunidades online, y también funciona como una oportunidad en las que los usuarios pueden demostrar su apoyo o rechazo a lo expresado en el meme. De manera que los memes funcionan como creadores, replicadores y reforzadores de los imaginarios colectivos hostiles construidos alrededor de los migrantes venezolanos.

La categoría de intensidad, fue otra de las categorías tenida en cuenta, para ello se analizaron los elementos con base en tres intervalos. En el primer nivel se encuentran actitudes hostiles, argumentos o experiencias personales manifestadas sin o con poca expresión emocionales; el dos se les otorgó a las publicaciones que contaban con un mensaje de rechazo más explícito acompañado de palabras deshumanizantes y/o frases que tienen por objetivo incitar a los demás miembros a emprender acciones en contra de la población migrante. Por último, el nivel 3 se asignó a aquellos comentarios y/o memes en los que se evidencia mayor expresión emocional, así como la promoción de manera explícita de comportamientos hostiles en contra de los migrantes venezolanos.

En ambas fases de observación, los usuarios publicaron contenido que se clasificó, en su mayoría, en los niveles de intensidad 1 y 2. Sin embargo, en la observación no participante tuvo una menor frecuencia el nivel 1 con respecto a la observación participante, pues en la primera representa el 50% de la totalidad de la intensidad de los elementos analizados, mientras que en la segunda representa el 73,2%. Por otra parte, el nivel 2 tuvo mayor presencia en la observación no participante con un 37% frente al 18,6% que representó en la segunda fase de observación. Por último, al nivel 3, tuvo poca presencia en la segunda etapa de observación, pues se presentó sólo un 8,2% de los elementos a comparación de la primera etapa en donde el 13% de los elementos se catalogaron en este nivel. La abundancia del

primer intervalo de intensidad evidenciada durante la segunda fase de observación puede deberse a que los usuarios estaban informados que su opinión sería tenida en cuenta para una investigación, generando reactividad en los miembros que compartían sus comentarios, siendo estos menos agresivos y más fundamentados, a comparación de la primera fase en la que estos comentarios surgían de forma espontánea entre miembros que compartían la misma postura.

Ahora, si bien al inicio de la pandemia y las medidas de aislamiento social los elementos de rechazo hacia los migrantes venezolanos sufrieron un aumento, se evidenció que transcurridos unos meses disminuyeron en frecuencia de publicación e intensidad. Esto puede relacionarse con que gran parte de los contenidos publicados en redes sociales sobre migrantes se basan en experiencias que ocurren en la interacción diaria, la cual se vio limitada durante el confinamiento. Adicionalmente, el cubrimiento de los medios de comunicación se centró en otros temas, por lo que la conversación sobre migración se enfrió hasta los últimos meses del año donde, como se mencionó anteriormente, se retomó producto del regreso de miles de migrantes tras la flexibilización de la medida de cuarentena. En este contexto, se observó un cambio significativo en las publicaciones realizadas por los usuarios de la Comunidad Online 1, toda vez que en la observación no participante se encontraron comentarios más hostiles y con contenido explícito de rechazo hacia los venezolanos, mientras que en la observación participante los contenidos tendieron a ser positivos.

En relación con los tres niveles de intensidad antes abordados, se encuentra la categoría de frecuencia ponderada, en la que, según de Andreu (2002) se analizan aquellos elementos que tienen mayor valor dentro de la comunidad online. Se definió que para esta investigación los elementos con mayor valor serían aquellos comentarios en los que los usuarios incitaran a los demás a actuar de forma hostil, o bien enunciaran haber realizado algún acto hostil frente a los migrantes venezolanos, ya que estos son ejemplos claros en los

que se trasciende el plano virtual y las opiniones y comentarios aquí retratados se evidencian en contextos offline. En ambas observaciones son pocos los comentarios que cumplan con estas características, pues en la primera etapa se encontraron 13 comentarios con invitaciones a actuar de manera hostil y sólo 4 comentarios en los que los usuarios manifiestan haber actuado en contra de los migrantes venezolanos. Similar situación sucedió en la segunda fase de observación en la que no se encontraron comentarios con un accionar hostil, y solamente 7 comentarios que incitaban a tener comportamientos de este tipo.

Los resultados que se han venido exponiendo, coinciden con los obtenidos en la investigación de Olmos (2018) en Facebook. En ella, los comentarios recopilados se centran en la imposibilidad del país para recibir y atender a los migrantes, el costo económico de brindarles ayudas, el robo de los medios de vida de los locales y la percepción de los migrantes como delincuentes, sin medios económicos (aporofobia). Asimismo, los comentarios que contienen argumentos violentos explícitos no son los más frecuentes en el estudio de Olmos, no obstante, en ellos se identifican discursos de inferiorización y deshumanización del colectivo migrante, al igual que en los elementos que se clasificaron en la presente investigación en el nivel 3 de intensidad.

Aun así, aunque los elementos con un mensaje violento explícito son pocos, para Cortina (2017), no es necesario incitar y/o llevar a cabo acciones dañinas, los discursos por sí mismos hacen las veces de acto y, por tanto, tienen la capacidad de producir consecuencias negativas a los colectivos hacia los cuales se dirige el rechazo. Esto es debido a que estigmatizar a otros, restringir su participación, excluirlos y dañar su reputación, resulta lesivo y atenta contra los derechos de los sujetos rechazados.

Entonces, teniendo en cuenta lo expuesto por Cortina (2017), los contenidos de rechazo y discriminación contra el colectivo migrante creados y publicados en redes sociales tienen la facultad de causar daño. Misma tesis presentan Cabo y Juanatey (2017), a través del

término “falacia del dualismo” mediante el cual se hace alusión a la falsa creencia en la separación entre los contextos online y offline. De hecho, estos autores sostienen que lo sucedido en internet y redes sociales no es más que un continuo de las problemáticas sociales generales por lo que, de la misma manera, las manifestaciones en redes sociales contribuyen a perpetuar estereotipos discriminatorios y estigmatizaciones a través de los cuales resulta más sencilla la marginación de colectivos.

De este modo, las redes sociales propician la creación de representaciones sociales alrededor de los migrantes las cuales, según Araya (2013) citado por Ávila (2020), guían la conducta y las interacciones de los sujetos en los diversos contextos sociales, puesto que al crear categorías en las cuales se ubica a los sujetos y los colectivos, se activan y condicionan formas de interacción y comunicación. Tales representaciones no logran posicionarse en el imaginario social por sí solas, requieren de la reproducción en el plano cotidiano, reproducción que bien pueden realizar los medios de comunicación pero que también, como ya se mencionó, llevan a cabo las redes sociales.

El ejemplo más dicente en lo que respecta a la reproducción de representaciones sociales mediante las redes sociales y del continuo contextos online-offline, son los hechos ocurridos durante la noche del 22 de noviembre de 2019 en el marco del Paro Nacional, noche en la que circularon a través de redes sociales como *Facebook*, *Instagram* y *WhatsApp* mensajes que alertaban a la ciudadanía de múltiples personas de origen venezolano que presuntamente buscaban ingresar a viviendas y conjuntos residenciales con el fin de realizar saqueos. El pánico fue tal, que en toda la ciudad miles de capitalinos se armaron con palos, cuchillos y cualquier objeto que pudiera servir como arma para defender sus propiedades de los supuestos saqueos (Revista Semana, 2019).

Estos hechos, reflejan la forma como los estereotipos sobre el colectivo migrante, específicamente aquellos que se relacionan con la creencia mencionada por Ávila (2020), de

que todos los venezolanos son delincuentes, se han integrado en el imaginario social dando paso a acciones de violencia en contra del colectivo migrante, tras esta noche, varios medios informaron un aumento significativo en los niveles de xenofobia en el país.

De manera análoga, investigaciones como la de Olmos (2018) y Quiroga y Velosa (2019), han encontrado que la enmarcación discursiva utilizada por los medios masivos de comunicación para informar sobre situaciones relacionadas con la migración, incluye en la forma en cómo las personas perciben y se sienten frente a los temas migratorios. De ahí que titulares como “Cada 24 horas capturan a trece venezolanos por hurto en Bogotá”, “Bogotá: bandas de venezolanos ya lideran redes de microtráfico y prostitución”, “Tráfico de drogas y hurtos, el éxodo de los venezolanos en Santa Marta” y “¿Qué está haciendo la policía para evitar la delincuencia de venezolanos en Colombia?” publicados por medios como la revista Semana, Caracol y El Tiempo, hacen referencia, reproducen y fomentan los estereotipos antes mencionados, plasmando a los venezolanos como delincuentes y relacionando a las mujeres migrantes con el ejercicio del trabajo sexual.

Así pues, el contenido compartido en redes sociales y en los diversos medios de comunicación favorece la construcción, propagación y mantenimiento de imaginarios sociales que tienen los colombianos sobre los venezolanos, tal como se pudo evidenciar en ambas etapas de la observación, los hechos históricos que se han presentado en los últimos años y las experiencias personales de los usuarios han conformado dichas representaciones mentales colectivas, que han conducido a los miembros de las comunidades a actuar de forma hostil en contra de los venezolanos. Es en este punto en donde se puede notar una trascendencia del plano virtual al plano no virtual, en primer lugar, porque en la virtualidad se retratan los acontecimientos del plano offline, y en segundo lugar porque los espacios en internet funcionan como incitadores y reforzadores de conductas que pueden tomar lugar en la cotidianidad.

### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, consideramos importante retomar los planteamientos de Nussbaum (2010) sobre el papel de la educación en la formación de ciudadanos del mundo dispuestos a vivir en condiciones de respeto mutuo y reciprocidad, a partir de la enseñanza de valores humanos en los que estén presentes la autorreflexión, el pensamiento crítico, la capacidad de entenderse como sujetos interdependientes a otros seres y la empatía. En este sentido, la presente investigación buscó “hacer un llamado a la acción invitando a distintos actores sociales a analizar de manera profunda y crítica las consecuencias que pueden traer la indiferencia y la actitud irreflexiva sobre el futuro de la formación de ciudadanos en las actuales sociedades” (Nussbaum, 2010, p. 330)

Resulta de vital importancia que las ciencias sociales, entre ellas la psicología, dirijan su atención hacia aquellos espacios de interacción masiva e inmediata que constituyen las redes sociales, puesto que ellas no solo cuentan con el potencial para crear, publicar y viralizar discursos de odio y rechazo sino que pueden proveer un medio propicio para fomentar el discurso crítico, la inclusión, el cuidado del otro y la defensa de los derechos, en especial, de aquellos que se encuentran en situaciones de indefensión. Esto implica un acercamiento constante a internet y a las redes sociales, así como el esfuerzo continuo por comprender las dinámicas que tienen lugar en los ambientes online.

Así las cosas, abordajes interesantes para futuras investigaciones pueden centrarse en el funcionamiento de los sistemas de autorregulación del comportamiento propuestos y estudiados por Bandura, ya que en ellos es posible encontrar claves para desincentivar el uso de mecanismos de desconexión moral tanto en redes sociales como en contextos offline, de forma que sea posible fomentar la responsabilidad social y la perspectiva crítica para el logro de una sociedad justa, incluyente, solidaria y respetuosa de la dignidad humana. Asimismo,

se recomienda continuar empleando metodologías como la netnografía que permitan conocer, cada vez más, las interacciones que tienen lugar en los contextos online.

### Referencias

ACNUR. (2020). Situación en Venezuela. ACNUR: Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<https://www.acnur.org/situacion-en-venezuela.html>

Andréu, J. (2002) Las técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces*, Universidad de Granada. Recuperado de:

<https://perio.unlp.edu.ar/tesis/sites/perio.unlp.edu.ar.tesis/files/S200103-Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20An%C3%A1lisis%20de%20Contenido%20-%20Una%20revisi%C3%B3n%20actualizada.pdf>

Arias, M., Martínez, N. (2019). Las noticias negativas sobre los venezolanos generan xenofobia. *Publimetro*. Recuperado de:

<https://www.publimetro.co/co/noticias/2019/02/18/las-noticias-negativas-los-venezolanos-generan-xenofobia.html>

Ávila, A. (2020). *Xenofobia y aporofobia. Análisis semiótico discursivo de la presencia venezolana en Colombia en memes que circulan en las redes sociales* (Tesis de pregrado). Universidad de Córdoba, Córdoba. Recuperado de:

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/2625/%C3%81vila%20Romero%20Amel%20Andr%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bandura, A. (1971) *Social learning theory*, Estados Unidos, Nueva York. Stanford University. Recuperado de

[http://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura\\_SocialLearningTheory.pdf](http://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura_SocialLearningTheory.pdf)



- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*. [Special Issue on Evil and Violence], 3 (3), 193-209. Recuperado de <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1999PSPR.pdf>
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G., & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 364–374. Recuperado de <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1996JPSPy.pdf>
- Bandura, A, Underwood, B., y Fromson, M. (1975). *Disinhibition of aggression through diffusion of responsibility and dehumanization of victims*. *Journal of Research in Personality*, 9, 253-269. Recuperado de <http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1975.pdf>
- Bouza, F. (2002). Xenofobia. *Glosario para una Sociedad Intercultural*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/471-2013-11-05-xeno3.pdf>
- Bustos, L., De Santiago, P., Martínez, M y Rengifo, M. (2019). Discursos de odio: una epidemia que se propaga en la red. Estado de la cuestión sobre el racismo y la xenofobia en las redes sociales. *Mediaciones sociales*, 18 (1), 25-42. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/64527/4564456551208>
- Campos G., Lule, N. (2012) La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7 (13), 45-60. Recuperado de: <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-del-bio-bio/taller-de-desarrollo-personal-i/resumenes/la-observacion-un-metodo-para-estudiar-la-realidad-campos-y-covarrubias-2012/4129971/view>
- Cabo, A., Juanatey, A. (2017) El discurso de odio en las redes sociales: un estado de la cuestión. *Ajuntament de Barcelona*. Recuperado de:

[http://www.injuve.es/sites/default/files/2019/02/noticias/el\\_discurso\\_del\\_odio\\_en\\_rrs.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2019/02/noticias/el_discurso_del_odio_en_rrs.pdf)

Cortina, A. (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia*.

Barcelona, España: Paídos.

Cortina, A. [TEDX Talks]. (2018, 03, 13). Aporofobia, el miedo a las personas pobres.

[Archivo de video]. Recuperado de

<https://www.youtube.com/watch?v=ZODPxP68zT0&t=1211s>

Creswell, J. y Poth, C. (2013). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five*

*traditions*, Washington DC, United States: SAGE Publications

De la Garza, C. (2011). O Dicionário, Xenofobia. *Laboreal*, 7, (2), 86-89.

Del Fresno, M. (2011). Netnografía: Investigación, análisis e intervención social online.

García, G (2019). Aproximaciones al concepto de imaginario social. *Civilizar, ciencias sociales y humanas*, 19 (37), 31-42. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v19n37/1657-8953-ccso-19-37-31.pdf>

García, M. (2017). Reseña: Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia.

*Quaderns de filosofia*, 4 (2), 103-108. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/322084698\\_Resena\\_de\\_Adela\\_Cortina\\_Aporofobia\\_el\\_rechazo\\_al\\_pobre\\_Un\\_desafio\\_para\\_la\\_democracia](https://www.researchgate.net/publication/322084698_Resena_de_Adela_Cortina_Aporofobia_el_rechazo_al_pobre_Un_desafio_para_la_democracia)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (1991). *Metodología de la investigación*,

México D.F, México, McGraw-Hill- Interamericana Editores. Recuperado de

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Herranz, G. (2008) Xenofobia: un estudio comparativo en barrios y municipios almerienses.

Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 121, 107-132. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2875458.pdf>

Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM). (2020). Colombia:

Evaluación rápida de necesidades ante COVID-19 Mayo de 2020. Recuperado de

<https://data2.unhcr.org/es/documents/download/76031>

Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos.

Forum: Qualitative Social Research, 6 (2), 1-32. Recuperado de:

<http://diverrisa.es/uploads/documentos/LA-OBSERVACION-PARTICIPANTE.pdf>

Kozinets, R. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing

Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1):61-72.

Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/235360688\\_The\\_Field\\_Behind\\_the\\_Screen\\_Using\\_Netnography\\_for\\_Marketing\\_Research\\_in\\_Online\\_Communities](https://www.researchgate.net/publication/235360688_The_Field_Behind_the_Screen_Using_Netnography_for_Marketing_Research_in_Online_Communities)

Kozinets, R., Pierre-Yann, D., Earle, A. (2014). Netnographic Analysis: Understanding

culture through social media data. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/319472120\\_Netnographic\\_Analysis\\_Understanding\\_Culture\\_through\\_Social\\_Media\\_Data](https://www.researchgate.net/publication/319472120_Netnographic_Analysis_Understanding_Culture_through_Social_Media_Data)

Leyton Navarro, Cristian y Muñoz Arce, Gianinna (2016). Revisitando el concepto de

exclusión social: su relevancia para las políticas contra la pobreza en América Latina.

*Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (65), 39-68. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3575/357546620002>

Martín, M. (2015) Jóvenes y Redes Sociales. *Universidad de la Laguna*. Recuperado de

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2511/Jovenes%20Y%20redes%20sociales.pdf?sequence=1>

- Martínez, M., Robles, C., Amar, J., y Crespo F. (2016). Crianza y desconexión moral en infantes: Su relación en una comunidad vulnerable de Barranquilla. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), 315-330. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rllcs/v14n1/v14n1a22.pdf>
- Migración Colombia. (2020). Más de 1 millón 825 mil venezolanos en Colombia. Bogotá, Colombia: Migración. Recuperado de: <https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/265-abril-2020/mas-de-1-millon-825-mil-venezolanos-estarian-radicados-en-colombia#:~:text=Bogot%C3%A1%2C%203%20de%20Abril%20de,corte%20al%2029%20de%20febrero.>
- Nussbaum, M. (2010). *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Buenos Aires, Argentina: Katz Editores.
- Observatorio Proyecto Migración Venezuela. (2020a). Xenofobia, el otro contagio. Bogotá, Colombia: Proyecto Migración Venezuela. Recuperado de <https://migravenezuela.com/web/articulo/xenofobia-el-otro-contagio/1842>
- Observatorio Proyecto Migración Venezuela, (2020b). Percepción en redes sociales sobre la migración desde Venezuela. Bogotá, Colombia: Proyecto Migración Venezuela. Recuperado de <https://migravenezuela.com/web/articulo/percepcion-en-redes-sobre-la-migracion-venezolana/1861>
- Ojeda, A. (2017). Sectas y legiones en Facebook: Comunidad virtual, cibercultura e identidad en la juventud digital. *Decursos*. 36(1), 183-194. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/323946648\\_Sectas\\_y\\_legiones\\_en\\_facebook\\_k\\_Comunidad\\_virtual\\_cibercultura\\_e\\_identidad\\_en\\_la\\_juventud\\_digital](https://www.researchgate.net/publication/323946648_Sectas_y_legiones_en_facebook_k_Comunidad_virtual_cibercultura_e_identidad_en_la_juventud_digital)
- Olmos, A. (2018). Alteridad, migraciones y racismo en redes sociales virtuales: un estudio de caso en facebook. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*. 26 (53), 41-60.

Recuperado de:

<https://www.scielo.br/pdf/remhu/v26n53/2237-9843-remhu-26-53-041.pdf>

ONU. (30 de noviembre de 2019). Preocupación ante el incremento de las muestras de discriminación y xenofobia contra la población venezolana (Comunicado de prensa).

Recuperado de:

<https://nacionesunidas.org.co/noticias/naciones-unidas-condena-el-incremento-de-la-xenofobia-contra-la-poblacion-venezolana-en-colombia/>

Orellana, D. y Sánchez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24 (1), 205-222. Recuperado de:

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/45434/1/Tecnicas%20de%20recoleccion%20de%20datos%20en%20entornos%20virtuales%20mas%20usadas%20en%20la%20investigacion%20cualitativa.pdf>

Perez, G., Aguilar, A. y Guillermo, M. (2014) El meme en internet. Usos sociales, reinterpretación y significados, a partir de Harlem Shake. *Argumentos*, 27(75), 79-100. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/argu/v27n75/v27n75a5.pdf>

Portella, S. y Passerino, L. (2006). Estudo dos blogs a partir da netnografia: Possibilidades e limitações. *Novas Tecnologias na Educação*. 4(2), 1-10. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/242125815\\_ESTUDO\\_DOS\\_BLOGS\\_A\\_PARTIR\\_DA\\_NETNOGRAFIA\\_POSSIBILIDADES\\_E\\_LIMITACOES](https://www.researchgate.net/publication/242125815_ESTUDO_DOS_BLOGS_A_PARTIR_DA_NETNOGRAFIA_POSSIBILIDADES_E_LIMITACOES)

Quiroga, M y Velosa, L. (2018). *Influencia de la enmarcación discursiva negativa sobre la desconexión moral utilizando dos escalas de medición en estudiantes universitarios* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/162568926.pdf>

Revista Semana. (21 de noviembre de 2019). Las redes sociales mostraron su lado más

oscuro. *Revista Semana*. Recuperado de:

<https://www.semana.com/nacion/articulo/las-redes-sociales-mostraron-su-lado-mas-oscuro-durante-el-paro-nacional/642693>

Robledo, J. (2009). Observación Participante: informantes claves y rol del investigador. *Nure Investigation*, 42 (1), 1-4. Recuperado de:

<https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450>

Rojas, E. (2018). *Una criminología para las redes sociales virtuales* (Tesis de doctorado).

Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/223241978.pdf>

Ruano, L., Congote, E y Torres, A. (2016). Comunicación e interacción por el uso de

dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios.

*Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 19 (1), 15-31. Recuperado

de:

[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-9895201600030003](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-9895201600030003)

Sánchez, W. y Ortiz, P. (2017). La netnografía, un modelo etnográfico en la era digital.

*Revista Espacios*, 38 (13), 28-42. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p28.pdf>

Salinas, P. y Cárdenas, M. (2009). *Métodos de investigación social*, Antofagasta, Chile:

Intiyan. Recuperado de:

<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=55376>

Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa; diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13 (1), 71-78. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-4827200700010009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-4827200700010009)

Tamayo, G. (2001) Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4 (7) 7-14

Trejo, R. (2015). Intolerancia en línea. Entenderla, exhibirla, debatirla. En Secretaría de Gobernación de México y Consejo Nacional para prevenir la discriminación (Ed.), Mensajes de odio y discriminación en las redes sociales (37-48). Ciudad de México, México: Colección Matices. Recuperado de:

<https://rtrejo.files.wordpress.com/2015/11/intolerancia-en-licc81nea.pdf>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Análisis

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NLPnefQF1\\_BgJ4RZwiFi\\_XxmguhHfEiAx\\_iwjD2YHA/edit#gid=1691163651](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NLPnefQF1_BgJ4RZwiFi_XxmguhHfEiAx_iwjD2YHA/edit#gid=1691163651)

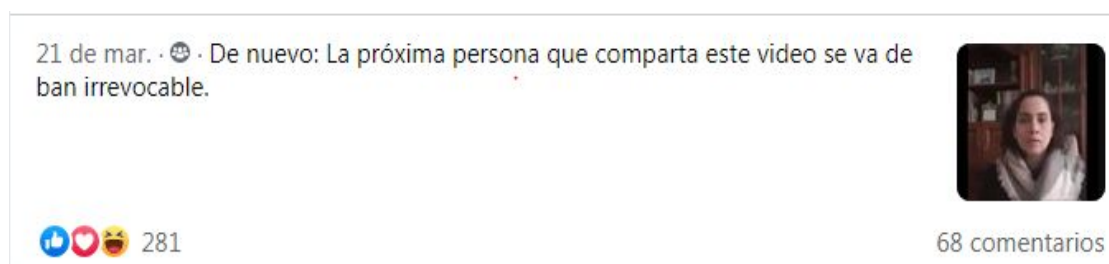
### Anexo 2. Descripción de Perfiles en Línea de Grupos Universitarios

#### Comunidad Online 1 - Facebook

La comunidad online 1 es un grupo privado de Facebook que en sus orígenes se creó especialmente para que los estudiantes de la Universidad 1 compartieran sus experiencias y opiniones con respecto a las materias ofrecidas por la universidad, no obstante, en la actualidad se discuten variedad de temas.

A la fecha, el grupo cuenta con 42.700 miembros, de los cuales la gran mayoría son estudiantes de la Universidad 1 de todas sus sedes, aunque también hay presencia de estudiantes de otras instituciones de educación superior del país. Cabe resaltar que, en varias ocasiones, el grupo ha sido cerrado por aparentes incumplimientos de las normativas de Facebook, por lo que se han creado varias versiones, siendo la última versión creada en el año 2019.

El grupo cuenta con un total de 16 normas que regulan la interacción de los miembros. Su cumplimiento es verificado por 8 administradores y moderadores, sin embargo, se desconocen los criterios de elección de los administradores. Los administradores también confieren el ingreso a los miembros y son los encargados de eliminar las publicaciones que infringen las normas y/o expulsar a los miembros que tengan comportamientos indebidos.





Las interacciones en el grupo se producen a través de publicaciones que realizan los miembros, las cuales pueden ir o no acompañadas de memes, videos, noticias o encuestas que por lo general se relacionan con el tema de la publicación. Al momento de realizar una publicación, si bien no hay un saludo establecido, se acostumbra a integrar al saludo algún tema de actualidad para referirse a los otros miembros, por ejemplo:

Ayer · 😊 · Gavilanes y gavilanas del saber, junto a mi pareja les traemos Mandalas y muchas cosas tejidas en Macrame por si les ibteresa☐ Pueden vernos en Macramela y en...

26 de ago. · 😊 · Clases Virtuales del saber, ¿Que tal les ha ido en su inicio de semestre? nuestro profe de Bioquímica nos puso Música antes de iniciar la clase, Esos son los profes que son :v

👍👍👍 379



74 comentarios

Una vez publicado el contenido, los miembros participan comentando la publicación y muchas veces, estas participaciones también se acompañan de contenido multimedia. Cuando la publicación resulta ofensiva o de mal gusto, los miembros comentan pidiendo el “Ban” del responsable de la publicación, es decir, la eliminación del grupo. El contenido se considera ofensivo cuando se relaciona con alguna tragedia reciente o hace burla del suicidio, trastornos mentales o abuso sexual, mientras que se considera que el contenido es de mal gusto, cuando se le demonida de “tía” haciendo referencia a contenido pasado de moda o que sólo produce gracia a personas de mayor edad.

Ah bueno tía, mejor vaya y echese una siesta.

Me gusta · Responder · 44 sem

👍👍👍 26

Cuando en las publicaciones se hace alusión a alguna situación sin solución o con pocas probabilidades de éxito y se escribe pidiendo el consejo de los demás miembros, se suele comentar una “F”, esta letra también se puede comentar en señal de respeto ante la muerte de alguien. En los comentarios de reacción a las publicaciones, también es común realizar comentarios irónicos o de humor negro acompañados del símbolo “:v” que indica que el comentario se hizo en forma de burla. Asimismo, cuando se quiere que alguna publicación tenga mayor visibilidad, se comenta varias veces por una misma persona la palabra “up”.



Por su parte, cuando alguno de los miembros realiza una publicación con base a algún evento ocurrido, aquellos que no están enterados de la situación a la que hace referencia la publicación, piden un “Faryd”, lo que significa, una explicación que puede parecer obvia.

Esto nace como burla al ex arquero y presentador de deportes Faryd Mondragón, quien durante sus intervenciones en los partidos de fútbol, señalaba sólo aspectos obvios de la situación del partido.

Otra de las particularidades del grupo, que obedece a la naturaleza inicial del mismo es la llamada “Ley Quintero”, durante la cual se prohíben las publicaciones no relacionadas con temas académicos so pena de ser expulsados del grupo. La ley tiene una duración aproximada de dos semanas, iniciando la semana anterior a las inscripciones de materias de cada semestre. A lo largo de estas dos semanas, los miembros comparten opiniones, experiencias y recomendaciones sobre materias, profesores, horarios de clase, metodologías, entre otros temas académicos.

### **Comunidad Online 2 - Facebook e Instagram**

Esta comunidad tiene una presencia sólida tanto en Facebook como en Instagram, por lo que se examinarán las dinámicas del grupo en ambas plataformas.

Este grupo, no está relacionado con ninguna universidad en específico ya que sus miembros hacen parte de varias instituciones de educación superior. En Facebook contaba con 55.800 miembros, sin embargo, tras la caída del grupo por el contenido publicado durante los hechos ocurridos el 9 de septiembre en Bogotá y en otras ciudad del país, el grupo principal actualmente cuenta con 17.200 miembros, mientras que en Instagram ya alcanza los 17.000 seguidores.

Además de la situación antes mencionada, esta medida para el ingreso de los miembros fue tomada debido que durante el 9 de septiembre, periodistas del medio Testigo Directo se infiltraron en el grupo y crearon la nota titulada “Infiltramos redes sociales de vándalos que quemaron CAIS”. A raíz de esto se programó un debate entre algunos administradores del grupo y miembros de Testigo Directo en donde se expusieron los argumentos de ambos lados.



Dado lo ocurrido, para el ingreso al grupo nuevo en la plataforma de Facebook, es necesario dar respuesta a cuatro preguntas dentro de las que se incluye la aceptación de la responsabilidad por el contenido publicado por cada miembro liberando a los administradores. Adicionalmente, el muro del grupo ya no está abierto para publicar libremente por cada miembro sino que ahora se realiza la publicación del contenido y esta debe ser aprobado por alguno de los administradores a fin de regular con mayor efectividad los contenidos manejados por el grupo.

Similar a la comunidad online 1, este grupo ha sido cerrado múltiples veces por diferentes motivos como ataques de otros grupos universitarios, reportes de políticos contra los cuales el grupo inició ataques o incluso por decisión de los administradores a fin de evitar responsabilidades frente a situaciones delicadas que se presentan al interior del grupo, siendo la última versión del grupo creada en abril de 2020 aunque en la actualidad se está haciendo uso del grupo de respaldo creado el 26 de febrero de 2019. Asimismo, el grupo cuenta con numerosas filiales en Facebook en las cuales el contenido compartido gira en torno a temas específicos.

El grupo cuenta con 39 administradores y moderadores, los cuales regulan las publicaciones realizadas por los miembros, incentivan la participación, lideran algunas de las dinámicas del grupo y dan “Ban” a quienes incumplan con las 5 reglas publicadas en un comunicado por uno de los administradores. Una de las actividades más sobresalientes del

grupo, como se mencionó anteriormente, son los ataques que organizan contra políticos, a otros grupos, a canales de televisión y otras cuentas de redes sociales por diversos motivos, razón por la cual el grupo ha alcanzado una gran popularidad.

A diferencia de la comunidad online 1 y la comunidad online 5 en las cuales los miembros suelen dar igual importancia a las producciones escritas como a los contenidos multimedia, en esta comunidad predominan los contenidos multimedia y, en general, las publicaciones se caracterizan por su ausencia de texto. Dichos contenidos, suelen ser de humor negro y se relacionan con los temas más recientes de la realidad nacional así como con situaciones presentadas al interior del grupo.



En esta comunidad online, también es común que los miembros pidan un “Faryd” para comprender los contextos de los memes, puesto que los integrantes de la comunidad crean su contenido a partir de situaciones que generan polémica o noticia nacional.

Otra de las expresiones clásicas en el grupo son “tías” y “arenosos”, estas expresiones hacen referencia a aquellos miembros que se ofenden con facilidad ante el contenido

publicado y que dejan comentarios de rechazo hacia el humor negro que se maneja en el grupo. De hecho, es frecuente que los administradores eliminen del grupo a aquellos calificados como arenosos pues consideran que afectan las dinámicas de humor del grupo.

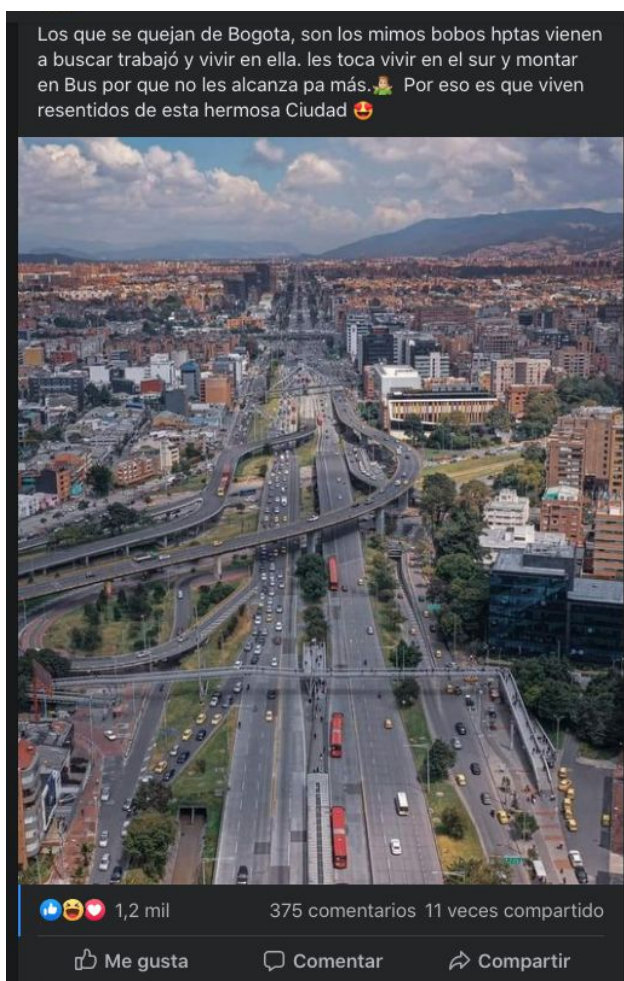
Por otra parte, en las siguientes imágenes se puede observar un ejemplo del tipo contenido de humor negro que se comparte por este grupo en Instagram. También se puede observar a un seguidor de la página estando en contra del “meme” compartido, y las reacciones que esto desencadena en otros usuarios, asimismo, hay ejemplos de paralenguaje, como la expresión “arena en la vagina” que se refiere al descontento que una persona siente por una publicación que en principio no tiene fines de ofender a nadie pero en su mensaje contiene una situación que es importante o delicada.



La particularidad de facebook con respecto a instagram es que en Facebook se puede tener diferentes reacciones a las publicaciones de los usuarios, siendo estas “me gusta”, “me encanta”, “me divierte”, “me asombra”, “me entristece”, “me enoja” y temporalmente está habilitada la reacción “me importa”, pues en ocasiones, Facebook habilita una reacción adicional como forma de conmemorar algún acontecimiento importante en el mundo, esta última surgió a raíz de la cuarentena que muchos países están viviendo a causa de la

contingencia originada por el COVID-19, con el fin de generar más cercanía entre los usuarios.

En las imágenes posteriores se pueden ver estas reacciones tanto en la publicación como en los comentarios, son fáciles de identificar ya que están representadas con emojis, acompañadas de un número que representa la cantidad de reacciones totales que tiene cada comentario y/o publicación.



### Comunidad Online 3 - Facebook

Es un grupo privado de Facebook creado el 4 de octubre de 2019, como respaldo del grupo principal. No obstante, dado que el grupo principal fue cerrado dos veces en una semana al parecer por la denuncia de contenido publicado, este pasó a ser el grupo principal. A pesar de que esta versión del grupo fue creada recientemente, esta es una comunidad online de tradición para los jóvenes universitarios puesto que su origen se dio hace ya varios años. Sin embargo, debido a sus continuos cierres han perdido gran parte de sus miembros por lo que a la fecha cuentan con 5.600 miembros, la mayoría de ellos estudiantes universitarios de la Universidad 2, aunque por su popularidad estudiantes de otras universidades del país se han unido al grupo.

Desde sus orígenes, al igual que la comunidad online 2, el grupo ha sido cerrado en múltiples ocasiones a causa del contenido de humor negro publicado que infringe las normas de Facebook así como por los ataques organizados a otros grupos y personas.

Actualmente, el grupo no cuenta con normas explícitas aunque los administradores pueden eliminar a cualquier miembro si se considera que está interfiriendo con la dinámica de humor del grupo. Para esta labor, hay un total de 3 administradores y 7 moderadores quienes, además de monitorear la actividad del grupo, son los encargados de conceder el acceso al mismo y de eliminar las publicaciones que no consideran adecuadas, aunque el rol de los administradores en este grupo es menos participativo que en las comunidades mencionadas anteriormente.

Al igual que en la comunidad online 2, el muro no se encuentra totalmente abierto. Para realizar una publicación, es necesario que el contenido sea aprobado por alguno de los administradores dadas las situaciones que llevaron a la caída del grupo la semana pasada.

La dinámica de este grupo, se caracteriza por el humor negro sobre

Cuando en la misma semana se cae  
Logia dos veces, funan a un fotógrafo,  
dos ex arman drama por 200mil y  
aparece un 🐸🐱 homodesviado :v

acontecimientos de la  
realidad nacional y de



hechos ocurridos al interior del grupo. Para ello, los miembros confieren gran valor a las producciones multimedia al igual que a las encuestas, los casos y las noticias. No obstante, el grupo tiene un alto contenido de humor, razón por la cual no es común abordar temas de forma importante y, cuando se hace, la participación de los miembros es mínima.

Al igual que en las otras dos comunidades online, en esta es usual utilizar términos como “ban” para hacer referencia a la expulsión de los miembros; tía, para llamar a aquellos miembros que comparten publicaciones de mal gusto o pasadas de moda; “arenosos” para denominar a aquellos miembros que resultan fácilmente ofendidos por las publicaciones y/o comentarios que realizan otros miembros y, por supuesto, también se utiliza con frecuencia el “Faryd” para pedir o dar información sobre un tema del que se esté hablando al interior del grupo.



#### Comunidad Online 4 - Facebook

Al igual que las comunidades online 1 y 3, esta surge como medio de interacción y recreación de los estudiantes de la Universidad 3. Tiene varias filiales en las que se discuten temas diferentes los cuales son regulados por los administradores de cada filial. En este caso el grupo en el cual se realizaron las observaciones cuenta con 10.900 miembros, y se discuten temas de humor político, teniendo como pilar la libertad de expresión. Este grupo, al igual

que anteriores, ha sufrido varias caídas producto de su contenido de humor negro, ataques a otros grupos, políticos, medios de comunicación, entre otros. Sin embargo, actualmente el grupo se ha mantenido estable desde abril del 2018.

El grupo tiene nueve reglas establecidas para mantener la esencia del grupo e igualmente evitar que este se caiga. Dentro de estas reglas está prohibido pedir ban a una publicación, ya que la censura no está permitida, tampoco se permite ningún tipo de proselitismo político, ataques a otras personas dentro de los comentarios en caso de que haya algún debate, pero no se sancionan las líneas de pensamiento compartidas desde que estas estén debidamente argumentadas, también se prohíbe todo tipo de contenido que pueda afectar negativamente la integridad del grupo como gore, amenazas, pornografía y demás contenido que infrinja de forma evidente las normas comunitarias de Facebook.

El principal contenido que se comparte en esta comunidad son memes, a diferencia de los grupos universitarios mencionados anteriormente, no es común encontrar encuestas o textos compartidos por los usuarios, y aunque el debate está permitido en los comentarios esto casi nunca sucede, ya que los participantes no suelen comentar mucho las publicaciones sino que prefieren mostrar su apoyo o desacuerdo con las reacciones, aunque tampoco está permitido reaccionar con un “me enoja” según las reglas del grupo.

De las comunidades online estudiadas, esta es en la que el contenido compartido se caracteriza por un humor negro más fuerte y sobre cualquier tema incluido el suicidio, el abuso sexual, entre otros temas. Al igual que la Comunidad Online 3, en este grupo los miembros confieren mayor valor a las producciones multimedia relacionadas con hechos de actualidad, por lo que la interacción en esta comunidad se realiza mayoritariamente por medio de imágenes, memes y videos. En la actualidad, gran parte del contenido se relaciona con la figura del político Gustavo Petro, aunque no se limita a ello.



Al igual que en las otras comunidades estudiadas, en este grupo se utilizan par lengüajes como “Faryd”, “F”, “Tías”, “Arenosos”, además de uno adicional, “Mantecoso” que hace referencia al contenido poco gracioso, pasado de moda, con baja resolución y errores constantes de ortografía. Adicionalmente, en esta comunidad online es donde mayor uso se hace del pacman (:v).

### Comunidad Online 5 - Instagram

El perfil de Instagram de esta comunidad surge como extensión del grupo de Facebook de la misma universidad. Estos grupos son creados por estudiantes de la Universidad 4 con el fin de tener un espacio recreativo exclusivo para estudiantes y compartir confesiones, anécdotas y/o memes. Hace unos años el grupo de Facebook tenía más presencia, sin embargo, en los últimos años ha ganado más popularidad el grupo de Instagram, que actualmente, cuenta con más de 43.000 seguidores, en su mayoría de la Universidad 4, pero al ser un grupo abierto cualquier usuario de instagram puede seguirlo.

En esta página, estudiantes y seguidores de la página le envían un mensaje a los administradores del grupo desde sus cuentas personales con el contenido que desean compartir, los administradores comparten el mensaje siempre de forma anónima, aunque

especificando el género de la persona (Por ejemplo: Una mujer/ un hombre nos envía:) seguido del contenido que el usuario desea compartir y el mensaje que lo acompaña.

Teniendo en cuenta lo anterior, el contenido compartido puede ser muy variado, encontrando confesiones de los estudiantes con respecto a situaciones específicas que ocurren dentro del medio universitario, sea en clases o fuera de estas, con compañeros, profesores o demás funcionarios, y pensamientos y sentimientos personales, así como también imágenes y videos recreativos, es decir, memes.

Por lo general, las publicaciones las comentan los demás seguidores de la página de la forma en la que desean, bien sea apoyando, desaprobando, burlándose, o meros comentarios con emojis. Dependiendo de la publicación, se generan espacios de discusión y debate entre los usuarios.

El paralenguaje no abunda en esta página, es usual encontrar la palabra “up” en algunas publicaciones como método para estar al pendiente de las actualizaciones de la publicación, pues al comentar una publicación llegan notificaciones a la cuenta del usuario sobre quienes más han comentado este post. También se puede encontrar en algunas publicaciones un “pacman” (:v) que es un “emoji” utilizado para marcar una frase con cierto tono de ironía y/o sarcasmo. El método de paralenguaje que más abunda son los emojis, que son caracteres especiales integrados en el teclado de smartphones que representan emociones, animales, objetos y símbolos, entre otras cosas.

En la siguiente imagen se puede ver un post de los más usuales en la página, en el que un hombre comparte abiertamente una duda con los otros usuarios de la página.

Hola gente.

Desde una cuenta falsa pregunto:  
¿qué piensan las cachacas de los  
costeños? Soy primíparo y será mi  
primera vez en la ciudad. Por sólo  
curiosidad.

Gracias gente.

En esta imagen se pueden observar las dinámicas conversacionales que ocurren dentro del grupo. Esta es la sección de comentarios del post expuesto en la imagen anterior, en la que se puede observar a personas comentando su postura personal, y algunos otros contestando a una persona sobre su comentario.

