



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**Manifestaciones de Violencia Digital en las publicaciones del Noticiero NP Noticias Online
sobre el asentamiento ilegal Santa Elena, en el municipio de Caucasia: un análisis de
contenido cualitativo**

Valentina Galvis Carrillo

José Gregorio Yepes Camargo

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo

Asesor

Víctor Vallejo Zapata, Doctor (PhD) en lingüística

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Psicología

Caucasia, Antioquia, Colombia

2026



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Cita

(Galvis Carrillo & Yepes Camargo, 2026)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Galvis Carrillo, V., & Yepes Camargo, J. G. (2026). *Manifestaciones de Violencia Digital en las publicaciones del Noticiero NP Noticias Online sobre el asentamiento ilegal Santa Elena, en el municipio de Cauca: un análisis de contenido cualitativo* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Cauca, Colombia.



Biblioteca Seccional Bajo Cauca (Caucasia)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser nuestra luz y fortaleza en cada paso de este proceso. A nuestras familias, por el amor incondicional, el apoyo constante y la fe en nuestras capacidades, que nos impulsaron a superar cada desafío. A nuestros docentes y a todos los que nos guiaron en este camino, en especial a quienes nos motivaron a reflexionar críticamente sobre nuestra labor como futuros psicólogos y a aportar a una problemática tan relevante como la violencia digital. A nuestra compañera Sandra, por brindarnos una idea clara de por dónde orientar este proyecto y ayudarnos a trazar el camino con mayor seguridad. A la comunidad del asentamiento de Santa Elena, cuya experiencia y fortaleza nos inspiraron a llevar adelante este proyecto con el compromiso de dar voz a sus vivencias. Y, por último, a nosotros mismos, por la dedicación, el esfuerzo y la perseverancia que nos permitieron alcanzar esta meta, demostrando que el trabajo en equipo y la pasión por lo que hacemos pueden transformar ideas en realidades significativas.



Tabla de contenido

Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
1 Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción del problema: contexto y situación actual	13
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 Nacionales	15
1.2.2 Internacionales	16
1.2.3 Similitudes y Diferencias.....	17
1.3 Formulación del problema	17
1.4 Delimitación del problema	18
2 Justificación.....	19
2.1 Relevancia teórica: Aporte al conocimiento en Psicología	19
2.2 Relevancia práctica: Impacto en la sociedad, comunidad o campo profesional.....	19
2.3 Relevancia metodológica: Innovación en el enfoque o técnicas utilizadas	20
3 Objetivos.....	22
3.1 Objetivo general.....	22
3.2 Objetivos específicos.....	22
4 Marco teórico	23
4.1 Violencia digital como fenómeno psicosocial	23
4.2 Impunidad, anonimato y normalización de la violencia.....	24
4.3 Medios digitales, encuadres y estigmatización.....	25
4.4 Territorio, conflicto y violencia simbólica	25



4.5 Vacíos investigativos y proyección del estudio	26
5 Metodología.....	28
5.1 Paradigma.....	28
5.2 Enfoque de la investigación	29
5.3 Método.....	30
5.4 Tipo de investigación	31
5.5 Caso de estudio y delimitación	31
5.6 Corpus y criterios de selección	32
5.7 Procedimiento de recolección y organización de datos.....	34
5.7.1 Organización de los datos.....	35
5.8 Categorización y análisis de los datos	36
5.8.1 Descripción de las variables y valores	39
5.8.1.1 Legitimidad de la invasión.	39
5.8.1.2 Confianza en la autoridad.	39
5.8.1.3 Objetivo del ataque	40
5.8.1.4 Intensidad de la violencia.....	41
5.8.1.5 Tipo de violencia	41
5.9 Validación y rigor metodológico	42
5.9.1 Proceso de codificación manual en múltiples fases	43
Primera lectura exploratoria.....	43
Codificación inicial individual	43
Comparación y ajuste de criterios.....	43
Codificación completa verificada.....	43
Triangulación de datos.....	43



<i>Revisión por pares</i>	44
5.9.2 Transparencia y reflexividad del proceso	44
5.10 Limitaciones	44
5.10.1 Limitaciones metodológicas:	44
5.10.2 Limitaciones de expectativas teóricas:	45
5.11 Beneficios y riesgos	45
5.11.1 Riesgos potenciales (clasificación: bajos)	45
5.11.2 Estrategias de mitigación:	46
5.11.3 Beneficios esperados	47
5.12 Consideraciones éticas	47
5.12.1 Cumplimiento normativo	47
5.12.2 Derechos de autor	48
5.12.3 Divulgación responsable	48
5.12.4 Transparencia metodológica	48
6 Resultados	50
6.1. Legitimidad de la invasión	52
6.2 Confianza en la Autoridad	54
6.3 Objetivo del Ataque	56
6.4 Intensidad de la Violencia	59
6.5 Tipo de Violencia	60
6.6 Comparación entre publicaciones	62
6.7 Escalamiento del conflicto digital entre publicaciones	64
6.8 Relaciones entre variables en el análisis de violencia digital	66
7 Discusión	68



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

7.1 Violencia digital como responsabilización institucional	68
7.2 Reinterpretación de marcos teóricos previos	69
7.3 Limitaciones del enfoque inicial	70
7.4 Implicaciones y proyecciones	71
7.4.1 Implicaciones teóricas.....	71
Implicaciones prácticas	71
Implicaciones sociales.....	72
8 Conclusiones	73
8.1 Conclusiones	73
8.2 Principales aportes de la investigación.....	74
8.3 Limitaciones del estudio.....	74
8.4 Recomendaciones y proyecciones	75
8.5 Reflexiones finales.....	75
Referencias	76



Lista de tablas

Tabla 1 *Criterios de selección del corpus*

..... 33

Tabla 2 *Diccionario de Variables Para el Análisis de Contenido*

..... 37

Tabla 3 *Ejemplos de Codificación Aplicada a Comentarios Seleccionados*

..... 42

Tabla 4 *Frecuencia y Porcentaje de Legitimidad de la Invasión*

..... 53

Tabla 5 *Frecuencia y Porcentaje de Confianza en la Autoridad (Combinadas)*

..... 55

Tabla 6 *Frecuencia y Porcentaje de Objetivo del Ataque (Combinadas)*

..... 57

Tabla 7 *Intensidad de la Violencia*

..... 59

Tabla 8 *Frecuencia y Porcentaje de Tipo de Violencia (Combinadas)*

..... 61

Tabla 9 *Comparación entre Publicaciones*

..... 62

Tabla 10 *Comparación de Variables entre Publicaciones 1 y 2*

..... 65



Resumen

La presente investigación analiza las manifestaciones de violencia digital en los comentarios publicados en la página de Facebook del noticiero NP Noticias Online sobre el conflicto territorial en la Hacienda Santa Elena, en Cauca (Antioquia). El estudio se desarrolló desde un enfoque cualitativo y constructivista, mediante un análisis de contenido aplicado a 573 comentarios de dos publicaciones realizadas el 1 y 9 de abril de 2024.

El objetivo fue identificar y caracterizar las formas de violencia digital presentes en la comunicación ciudadana asociada al conflicto, así como describir las dinámicas discursivas surgidas en el entorno digital. Se analizaron las expresiones discursivas, los niveles de intensidad y los actores hacia quienes se dirigían los mensajes.

Los resultados indican que la mayoría de los comentarios no presentó manifestaciones de violencia digital (65.08%). Sin embargo, se identificaron expresiones de agresión verbal (31.04%), amenazas o acoso (1.94%), desinformación (1.06%), sarcasmo (0.53%) y discriminación (0.35%). También se observaron diferencias entre las publicaciones: la primera presentó un tono mayoritariamente pacífico y mayor confianza institucional, mientras que la segunda evidenció un incremento en la agresión verbal y mayores críticas hacia las autoridades.

El análisis concluye que la violencia digital se orienta principalmente hacia las instituciones públicas como forma de crítica ciudadana. Además, la manera en que los medios presentan la información influye en la intensidad y enfoque de los debates digitales.

Palabras clave: violencia digital, comunicación digital, conflicto territorial, análisis de contenido, redes sociales.



Abstract

This study analyzes manifestations of digital violence in comments posted on the Facebook page of the local news outlet NP Noticias Online regarding the territorial conflict surrounding Hacienda Santa Elena in Cauca, Antioquia. The research followed a qualitative approach grounded in the constructivist paradigm, applying content analysis to 573 Facebook comments published in April 2024.

The objective was to identify and characterize forms of digital violence present in citizen communication related to the conflict, as well as to describe discursive dynamics emerging in the digital environment. The analysis focused on expressions, levels of intensity, and the primary targets of digital discourse.

Results indicate that most comments did not exhibit digital violence (65.08%). However, instances of verbal aggression (31.04%), threats or harassment (1.94%), misinformation (1.06%), sarcasm (0.53%), and discrimination (0.35%) were identified. Differences were also observed between the two analyzed publications: the first showed a predominantly non-violent tone and higher institutional trust, while the second reflected increased verbal aggression and stronger criticism toward public authorities.

The findings suggest that digital violence was directed mainly at public institutions rather than opposing social groups, functioning primarily as a form of citizen criticism. Additionally, media framing influenced the intensity and orientation of digital discourse, reflecting institutional tensions and citizen demands for greater state presence and accountability.

Keywords: digital violence, digital communication, territorial conflict, content analysis, social media



Introducción

La violencia en redes sociales suele entenderse como una reacción impulsiva, podría señalarse como automática. No obstante, en muchos escenarios evidencia una función más profunda: ordenar simbólicamente quién pertenece y quién no. Esto se manifestó particularmente durante el conflicto de la Hacienda Santa Elena, en Cauca (abril de 2024), en donde se produjo una disputa física por la tierra la cual se trasladó casi de inmediato al espacio de los comentarios en Facebook. Lo que al comienzo parecía un intercambio sobre títulos de propiedad terminó revelando algo más complicado: un proceso colectivo de construcción, mediado por el lenguaje, acerca de quién merece habitar un territorio. En ese escenario digital, las palabras no solo expresaban posturas. También trazaban fronteras morales.

Haciendo un alto para mirarlo desde la psicología social, este tipo de dinámicas obliga a ir más allá del insulto evidente. En los comentarios agresivos se pueden reconocer mecanismos de desconexión moral, es decir, estrategias en el discurso que permiten justificar el daño. Sin embargo, junto a ellos aparece otra dimensión menos explorada: formas de territorialidad simbólica establecidas para defender espacios de identidad. Al hacer los comentarios, los usuarios no se quedan en opinar; seleccionan posiciones, delimitan bandos, reclaman pertenencias.

Se llegó al análisis de 573 comentarios publicados en la página de NP Noticias Online mostrando que la violencia digital rara vez surge de la nada. Se alimenta de desconfianza institucional, de percepciones de injusticia y, de manera muy marcada, del miedo a perder el lugar que se ocupa. Las redes sociales se vuelven escenarios donde se disputan narrativas sobre justicia y pertenencia. En este marco, las agresiones y la desinformación no aparecen como hechos aislados, sino como síntomas de un tejido social atravesado por desigualdades. Además, se observa que los comentarios más violentos provinieran con frecuencia de cuentas anónimas, lo que permite suponer que el anonimato facilita la expresión de estas dinámicas.

En términos metodológicos, el presente estudio se adscribe al paradigma constructivista, que concibe la realidad social como una construcción continua a través del lenguaje. No se trató simplemente de contar agresiones. El interés estuvo en comprender cómo las personas producen y legitiman, discursivamente, formas de exclusión y de control simbólico. Situado en este punto, el enfoque cualitativo priorizó el análisis de los marcos interpretativos que los usuarios movilizaban para sostener sus posiciones.



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

En el caso de la hacienda en Santa Elena, la violencia digital operó de manera consistente como un mecanismo de delimitación moral. Los comentarios más agresivos tendían a deshumanizar a uno de los bandos, presentándolo como un invasor ilegítimo. Este proceso, que algunos autores relacionan con la teoría del doble proceso cognitivo, facilita la activación de mecanismos de desconexión moral. Un hallazgo relevante fue que muchos usuarios reproducían, a veces sin advertirlo, argumentos que ya circulaban previamente en medios locales de comunicación.

Desde los resultados alcanzados, la investigación propone comprender la violencia digital como un fenómeno complejo, en el que van de la mano dimensiones psicológicas, comunicativas y territoriales. Analizar estas dinámicas resulta clave para entender cómo los conflictos sociales actuales, en especial aquellos que se asocian con la desigualdad, se trasladan al espacio virtual y transforman las formas en que las comunidades defienden simbólicamente su lugar en el mundo. El estudio presenta limitaciones, sobre todo en relación con la generalización de los hallazgos, pero abre interrogantes relevantes sobre la naturalización de la violencia en entornos digitales.

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema: contexto y situación actual

La violencia digital ha dejado de ser un fenómeno marginal para convertirse en una dimensión recurrente de la vida social. En Colombia, esta presencia resulta particularmente visible en contextos atravesados por desigualdades económicas y territoriales, donde las redes sociales funcionan como escenarios de confrontación. Aunque estudios recientes han documentado sus efectos psicológicos y sociales, en especial en relación con la violencia de género y otras formas de exclusión (Camargo Torres & Díaz Rincón, 2023; Muñoz-Zapata & Osorio-Franco, 2024), el abordaje académico del fenómeno sigue siendo fragmentado. La mayoría de las investigaciones se concentra en manifestaciones específicas o en plataformas determinadas, sin ofrecer un marco integrado que permita comprender su carácter estructural en el contexto colombiano (Cabrera Montúfar, 2019; Illicachi Guamán, 2021; Morales, 2023).

Este carácter parcial resulta problemático si se tiene en cuenta que las dinámicas de violencia digital no surgen de manera aislada. Por el contrario, se articulan con conflictos sociales que ya existían. Diversos autores han señalado que las formas de violencia simbólica presentes en el espacio físico encuentran en los entornos digitales un medio para su reproducción y amplificación, favorecidas por condiciones como el anonimato y la inmediatez comunicativa (Serrano Barquín & Ruiz Serrano, 2013; Ramos Chávez, 2021). Aun así, sigue siendo limitada la evidencia empírica que permita analizar cómo estos procesos operan en escenarios concretos de disputa territorial.

Es en este punto donde el caso de la ocupación en la hacienda Santa Elena, en el municipio de Caucaasia, adquiere relevancia analítica. En marzo de 2024, miles de personas se asentaron en un predio de aproximadamente 378 hectáreas administrado por la Sociedad de Activos Especiales, dando lugar a uno de los asentamientos informales más extensos registrados recientemente en el país (El Colombiano, 2024). Este proceso no puede leerse únicamente en términos jurídicos. Se inscribe en un contexto histórico marcado por déficit habitacional, desplazamiento forzado y desigualdad persistente en el Bajo Cauca antioqueño (Cavallo, 2020), elementos que complejizan el conflicto y amplían su alcance social.

La disputa, además, no se mantuvo confinada al espacio físico. De manera casi inmediata, se trasladó a los entornos digitales. En la página de Facebook del noticiero NP Noticias Online se



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

registraron numerosos comentarios caracterizados por insultos, amenazas y procesos de estigmatización dirigidos a los actores involucrados. Estas expresiones permiten observar cómo los conflictos territoriales encuentran en el ecosistema digital un nuevo escenario de confrontación, donde se articulan discursos de deslegitimación y de exclusión social.

Aunque estas dinámicas resultan visibles en el análisis, hay un vacío analítico en torno a la forma en que la violencia digital se configura, en el punto donde el conflicto territorial, la desigualdad estructural y la participación en redes sociales van de la mano. En particular, resulta necesario comprender cómo los discursos producidos en estos espacios contribuyen a reforzar o a disputar narrativas de legitimidad, pertenencia y exclusión en contextos locales específicos. Es precisamente este vacío el que justifica la pertinencia del estudio.

1.2 Antecedentes

La producción académica sobre violencia digital ha crecido de manera sostenida durante la última década. Sin embargo, no quiere decir que en ese crecimiento haya en una cobertura integral de los distintos escenarios en los que se manifiesta el fenómeno. A partir de la revisión de veintisiete referencias publicadas entre 2012 y 2024, se identificó que ninguna de las investigaciones revisadas aborda de forma específica la violencia digital dirigida a habitantes de asentamientos informales. Esta ausencia no es un asunto menor, pues refiere a poblaciones que enfrentan simultáneamente exclusión territorial y digital y que, aun así, siguen pasando desapercibidas en la literatura.

Ante este panorama, la revisión incorporó investigaciones centradas en grupos históricamente vulnerables, como minorías étnicas, comunidades desplazadas y otros colectivos expuestos a dinámicas de marginalización. Aunque estos trabajos no se enfocan directamente en asentamientos informales, aportan herramientas relevantes para comprender los mecanismos mediante los cuales la violencia digital se articula con desigualdades sociales. Esta decisión permitió ampliar el campo de observación sin perder coherencia temática ni desdibujar el foco del estudio.

Con el fin de evitar una presentación simplemente descriptiva, los antecedentes se organizaron en tres niveles de análisis: nacional, internacional y comparado. Esta estructura no se limita a un criterio geográfico, sino que apunta a reconocer tanto desarrollos locales como tendencias más amplias en la investigación sobre violencia digital.

1.2.1 Nacionales

En Colombia, la investigación sobre violencia digital ha venido creciendo de manera significativa en los últimos años, aunque con énfasis bien definidos. Buena parte de los estudios se ha enfocado en mostrar cómo las redes sociales reproducen y, en algunos casos, profundizan formas de violencia ya existentes. Así, Camargo Torres y Díaz Rincón (2023) señalan que la violencia de género no solo se traslada a los entornos digitales, sino que allí adquiere dinámicas propias asociadas a la exposición pública, lo que termina intensificando su impacto psicológico sobre las víctimas.

Esta forma de estigmatización también aparece en investigaciones centradas en líderes sociales. Cárdenas Ruiz (2022) muestra cómo los medios digitales contribuyen a la construcción

de narrativas negativas que afectan su legitimidad y su seguridad. En contextos donde hay mayores conflictos sociales, estas dinámicas van de la mano con otras formas de exclusión, lo que refuerza la idea de que la violencia digital no opera de manera aislada, sino en una relación directa con condiciones sociales que ya estaban.

La investigación realizada durante la pandemia suma un matiz relevante. Muñoz-Zapata y Osorio-Franco (2024) ponen de manifiesto la ambivalencia del entorno digital, al evidenciar que estos espacios operaron de manera simultánea como escenarios de denuncia y como contextos donde se intensificaron prácticas de hostigamiento y agresión. Esta dualidad deja ver que las redes sociales pueden amplificar tanto dinámicas de visibilización como de violencia.

Los antecedentes nacionales permiten identificar la repetición de ciertos mecanismos de violencia digital en distintos escenarios; al mismo tiempo, dejan ver vacíos importantes. En particular, la atención a contextos de urbanización informal y a poblaciones que enfrentan múltiples formas de exclusión sigue siendo reducida, lo que deja abierta una línea de análisis aún poco explorada en la literatura colombiana.

1.2.2 Internacionales

La literatura internacional señala que la violencia digital presenta mecanismos recurrentes en contextos sociales diversos, aunque adopta expresiones particulares según las condiciones políticas, culturales y territoriales de cada país. Diversos estudios dejan ver que los entornos digitales pueden funcionar como espacios donde se activan dinámicas de hostilidad que terminan condicionando la participación y la expresión pública de los usuarios.

Para los propósitos de este estudio, cobran especial relevancia las investigaciones que ponen en relación la violencia digital y los conflictos territoriales. En este sentido, Cavallo (2020) documenta que los procesos de ocupación de tierras en Argentina suelen venir acompañados de campañas de hostigamiento y estigmatización en redes sociales, lo que permite identificar una continuidad entre la violencia material y aquella que tiene lugar en el plano simbólico y discursivo.

Estas investigaciones internacionales permiten identificar ciertos patrones comunes en la manifestación de la violencia digital y en sus efectos sobre la participación, la legitimidad y el conflicto social. Con todo, se hace evidente la escasez de estudios centrados específicamente en asentamientos informales y en contextos donde las desigualdades territoriales e institucionales se encuentran arraigadas, lo que refuerza la necesidad de ampliar el alcance analítico del campo.

1.2.3 Similitudes y Diferencias

En el ida y vuelta entre investigaciones nacionales e internacionales, aparecen tanto puntos en común claros como diferencias relevantes en la manera de abordar la violencia digital. En ambos contextos, la literatura coincide en que este tipo de violencia no constituye un fenómeno aislado, sino que retoma y vuelve a poner en juego problemáticas sociales ya existentes, como la desigualdad, la exclusión y los conflictos por el poder y el territorio. Aunque los canales digitales introducen nuevas dinámicas de interacción, los comportamientos agresivos responden a lógicas recurrentes asociadas a la desinhibición, el anonimato y la percepción de impunidad.

Las diferencias se notan más en los enfoques analíticos utilizados. En el contexto latinoamericano, y particularmente en Colombia, los estudios tienden a enfatizar la dimensión comunitaria y estructural de la violencia digital, poniendo el foco en su relación con condiciones de vulnerabilidad social y territorial.

En contraste, buena parte de la literatura generada en Europa y Norteamérica privilegia análisis centrados en la regulación de las plataformas, la gobernanza tecnológica o los efectos psicológicos individuales, abordando el fenómeno desde marcos más institucionales o clínicos.

Estos énfasis no resultan incompatibles, pero sí dejan ver prioridades distintas. Mientras algunos trabajos se orientan hacia respuestas normativas o terapéuticas, otros destacan la necesidad de comprender la violencia digital como una extensión de conflictos sociales arraigados.

La literatura revisada señala la necesidad de enfoques integradores para el estudio de la violencia digital. La revisión comparada evidencia vacíos analíticos persistentes en escenarios de alta desigualdad territorial, reforzando la pertinencia de investigaciones situadas.

1.3 Formulación del problema

Los elementos desarrollados hasta aquí conducen a una inquietud central que orienta esta investigación. Más que quedarse en la descripción de la violencia en redes sociales, el estudio busca comprender cómo esta toma forma en un escenario específico atravesado por disputas territoriales y desigualdades sociales profundas. En este marco, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué modo se manifiesta la violencia digital en las publicaciones y comentarios de la página de Facebook del medio NP Noticias Online en torno al conflicto por la ocupación de la Hacienda Santa Elena, en el municipio de Caucasia (Antioquia)?

Esta pregunta no se queda en la identificación de expresiones discursivas de violencia, sino que apunta a comprender los sentidos sociales que las configuran y el papel que cumplen en la reproducción simbólica de procesos de exclusión territorial en contextos de vulnerabilidad social.

1.4 Delimitación del problema

El estudio se enfoca en el análisis de las publicaciones y comentarios realizados entre el 1 y el 9 de abril de 2024 en la página de Facebook del medio NP Noticias Online, relacionados con el conflicto por la ocupación de la Hacienda Santa Elena. La población de análisis está conformada por los usuarios que participaron activamente en estas interacciones digitales a lo largo de dicho periodo.

El estudio se ubica en el municipio de Caucasia (Antioquia) y se concentra únicamente en las manifestaciones discursivas de violencia digital asociadas a este caso concreto. La delimitación temporal responde al interés por examinar el conflicto en su momento de mayor visibilidad y circulación mediática. A su vez, la delimitación temática implica dejar por fuera otros tipos de violencia o dinámicas comunicativas que no se relacionan de manera directa con el conflicto por la ocupación de la Hacienda Santa Elena.

Los antecedentes son las investigaciones que se han realizado previamente y que guardan una relación histórica con el tema de investigación actual.

2 Justificación

2.1 Relevancia teórica: Aporte al conocimiento en Psicología

Actualmente, la violencia digital ha sido estudiada con frecuencia, aunque con una concentración marcada en poblaciones adolescentes, contextos educativos y enfoques centrados en el individuo. En el caso colombiano, persiste un vacío teórico significativo en relación con las experiencias de adultos en situación de vulnerabilidad socioeconómica, particularmente aquellos que habitan en asentamientos informales. Si bien Bejarano (2016) describe estos territorios como escenarios atravesados por el desplazamiento, la pobreza y la exclusión estructural, la manera en que estas condiciones se reconfiguran en el espacio digital ha sido poco problematizada desde la psicología social.

Este estudio se ubica en ese vacío y propone comprender la violencia digital como una forma de violencia simbólica territorializada, donde los discursos en redes sociales no solo expresan hostilidad, sino que también juegan un papel activo en la reproducción de jerarquías sociales y en la exclusión simbólica de comunidades de escasos recursos. En estas circunstancias, la investigación amplía los marcos teóricos existentes al articular categorías de la psicología social crítica con aportes sobre discurso, poder simbólico y territorialidad.

Al centrarse en un conflicto concreto “la ocupación de la Hacienda Santa Elena”, el trabajo permite analizar cómo las representaciones mediáticas y digitales inciden en la construcción de identidades colectivas estigmatizadas. Como plantea Ramos Chávez (2021), los discursos no se limitan a reflejar la realidad social, sino que contribuyen a configurarla. Esta investigación explica cómo la violencia digital funciona como una forma de justificar simbólicamente que ciertos grupos sean excluidos de determinados territorios.

Desde esta perspectiva, el estudio aporta al desarrollo de una psicología social contextual y crítica, interesada en comprender los procesos mediante los cuales la violencia se normaliza discursivamente en entornos digitales, especialmente en contextos marcados por desigualdades que se mantienen en el tiempo.

2.2 Relevancia práctica: Impacto en la sociedad, comunidad o campo profesional

El conflicto en torno a la Hacienda Santa Elena, en Caucasia (Antioquia), ilustra con claridad cómo las disputas territoriales contemporáneas se desplazan al espacio digital, dando lugar a nuevas formas de exclusión y daño. Los discursos que circulan en redes sociales, particularmente

en la página de Facebook del noticiero NP Noticias Online, reproducen estigmas que refuerzan la marginalidad de los habitantes de asentamientos informales y dificultan los procesos de diálogo social.

Tal como señalan Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013), la ausencia de regulación efectiva y la percepción de impunidad potencian la agresividad en los entornos digitales, erosionando la cohesión social y profundizando los conflictos que ya existían en territorios históricamente vulnerado. Analizar estas dinámicas resulta relevante en términos sociales y comunitarios porque permite hacer visibles formas de violencia discursiva que a menudo se naturalizan y pasan desapercibidas en el debate público.

Desde el campo profesional de la psicología, la investigación contribuye al análisis de los efectos psicosociales de la estigmatización digital y al diseño de estrategias preventivas, la regulación emocional y la promoción de narrativas alternativas basadas en la empatía y el reconocimiento. De este modo, la investigación brinda herramientas para la formación de psicólogos con una mirada crítica frente a los conflictos que aparecen en redes sociales y con capacidad de intervención ética y contextual.

Como advierte Ramos Chávez (2021), las disputas territoriales en Colombia ya no se limitan al plano físico, sino que se expresan con fuerza en escenarios virtuales. Comprender estas dinámicas deja de ser, entonces, un interés académico aislado y se convierte en una necesidad social y profesional para abordar las nuevas configuraciones del conflicto y del sufrimiento colectivo en el siglo XXI.

2.3 Relevancia metodológica: Innovación en el enfoque o técnicas utilizadas

En términos metodológicos, el estudio se distingue por aplicar el análisis de contenido cualitativo a interacciones digitales situadas en un conflicto territorial específico. Frente al predominio de estudios sobre violencia digital que privilegian enfoques cuantitativos centrados en métricas de frecuencia o alcance, esta propuesta pone el acento en la interpretación del discurso como práctica social, orientada a comprender los sentidos y afectos que circulan en contextos de exclusión.

Este enfoque permite acceder a dimensiones latentes del fenómeno que suelen quedar fuera de los análisis estadísticos, como los procesos de deshumanización, legitimación simbólica y construcción de fronteras morales a través del lenguaje. En esa medida, el estudio ofrece un modelo

analítico replicable y adaptable a otros escenarios digitales atravesados por conflictos sociales y territoriales.

La investigación se inscribe en el paradigma constructivista (Valenciano Canet, 2019) y adopta un diseño cualitativo coherente con la comprensión de la realidad social como una construcción discursiva situada (Hernández Sampieri et al., 2014). Para el análisis del corpus se emplea el método de análisis de contenido cualitativo siguiendo las directrices de Mayring (2021), incorporando criterios de confiabilidad y sistematicidad propuestos por Krippendorff (2013).

En este punto, el estudio aporta a la consolidación de prácticas metodológicas responsables en el análisis de datos públicos provenientes de redes sociales. Siguiendo las recomendaciones de Flick (2015), se adopta una postura reflexiva frente al uso de información digital, cuidando la exposición de los actores involucrados y evitando procesos de revictimización. La integración de criterios técnicos, éticos y contextuales fortalece la calidad metodológica de la investigación.



3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar las manifestaciones de violencia digital presentes en las publicaciones y comentarios del perfil de Facebook del noticiero NP Noticias Online en torno al conflicto por la ocupación de la Hacienda Santa Elena, en Caucasia (Antioquia).

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales formas de violencia digital que surgen en las publicaciones y comentarios relacionados con la ocupación de la Hacienda Santa Elena en la página de Facebook del noticiero NP Noticias Online.
- Analizar cómo estas expresiones de violencia digital se construyen discursivamente en relación con los distintos actores involucrados en el conflicto, considerando el contexto social y territorial en el que se producen.
- Categorizar las manifestaciones de violencia digital a partir de un análisis de contenido cualitativo, integrando dimensiones psicosociales, comunicativas y simbólicas.
- Interpretar el papel de estos discursos violentos en la reproducción de la estigmatización y la exclusión de los habitantes del asentamiento informal.



4 Marco teórico

Las redes sociales han transformado las maneras en que hoy se construye lo público. No solo amplían la circulación de opiniones y la participación, sino que también se han convertido en escenarios donde se intensifican antiguas tensiones sociales. En este sentido, estas plataformas funcionan como canales que potencian la visibilidad de diversos actores, pues, como señala Hütt Herrera (2012), las redes sociales actúan como una herramienta de difusión masiva que permite una interacción constante y una rápida propagación de contenidos en la estructura social.

En estos espacios se reconfiguran enfrentamientos históricos, se refuerzan estigmas y aparecen nuevas modalidades de exclusión. Las plataformas digitales no se sitúan al margen de la realidad social: la recogen, la traducen y, en numerosos casos, la exacerban.

Comprender las manifestaciones de violencia digital asociadas al conflicto por la ocupación de la Hacienda Santa Elena, en Caucasia, exige situar el análisis en ese cruce entre psicología social, comunicación digital y conflictividad territorial. El marco teórico que se presenta a continuación parte de esa articulación. Su propósito no es describir insultos aislados, sino pensar la violencia digital como un proceso social complejo, anclado en condiciones estructurales y en experiencias históricas de desigualdad.

4.1 Violencia digital como fenómeno psicosocial

La violencia digital difícilmente puede entenderse como una simple acumulación de mensajes ofensivos. Morales (2024) advierte que las interacciones agresivas en redes sociales cambian la manera en que las personas se relacionan y tienen efectos que van más allá de la comunicación. No se trata solo de palabras: se trata de vínculos, de dinámicas emocionales, de percepciones de amenaza y de pertenencia.

Desde América Latina, Muñoz-Zapata y Osorio-Franco (2024) muestran que estas experiencias se asocian con síntomas de ansiedad, depresión y, en situaciones extremas, ideación suicida. La violencia digital aparece así ligada a procesos de afectación subjetiva que comprometen directamente el bienestar psicológico.

En Colombia, estas consecuencias se ven atravesadas por condiciones estructurales que no pueden desligarse del análisis. Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013) señalan que la falta de marcos normativos claros y de mecanismos eficaces de control alimenta una percepción extendida de impunidad. En ese escenario, la agresión en línea encuentra pocas barreras simbólicas, lo que

favorece su expansión y su naturalización. La violencia digital no emerge como una anomalía propia del mundo virtual, sino como una prolongación coherente de relaciones sociales marcadas por desigualdades persistentes.

Las investigaciones de Camargo Torres y Díaz Rincón (2023) evidencian que las redes sociales no solo reflejan esas jerarquías, sino que contribuyen a reproducirlas y amplificarlas, en especial en lo relacionado con el género. Esta lectura dialoga con la propuesta de Gómez Cruz (2023), quien concibe el espacio digital como un territorio político en el que se disputan sentidos, legitimidades y posiciones de poder simbólico.

4.2 Impunidad, anonimato y normalización de la violencia

Si la violencia digital puede entenderse como un fenómeno psicosocial, resulta necesario examinar las condiciones que favorecen su expansión, uno de los rasgos más persistentes de este tipo de interacciones es la facilidad con la que termina integrándose a la vida cotidiana, casi sin ser cuestionada.

Boyd (2014) identifica condiciones propias de los entornos digitales como el anonimato, la ausencia de contacto cara a cara y la baja supervisión institucional, que favorecen la desinhibición y la expresión de posturas extremas en redes sociales. Estos factores no generan por sí mismos comportamientos violentos, pero sí debilitan los límites morales que en otros contextos suelen frenar la agresión. La pantalla, en ese sentido, no crea el conflicto, pero lo vuelve más fácil de desplegar.

Este proceso se profundiza cuando la hostilidad se vuelve repetitiva. Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013) describen la normalización de la violencia como un efecto de la exposición constante: el contacto reiterado con discursos agresivos va debilitando la sensibilidad moral y convierte lo que antes resultaba perturbador en algo progresivamente habitual, esta dinámica se ve atravesada por otro elemento, en el contexto colombiano. Ramos Chávez (2021) señala que la fragilidad del marco legal y la escasa regulación de los contenidos refuerzan la idea de impunidad. En ese escenario, la crueldad suele presentarse como simple opinión, ironía o “debate”, desdibujando los límites entre expresión y daño.

Esta forma de violencia termina por volverse predecible, casi esperable. De la combinación entre anonimato, exposición reiterada e impunidad se configura un entorno donde la agresión deja de verse como algo excepcional. Y cuando eso pasa, no solo aumenta la hostilidad, sino que

también se reducen las oportunidades de participar para quienes no quieren asumir el costo emocional del conflicto.

4.3 Medios digitales, encuadres y estigmatización

La manera en que los conflictos sociales son presentados en los medios digitales no es neutra. Incide de forma directa en cómo los usuarios interpretan los hechos, asignan responsabilidades y construyen juicios morales.

La teoría del encuadre mediático de Ardèvol-Abreu (2015) permite entender este proceso, al mostrar cómo ciertos énfasis narrativos, elecciones léxicas e imágenes destacadas influyen en la forma en que se perciben los acontecimientos. En los entornos digitales, estos encuadres no operan de manera pasiva, sino que circulan, se reconfiguran y, muchas veces, se intensifican en la interacción entre usuarios.

Cuando se trata de conflictos territoriales, esta lógica suele derivar en relatos simplificados y altamente divididos. Cárdenas Ruiz (2022) y Vargas Escobar y Portilla (2024) documentan cómo los medios digitales pueden contribuir a la estigmatización de ciertos actores sociales. Esto ocurre cuando reproducen marcos interpretativos que asocian pobreza, informalidad o protesta con ilegalidad, desorden y amenaza. Tales asociaciones no solo describen; producen posiciones sociales.

Los espacios de comentarios juegan un papel decisivo en este punto. Lejos de contrarrestar estos encuadres, con frecuencia los refuerzan, los radicalizan y los dotan de una apariencia de consenso. En ese movimiento, los prejuicios se transforman en discursos compartidos, y la estigmatización encuentra un terreno fértil para su legitimación colectiva.

Así, las plataformas digitales operan de forma ambivalente. Funcionan como dispositivos de visibilización, pero también como escenarios donde se normalizan y legitiman discursos excluyentes. En ese cruce se refuerzan fronteras simbólicas que separan a quienes son percibidos como actores “legítimos” de aquellos que quedan situados fuera de los márgenes del respeto social.

4.4 Territorio, conflicto y violencia simbólica

Este escenario digital no puede separarse del territorio, comprender la violencia digital asociada al caso por la ocupación de la Hacienda Santa Elena exige volver la mirada al conflicto territorial que la antecede. Cavallo (2020) analiza las ocupaciones de tierra no solo como hechos jurídicos, sino como procesos sociales que transforman de manera profunda las percepciones de

legitimidad sobre el territorio. Cuando se cuestiona un orden espacial que se considera “normal”, las reacciones no se limitan a lo material. Aparecen miedos, juicios morales y relatos que intentan volver a marcar límites simbólicos.

Bajo esta lectura, resulta relevante la distinción propuesta por Clichevsky (2000) entre invasión y asentamiento informal. Este último es comprendido como un proceso social complejo, con potencial de regularización, que emerge ante las fallas estructurales del mercado formal de vivienda. No se trata únicamente de ocupación ilegal, sino de trayectorias colectivas marcadas por exclusión, precariedad y búsqueda de estabilidad.

En esos procesos se configuran vínculos comunitarios, sentidos de pertenencia y formas de habitar que no pueden reducirse a la categoría de “irregularidad”. Bejarano (2016) profundiza esta lectura al mostrar que muchos asentamientos atraviesan etapas de organización y consolidación, aun cuando persista la incertidumbre jurídica.

Este trasfondo resulta clave para leer lo que ocurre en los entornos digitales. Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013) sostienen que los conflictos y las relaciones de poder del mundo físico se trasladan y se reconfiguran en los espacios digitales a través de la violencia simbólica. Mirado desde este ángulo, los comentarios agresivos y estigmatizantes que circulan en redes sociales pueden interpretarse como formas de defensa simbólica del territorio, donde la plataforma digital se convierte en un nuevo campo de batalla para disputas históricas por la tierra y la pertenencia.

4.5 Vacíos investigativos y proyección del estudio

Aunque la investigación sobre violencia digital ha crecido de manera sostenida en la última década, el campo continúa presentando vacíos relevantes. Morales (2023) señala que la mayor parte de los estudios se ha concentrado en poblaciones jóvenes con alto acceso tecnológico, privilegiando aproximaciones legales o técnicas. En contraste, siguen siendo escasos los trabajos que abordan las dimensiones psicosociales y culturales de la violencia digital en comunidades adultas que habitan territorios atravesados por la marginalidad.

Este sesgo no es menor. Vargas Escobar y Portilla (2024) advierten que dicha omisión limita seriamente la comprensión de cómo las desigualdades estructurales del mundo físico se reproducen en los entornos digitales.

En particular, ha sido poco explorado el modo en que los conflictos territoriales se trasladan a las plataformas, activando dinámicas de estigmatización y exclusión simbólica. Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013) conceptualizan este fenómeno como una traslación de la violencia al espacio digital, en la que los discursos hostiles funcionan como extensiones de disputas materiales que ya estaban.

Frente a estos vacíos, la presente investigación se propone desarrollar un análisis cualitativo y contextual de la violencia digital que emerge en un conflicto territorial específico: la ocupación de la Hacienda Santa Elena. Al centrarse en las interacciones discursivas de una comunidad en situación de vulnerabilidad socioeconómica, el estudio busca aportar una lectura comprensiva de las formas contemporáneas de exclusión que se producen entre lo digital y lo social. Con ello, se pretende ampliar los límites del campo de investigación existente y fortalecer enfoques que articulen violencia, territorio y procesos psicosociales.



5 Metodología

Este capítulo expone el camino metodológico que orientó el análisis de las manifestaciones de violencia digital presentes en los comentarios publicados en Facebook sobre el caso de la Hacienda Santa Elena. La investigación se construyó con el propósito de desarrollar un proceso riguroso y éticamente responsable, orientado a explorar no solo los mensajes explícitos, sino los significados sociales, simbólicos y emocionales que se configuran en las interacciones digitales dentro de un conflicto territorial específico.

El interés no se centró en establecer conteos de participación o medir niveles de actividad, sino en examinar cómo personas situadas en un escenario de alta tensión social elaboran sentido, expresan posicionamientos y reproducen o cuestionan relaciones de poder a través del lenguaje en el espacio virtual.

5.1 Paradigma

La investigación se inscribe en el paradigma constructivista, el cual concibe la realidad social no como un hecho objetivo e independiente, sino como una construcción colectiva que se produce y reproduce a través del lenguaje, la interacción y la experiencia compartida. Desde esta perspectiva, los discursos que circulan en las redes sociales no constituyen expresiones aisladas ni simples intercambios de opinión, sino formas situadas de interpretación, valoración y posicionamiento frente a acontecimientos que afectan directamente a las personas y a sus comunidades (Valenciano Canet, 2019; Boyd, 2014).

Asumir este paradigma implicó abordar los comentarios publicados en Facebook como prácticas discursivas cargadas de sentido, en las que se tematizan emociones y memorias sociales, y no como datos neutrales. Este posicionamiento orientó las decisiones metodológicas del estudio, favoreciendo una aproximación interpretativa y contextual que permitió examinar cómo se construyen significados, se legitiman posturas y se expresan tensiones sociales en el espacio digital, sin reducir el fenómeno a su dimensión cuantificable.

En coherencia con este enfoque, la investigación se configuró como un estudio de caso cualitativo de tipo instrumental (Yin, 2014). El conflicto por la ocupación de la Hacienda Santa Elena, documentado en el ámbito mediático (El Colombiano, 2024), fue seleccionado por su capacidad para mostrar de manera intensiva cómo se articulan discursos de violencia,

estigmatización y exclusión en un escenario territorial atravesado por desigualdades históricas y disputas en torno a la legitimidad del suelo.

La técnica central para la producción y el análisis de los datos fue el análisis de contenido cualitativo, siguiendo las orientaciones procedimentales de Mayring (2021) y los criterios de confiabilidad propuestos por Krippendorff (2013). Este método posibilitó identificar categorías interpretativas, encuadres discursivos y mecanismos simbólicos como la deshumanización, la justificación de la violencia o la construcción del “otro” como amenaza, mediante los cuales los usuarios elaboran colectivamente sentido sobre el conflicto, más allá de su contenido manifiesto.

El proceso investigativo se desarrolló bajo los principios de una investigación cualitativa éticamente responsable (Flick, 2015), cuidando el manejo respetuoso de los datos, la contextualización de las interacciones y una reflexión permanente sobre el lugar del investigador en la producción del conocimiento. En un territorio como Caucasia, donde los conflictos por la tierra forman parte de la memoria colectiva, este enfoque permitió atender no solo a lo que se dice, sino a lo que las palabras ponen en circulación sobre temores socialmente compartidos y fracturas colectivas que atraviesan a la comunidad. Cada comentario fue entendido, así, como una expresión situada desde la cual las personas procesan y disputan el sentido de un conflicto territorial que excede el espacio digital.

5.2 Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo, coherente con el interés por comprender los significados, emociones y razonamientos que las personas elaboran al interactuar en espacios digitales atravesados por el conflicto. Desde esta perspectiva, el estudio se orientó a explorar cómo los sujetos interpretan, justifican y comunican sus posiciones frente a los acontecimientos que los afectan, más que a establecer mediciones sobre la cantidad de expresiones violentas presentes en los comentarios (Flick, 2015; Hernández Sampieri et al., 2014).

El análisis se centró en los sentidos que se construyen en los discursos publicados, reconociendo que la violencia digital no siempre se manifiesta de forma directa. Comentarios aparentemente neutrales podían contener descalificaciones sutiles o ironías, mientras que expresiones abiertamente hostiles ponían en circulación frustraciones, temores sociales o una marcada desconfianza hacia las instituciones. La flexibilidad propia del enfoque cualitativo permitió atender a estas capas de significado, comprendiendo que el sentido de un mensaje no

reside únicamente en sus palabras aisladas, sino en el contexto comunicativo y en la historia social desde la cual es producido (Hernández Sampieri et al., 2014).

Este enfoque resultó especialmente pertinente en el caso de Santa Elena, donde los discursos digitales se inscriben en un entramado de desigualdades, memorias de despojo y disputas por la legitimidad del territorio. Abordar los comentarios desde una lógica cualitativa permitió reconocer que, más allá del lenguaje agresivo, muchas intervenciones expresan tomas de posición frente al conflicto, revelando cómo las personas procesan simbólicamente una realidad marcada por la exclusión y la incertidumbre.

5.3 Método

Se empleó el análisis de contenido cualitativo de tipo manifiesto propuesto por Mayring (2014), con ajustes acordes con los objetivos del estudio y con las características del material analizado. El interés central no estuvo puesto en inferir estados internos de los usuarios, sino en trabajar sobre las expresiones discursivas visibles que configuran formas reconocibles de violencia digital.

El corpus exigía un método sensible al contexto. Los comentarios publicados en la página de Facebook de NP Noticias Online cuando se leen fuera de su secuencia, pueden parecer anécdotas aisladas. Sin embargo, al observarlos dentro de la interacción, revelan tramas de sentido, alineamientos y oposiciones. Por esa razón, el análisis no se realizó a partir de unidades aisladas, sino desde conjuntos de comentarios vinculados a publicaciones específicas.

Aquí resultaron clave los criterios de Krippendorff (2013). Cada comentario fue interpretado en relación con el hilo conversacional del que formaba parte, atendiendo a quién respondía, a qué tipo de publicación lo hacía y a qué ambiente discursivo se estaba configurando. Este procedimiento permitió reconocer desplazamientos de sentido, escaladas de hostilidad y procesos de validación colectiva que no son visibles en una lectura fragmentaria.

El análisis se mantuvo, así, anclado en el contenido manifiesto, pero incorporó una lectura relacional del discurso. No se trató solo de clasificar expresiones, sino de comprender cómo estas operaban dentro de una práctica social situada, atravesada por un conflicto territorial concreto. Desde esta lógica, cada comentario fue entendido como parte de una escena comunicativa más amplia y no como un enunciado autónomo.

5.4 Tipo de investigación

El estudio se definió como una investigación de tipo descriptivo–comprensivo, orientada a caracterizar y comprender las formas discursivas de la violencia digital presentes en un conflicto territorial específico. No se buscó establecer relaciones causales ni producir generalizaciones estadísticas, sino reconstruir sentidos, lógicas discursivas y formas de posicionamiento que ocurren en un escenario social específico. De acuerdo con Flick (2015), este tipo de investigación asume que el conocimiento cualitativo se construye a partir de la interpretación situada de los procesos sociales.

Esta elección metodológica respondió a la naturaleza del problema de investigación. Más que cuantificar expresiones violentas, se interesó en comprender qué dicen los comentarios, cómo lo dicen y qué tipo de visiones sobre el conflicto ponen en circulación. Las interacciones digitales en torno a la Hacienda Santa Elena fueron abordadas como un campo de producción donde se articulan emociones, juicios morales y representaciones sociales.

Desde esta perspectiva, el análisis se orientó a comprender los significados, valoraciones y afectos expresados discursivamente en torno al conflicto, con el fin de reflexionar sobre lo que este caso revela acerca de la violencia simbólica en entornos virtuales. La aproximación descriptivo–comprensiva permitió situar estas expresiones en su contexto social y territorial, reconociendo que el conocimiento producido no es neutral ni externo, sino el resultado de un proceso interpretativo reflexivo y situado, condición que fortalece el abordaje de fenómenos complejos como la violencia digital.

5.5 Caso de estudio y delimitación

El caso de estudio se centra en el conflicto territorial ocurrido en la Hacienda Santa Elena, ubicada en el municipio de Caucasia (Antioquia), en abril de 2024. Este suceso, ampliamente difundido por medios de comunicación locales, no se limitó a la ocupación física del predio, sino que abrió un debate público intenso en redes sociales en torno a la legalidad, la legitimidad, el acceso al predio y el papel de las instituciones.

La investigación no toma este acontecimiento como un hecho aislado, sino como un escenario social en el que se condensan tensiones históricas relacionadas con desigualdad, territorialidad y exclusión. Desde esta perspectiva, el conflicto constituye un caso instrumental que

permite observar cómo esas disputas se reconfiguran en el espacio digital y adquieren forma discursiva.

La página de Facebook del noticiero NP Noticias Online fue seleccionada como espacio de observación debido a su alta visibilidad regional y a su función como escenario de interacción ciudadana. Allí, las publicaciones informativas y los comentarios de los usuarios conformaron un campo empírico particularmente fértil para examinar cómo se construyen, confrontan y disputan sentidos sobre el conflicto, así como para identificar expresiones de violencia digital, estigmatización y defensa del territorio.

La delimitación temporal abarcó las publicaciones y comentarios realizados entre el 1 y el 9 de abril de 2024, periodo en el que se concentró la mayor actividad comunicativa relacionada con el caso. Este recorte permitió analizar el conflicto en su fase de mayor intensidad discursiva, cuando los posicionamientos y tensiones sociales se hicieron más visibles en el espacio digital.

5.6 Corpus y criterios de selección

El corpus de análisis estuvo conformado por 573 comentarios de dos publicaciones realizadas por la página de Facebook del noticiero NP Noticias Online. Estas publicaciones fueron seleccionadas por concentrar un alto nivel de interacción y por referirse de manera directa al conflicto territorial en la Hacienda Santa Elena. Ambas generaron debates intensos, con participación diversa, lo que las convirtió en un material pertinente para examinar las manifestaciones de violencia digital en un contexto de confrontación social.

Las publicaciones se dieron en momentos clave del caso, cuando el tema tuvo más presencia en los medios y generó reacciones inmediatas. En esos momentos se discutía especialmente la ocupación del territorio, si la acción era legal o no, si los actores involucrados eran legítimos y cuál debía ser el rol de las instituciones.

Este recorte permitió analizar un conjunto de mensajes con un alto nivel de confrontación, donde las posturas estaban claramente marcadas y las emociones se expresaban de forma directa.

Tabla 1

Criterios de selección del corpus

Criterio	Especificación	Justificación
Temporal	Publicaciones entre el 1 y el 9 de abril de 2024	Periodo de máxima intensidad discursiva y mayor actividad en redes
Temático	Contenidos que abordan explícitamente la ocupación de la Hacienda Santa Elena	Garantiza coherencia con los objetivos del estudio
Interacción	Publicaciones con más de 100 comentarios y reacciones combinadas	Permite analizar una interacción discursiva amplia y diversa
Exclusión	Noticias genéricas sobre Caucasia sin relación con el caso	Evita ruido analítico (Krippendorff, 2013)
Accesibilidad	Contenidos de acceso público	Asegura cumplimiento ético (Flick, 2015)

Fuente: Elaboración propia (2025).

La selección del corpus se basó en criterios metodológicos pensados para garantizar que el material fuera pertinente al tema, tuviera suficiente riqueza en el discurso y pudiera analizarse de manera viable. Siguiendo a Krippendorff (2013) y Mayring (2014), se eligieron textos que permitieran reconocer con facilidad las ideas principales y analizarlas dentro de un contexto comunicativo claro, es decir, sabiendo quién hablaba, sobre qué tema y en qué situación.

El recorte temporal se delimitó entre el 1 y el 9 de abril de 2024, fase en la que el caso alcanzó su mayor circulación en redes sociales y produjo un volumen significativo de comentarios. En ese período se dio el momento de mayor intensidad en el debate sobre el conflicto. Las posturas se volvieron más extremas y las tensiones sociales se hicieron más visibles en las conversaciones digitales.

Desde el punto de vista temático, se incluyeron únicamente comentarios vinculados de manera explícita con la ocupación de la Hacienda Santa Elena. Se descartaron comentarios que se desvían del tema principal, con el fin de mantener la coherencia del corpus y evitar interpretaciones descontextualizadas.

El material se obtuvo de publicaciones de acceso público disponibles en la página oficial de NP Noticias Online. Todos los nombres de usuario fueron anonimizados durante el proceso de organización de los datos, garantizando el respeto por la privacidad y la dignidad de los participantes. Este cuidado ético orientó la construcción del corpus y permitió abordar los

comentarios como expresiones sociales situadas, producidas en un escenario de conflicto y sensibilidad social.

5.7 Procedimiento de recolección y organización de datos

La recolección de los datos se realizó de forma manual, con el propósito de conservar el contexto original de las interacciones y evitar la fragmentación de los comentarios fuera de la conversación digital en la que fueron producidos. Cada comentario fue registrado junto con su fecha de publicación, enlace de procedencia y publicación de referencia, lo que permitió reconstruir posteriormente las secuencias discursivas y garantizar la trazabilidad del proceso analítico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Como respaldo del material, se realizaron capturas de pantalla que documentaron las condiciones originales de aparición de los mensajes.

Más que una extracción mecánica de textos, la recolección se concibió como una primera aproximación analítica. Durante esta fase se identificaron patrones iniciales de confrontación, recurrencias temáticas y momentos de intensificación del conflicto discursivo, los cuales orientaron decisiones posteriores de codificación y categorización.

El proceso de recolección se desarrolló en seis etapas consecutivas:

1. Identificación del evento de estudio y delimitación temporal del periodo de análisis.
2. Selección de las publicaciones pertinentes en la página de Facebook de NP Noticias Online.
3. Captura y almacenamiento de los comentarios públicos.
4. Protección de la identidad de los usuarios y resguardo ético de la información recolectada.
5. Codificación inicial del material discursivo.
6. Validación intersubjetiva del proceso de codificación entre investigadores.

Este proceso, guiado por un marco ético reflexivo (Flick, 2015), permitió conformar un corpus manejable, coherente y metodológicamente sustentado. Más que un conjunto de textos aislados, el material recopilado reúne intervenciones públicas producidas desde posiciones sociales diversas frente a un conflicto territorial concreto. Abordados mediante el análisis de contenido cualitativo (Mayring, 2021), los comentarios se constituyeron en una vía para examinar cómo la violencia digital se expresa, se legitima o se discute en el espacio virtual en torno al caso de la Hacienda Santa Elena.

5.7.1 Organización de los datos

Una vez finalizada la recolección, los comentarios fueron organizados en una matriz de análisis construida en una hoja de cálculo, diseñada específicamente para este estudio. En ella se registraron variables como fecha de publicación, usuario anonimizado, publicación de referencia, tipo de intervención, palabras clave preliminares, categoría analítica y texto completo del comentario.

Esta matriz permitió trabajar con el material de manera ordenada, sin desarticularlo de su contexto comunicativo. La disposición de los datos facilitó la comparación entre intervenciones, la identificación de recurrencias discursivas y el seguimiento de cadenas de interacción entre usuarios.

Además de su función organizativa, la matriz operó como un espacio de trabajo analítico. En ella se consignaron observaciones, dudas interpretativas, ajustes en las categorías y decisiones metodológicas adoptadas durante el proceso. Este uso reflexivo del instrumento fortaleció la coherencia interna del análisis y contribuyó a la fiabilidad interpretativa del estudio, en consonancia con los criterios de rigor en investigación cualitativa propuestos por Flick (2015).



Figura 1

Información recopilada organizada en matriz de análisis en hoja de cálculo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda						
Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complement						
B2 : X ✓ fx Neutro						
	A	B	C	D	E	F
1	Texto del comentario	Legitimidad de la invasión	Confianza en la autoridad	Objetivo del ataque	Intensidad de la violencia	Tipo de violencia
2	Caucasia otra vez se equivocó al elegir, que tristez,	Neutro	Desconfianza explícita	Autoridades	Moderada	Agresión verbal
3	Jhonatan Tovar Quirós osea q el alcalde tiene q dejar	Illegítimo	Confianza en la autoridad	Otros usuarios	Leve	Agresión verbal
4	Sergio Luis Pico Rangel y el pueblo como si lo pudo	Neutro	Desconfianza implícita	Otros usuarios	Leve	Agresión verbal
5	Sergio Luis Pico Rangel usted calles y salgase de hay	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros usuarios	Grave	Agresión verbal
6	Berrios Alejandra gas lacrimogeno con esa parranda	Illegítimo	Ninguna desconfianza	Invasores	Grave	Amenazas/acoso
7	Jhonatan Tovar Quirós a nadie se le coloca una pistola	Neutro	Desconfianza explícita	Autoridades	Moderada	Agresión verbal
8	Jhonatan Tovar Quirós deje de Hablar tanta M*@\$,	Illegítimo	Confianza en la autoridad	Invasores	Grave	Agresión verbal
9	Jhonatan Tovar Quirós por fin un Caucesiano con el	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros usuarios	No se evidencia	No se evidencia
10	Pero no sé preocupen por q su presidente les va a dar	Illegítimo	Desconfianza explícita	Invasores	Leve	Agresión verbal
11	Mathias Barrientos tus palabras se están haciendo	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros usuarios	No se evidencia	No se evidencia
12	Jhonatan Tovar Quirós puro bodeguero	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros usuarios	Leve	Agresión verbal
13	Mathias Barrientos Jehová te bendiga!!	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros	No se evidencia	No se evidencia
14	La gente se enoja por cosas que ¡¡¡NO SON SUYAS!!!, la	Illegítimo	Ninguna desconfianza	Invasores	Leve	Agresión verbal
15	Kijo Ra es verdad muchos que están allá tienen casa	Illegítimo	Desconfianza implícita	Autoridades	No se evidencia	No se evidencia
16	Kijo Ra así es , que gente de Malparida	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros	Grave	Agresión verbal
17	Kijo Ra por qué no vienes tu gran marica y le regalas	Legítimo	Ninguna desconfianza	Otros usuarios	Grave	Agresión verbal
18	Kijo Ra x eso un censo a los que no tienen y ya	Legítimo	Confianza en la autoridad	Otros usuarios	No se evidencia	No se evidencia
19	Kijo Ra a si es tte apoyo	Neutro	Ninguna desconfianza	Otros usuarios	No se evidencia	No se evidencia
20	La idea es muy clara buscan desalojar para Después	Illegítimo	Desconfianza explícita	Autoridades	Leve	Desinformación
21	Omar Luna tenga en cuenta que hay mucha gente	Illegítimo	Confianza en la autoridad	Invasores	Leve	Agresión verbal
22	Omar Luna ESO es propiedad privada y ojalá los	Illegítimo	Confianza en la autoridad	Invasores	Leve	Agresión verbal
23	Omar Luna exacto para robarse los ellos venderlos	Illegítimo	Desconfianza implícita	Autoridades	Moderada	Agresión verbal
24	Señor alcalde ud en bes de luchar por el pueblo q te	Legítimo	Confianza en la autoridad	Autoridades	No se evidencia	No se evidencia
25	Omar Romero eso y mas esta muy bueno para aber si	Illegítimo	Desconfianza explícita	Autoridades	Moderada	Agresión verbal
26	Omar Romero mi amigo muchas gracias así es q se	Legítimo	Confianza en la autoridad	Autoridades	No se evidencia	No se evidencia
27	Karen Delgado lo mismo paso con petro	Neutro	Desconfianza explícita	Autoridades	No se evidencia	No se evidencia
28	Omar Romero así es, parcerón este man nos esta dando	Illegítimo	Desconfianza explícita	Autoridades	Moderada	Agresión verbal

Fuente: Elaboración propia

5.8 Categorización y análisis de los datos

La categorización fue una parte central del análisis, porque permitió organizar el corpus y convertirlo en un conjunto ordenado de sentidos y significados presentes en los discursos. Este momento no se limitó a clasificar comentarios, sino que buscó reconocer regularidades, contrastes y formas de posicionamiento social que se encontraron en la interacción digital. A partir de este trabajo se elaboró un diccionario de categorías que funcionó como herramienta orientadora del análisis y como soporte para la lectura del material.

La construcción de las categorías se realizó en coherencia con el análisis de contenido cualitativo propuesto por Mayring (2014), atendiendo al principio de que las categorías deben ser conceptualmente claras, operativas y vinculadas a los objetivos de investigación. En este estudio, las categorías se definieron mediante un proceso mixto: por un lado, se retomaron nociones teóricas provenientes del campo de la violencia digital y la comunicación mediada; por otro, se desarrolló una lectura del corpus que permitió ajustar, ampliar y matizar dichas nociones en función de las

particularidades del discurso observado. Este diálogo permanente entre teoría y material empírico hizo posible una categorización sensible al contexto del conflicto territorial.

El sistema final de categorías se organizó en cinco dimensiones analíticas: legitimidad de la invasión, confianza en la autoridad, objetivo del ataque, intensidad de la violencia y tipo de violencia. Estas dimensiones permitieron examinar de manera articulada cómo los usuarios construyen juicios morales, atribuyen responsabilidades, expresan emociones y dirigen la agresión en torno al caso de la Hacienda Santa Elena. El interés no fue reducir los comentarios a etiquetas, sino identificar cómo, a través del lenguaje, se configuran procesos de estigmatización, deshumanización, legitimación o cuestionamiento de la violencia.

A continuación, se presenta el diccionario de categorías utilizado en el análisis

Tabla 2

Diccionario de Variables Para el Análisis de Contenido

Variable	Valores posibles	Definición	Indicadores o ejemplos textuales
Legitimidad de la invasión	Legítima / Ilegítima / Neutra / Sin referencia	Evalúa si el comentario justifica, rechaza o no toma posición sobre la invasión	“La gente necesita donde vivir”, “Eso es robo, deberían sacarlos”.
Confianza en la autoridad	Confianza explícita / Desconfianza explícita / Desconfianza implícita / Neutra	Identifica posturas hacia autoridades (policía, gobierno local)	“El alcalde no hace nada”, “Por fin actuaron las autoridades”.
Objetivo del ataque	Invasores / Autoridades / Otros usuarios / Actores externos / Sin objetivo claro	Determina el destinatario de la violencia verbal o crítica	“Esos invasores son delincuentes”, “Los ricos se creen dueños de todo”.
Intensidad de la violencia	Leve / Moderada / Alta / No se evidencia	Clasifica el grado de agresividad lingüística (insultos, amenazas)	“Que los saquen ya”, “Hay que quemarles las chozas”.
Tipo de violencia	Desinformación / Agresión verbal / Estigmatización / Incitación al odio / Neutro	Categoriza la forma de violencia digital presente	“Indígenas flojos”, “Pobres ignorantes”.

Nota. Elaboración propia (2025). con base en Hernández et al., 2014; Mayring, 2014; Stake, 2006)

Fases del análisis de contenido

El proceso de análisis se desarrolló en tres fases, que se retroalimentaron de manera progresiva, avanzando desde una lectura inicial de carácter exploratorio hasta una interpretación articulada con el marco teórico del estudio. Este diseño permitió un acercamiento gradual al corpus, respetando la complejidad de los discursos y evitando interpretaciones prematuras o reduccionistas.

La categorización constituyó uno de los núcleos del proceso analítico, se realizó una lectura exploratoria acompañada de una codificación abierta. En esta etapa, el análisis se centró en una inmersión cuidadosa en los comentarios, con el propósito de identificar temas recurrentes, patrones discursivos y formas habituales de argumentación. No se aplicó una estructura rígida de categorías, sino que se priorizó una observación atenta y flexible, registrando aquellos elementos que resultaban significativos en términos de sentido, tono y posicionamiento social.

A medida que el sistema de categorías fue tomando forma, se avanzó hacia una etapa de organización, en la cual se comenzaron a establecer relaciones entre las categorías emergentes. Esta fase permitió identificar vínculos entre distintas dimensiones del discurso, evidenciando, por ejemplo, que las expresiones que cuestionaban la legitimidad de la invasión territorial solían articularse con manifestaciones de desconfianza hacia las instituciones y las autoridades. Este nivel de análisis facilitó una comprensión más relacional del fenómeno, superando la lectura fragmentada de los comentarios individuales.

El cierre del proceso analítico estuvo marcado por un ejercicio de contraste entre los hallazgos empíricos y el marco teórico. Esta revisión permitió depurar categorías, ajustar definiciones y evaluar la consistencia del estudio. Posteriormente, se desarrolló una etapa de triangulación interpretativa, en la que los hallazgos del análisis empírico fueron contrastados con el marco teórico construido previamente. Este ejercicio permitió evaluar la coherencia de las interpretaciones, fortalecer su sustento conceptual y ajustar aquellas categorías que no lograban dar cuenta adecuadamente del sentido de los discursos analizados. La triangulación operó, así, como un mecanismo de validación interpretativa y de refinamiento analítico.

En coherencia con lo planteado por Mayring (2014), el análisis combinó un enfoque que se guía por lo que surge de los datos, permitiendo que estos orientaran la construcción de categorías, con un enfoque deductivo, al contrastar de manera constante los hallazgos con los aportes teóricos sobre violencia digital y comunicación mediada. Este movimiento entre lo empírico y lo conceptual fortaleció la solidez del análisis y contribuyó a mantener un equilibrio entre la apertura interpretativa y la coherencia con los objetivos de investigación.

Un hallazgo relevante de este proceso fue reconocer que no todos los comentarios analizados se caracterizaban por la violencia o la división. Una proporción significativa de los mensajes se mantuvo en registros neutros o no evidenció manifestaciones explícitas de violencia



digital. En atención a esta diversidad discursiva, se incorporaron las categorías “Neutro” y “Sin evidencia de violencia”, con el fin de representar de manera más fiel la pluralidad de posiciones presentes en el debate y evitar una lectura que reduzca las interacciones digitales únicamente a expresiones de confrontación o agresión.

5.8.1 Descripción de las variables y valores

5.8.1.1 Legitimidad de la invasión.

¿Qué identifica?

Esta variable evalúa la percepción de la persona que comenta sobre la justificación moral, legal o social de la ocupación territorial, permitiendo clasificar su postura frente al acto de invasión como fenómeno social y no únicamente como hecho jurídico.

¿Por qué es relevante?

El análisis de la legitimidad percibida permite mapear la variedad de opiniones ciudadanas en torno a la apropiación de tierras como estrategia de acceso a la vivienda. A través de esta variable surgen tensiones profundas entre el derecho a la propiedad, las necesidades habitacionales insatisfechas y las nociones de justicia social que circulan en la comunidad. Estas valoraciones inciden directamente en el tono del discurso y en la intensidad de la violencia digital expresada.

Operacionalización

- Legítimo: El comentario presenta la invasión como justa, necesaria o moralmente aceptable, generalmente asociándola a la ausencia de políticas públicas eficaces o al ejercicio de derechos fundamentales. Indicadores textuales: “tienen derecho”, “es comprensible”, “es una necesidad”, “está justificado”.

- Ilegítimo: El comentario califica la ocupación como injusta, ilegal o moralmente reprochable, enfatizando la violación del derecho de propiedad y, en algunos casos, deslegitimando a los ocupantes. Indicadores: “ilegal”, “robo”, “invasores”, “no tienen derecho”.

- Neutro: El comentario no adopta una postura valorativa explícita. Incluye descripciones, interrogantes o expresiones de ambivalencia frente al hecho. Indicadores: lenguaje descriptivo, preguntas abiertas, formulaciones condicionales.

5.8.1.2 Confianza en la autoridad.

¿Qué identifica?

Esta variable mide las actitudes ciudadanas hacia la capacidad, integridad y efectividad de las instituciones gubernamentales frente al conflicto territorial, evaluando el grado de credibilidad y legitimidad que se les atribuye.

¿Por qué es relevante?

La confianza institucional condiciona la manera en que se interpretan las intervenciones del Estado y modula las reacciones ciudadanas frente al conflicto. En el discurso digital, la desconfianza suele asociarse a expresiones de frustración, ironía o agresividad dirigidas a funcionarios y entidades públicas, intensificando la violencia simbólica.

Operacionalización

- Sin referencia / Ninguna desconfianza: No se mencionan autoridades ni se emiten juicios sobre su actuación.
- Desconfianza implícita: Se expresan dudas, ironías o escepticismo sin acusaciones directas. Indicadores: “veremos si...”, “como siempre”, uso de comillas irónicas.
- Desconfianza explícita: Se formulan críticas directas o acusaciones de corrupción, incompetencia o negligencia. Indicadores: “corrupto”, “incapaz”, “mentiroso”.
- Confianza en la autoridad: Se manifiesta respaldo, expectativa positiva o legitimidad atribuida a las instituciones. Indicadores: “buen alcalde”, “confío”, “van a solucionar”.

5.8.1.3 *Objetivo del ataque*

¿Qué identifica?

Esta variable determina el destinatario específico de la agresión digital, permitiendo identificar hacia quién se dirige la hostilidad expresada en los comentarios.

¿Por qué es relevante?

El análisis del objetivo del ataque permite comprender cómo se construyen alteridades y “enemigos” discursivos en el espacio digital. A través de esta variable se evidencian las líneas de fractura social que atraviesan el conflicto y los mecanismos simbólicos mediante los cuales se asignan culpas y responsabilidades.

Operacionalización

- Autoridades: Funcionarios públicos, fuerzas del orden o instituciones estatales.
- Foráneos: Personas identificadas como externas al territorio (“venezolanos”, “gente de otro municipio”).

- Invasores: Ocupantes de la Hacienda Santa Elena.
- Otros usuarios: Agresiones dirigidas a comentaristas dentro del mismo hilo.
- Otros: Ataques difusos o dirigidos a actores no categorizados, como medios de comunicación o colectivos abstractos.

5.8.1.4 Intensidad de la violencia

¿Qué identifica?

Esta variable mide el grado de agresividad presente en los comentarios, estableciendo una gradación que va desde expresiones leves de desaprobación hasta manifestaciones explícitas de violencia.

¿Por qué es relevante?

La identificación de la intensidad permite reconocer discursos que, aunque normalizados en el entorno digital, pueden contribuir a procesos de deshumanización, exclusión o escalamiento del conflicto hacia formas más graves de violencia simbólica o física.

Operacionalización

- Leve: Críticas o desaprobaciones sin insultos ni amenazas. Indicadores: “no me parece”, “qué pena”.
- Moderada: Insultos o descalificaciones directas sin incitación explícita al daño. Indicadores: “vagos”, “sinvergüenzas”.
- Grave: Amenazas, llamados a la violencia o expresiones de deshumanización. Indicadores: “sacarlos a la fuerza”, “matarlos”.

5.8.1.5 Tipo de violencia

¿Qué identifica?

Esta variable clasifica la modalidad específica de violencia digital presente en los comentarios, evidenciando las estrategias discursivas mediante las cuales se ejerce agresión o exclusión simbólica.

¿Por qué es relevante?

Su análisis permite comprender cómo se traducen formas tradicionales de violencia simbólica al entorno digital y aporta insumos para pensar estrategias de prevención e intervención diferenciadas, ajustadas a los repertorios discursivos identificados.

Operacionalización



- Agresión verbal: Lenguaje ofensivo o descalificaciones personales.
- Discriminación: Ataques basados en origen, clase social o pertenencia grupal.
- Amenazas / acoso: Intimidaciones o promesas de daño físico, psicológico o social.
- Desinformación: Difusión de información falsa, distorsionada o manipulada.
- No se evidencia: Comentarios respetuosos, informativos o empáticos.

Tabla 3

Ejemplos de Codificación Aplicada a Comentarios Seleccionados

Texto del comentario	Legitimidad	Confianza autoridad	Objetivo ataque	Intensidad	Tipo violencia
“Caucasia otra vez se equivocó al elegir, qué tristeza...”	Neutro	Desconfianza explícita	Autoridades	Moderada	Agresión verbal
“Jhonatan Tovar Quirós o sea que el alcalde tiene que dejar que la gente haga lo que le dé la gana...”	Ilegítimo	Confianza explícita	Otros usuarios	Leve	Agresión verbal
“Berrios Alejandra gas lacrimógeno con esa parranda de sinvergüenzas...”	Ilegítimo	Ninguna desconfianza	Invasores	Grave	Amenazas/ acoso

5.9 Validación y rigor metodológico

El rigor del estudio se sostuvo en un proceso continuo de contraste entre investigadores, retorno permanente al corpus y revisión crítica de las decisiones analíticas. Más que entender la validación como una etapa final, se asumió como una práctica que acompañó todo el camino investigativo. Este posicionamiento se apoya en la investigación cualitativa reflexiva, que concibe la confiabilidad y la validez no como indicadores externos, sino como construcciones que se producen en la relación entre datos, teoría e interpretación (Flick, 2015; Krippendorff, 2013).

Desde este enfoque, se aplicaron ejercicios de triangulación manual y revisiones entre pares para asegurar que el análisis fuera consistente y que las interpretaciones se basaran en los comentarios reales. Cada categoría, cada decisión sobre qué incluir y cada ajuste del diccionario analítico se discutió y revisó, evitando que los resultados dependieran de una sola lectura o de un proceso automático de codificación.



5.9.1 Proceso de codificación manual en múltiples fases

El análisis se llevó a cabo mediante un proceso de codificación manual, paso a paso y reflexivo, enfocado en mantener la coherencia de las categorías y, al mismo tiempo, en respetar la complejidad de los discursos.

Primera lectura exploratoria

Los 573 comentarios fueron leídos en su totalidad de manera independiente. Esta primera aproximación permitió reconocer tonalidades emocionales, estilos discursivos recurrentes y núcleos de tensión en torno al conflicto. Durante esta etapa se elaboraron notas analíticas abiertas que no buscaban clasificar, sino familiarizarse con el corpus y registrar impresiones, dudas y patrones preliminares.

Codificación inicial individual

Con base en esta lectura, se aplicó el diccionario de categorías a una muestra del 30% del corpus (172 comentarios). El trabajo se realizó por separado, consignando las decisiones en matrices manuales. Esta fase permitió observar situaciones tempranas, especialmente en comentarios irónicos, ambiguos o con formas veladas de agresión.

Comparación y ajuste de criterios

Al comparar las matrices iniciales surgieron algunas diferencias, lo que dio lugar a sesiones de discusión presencial. Durante estos encuentros se revisaron caso por caso, regresando al contexto original de publicación y ajustando las definiciones operacionales según fuera necesario. Las diferencias no se consideraron errores, sino señales de áreas imprecisas en el discurso que requerían mayor precisión conceptual.

Codificación completa verificada

Una vez ajustados los criterios, se codificó el corpus completo. Paralelamente, se llevó a cabo una revisión cruzada del 20 % de los comentarios (115 unidades) para evaluar la consistencia de las decisiones categoriales y detectar posibles sesgos o desviaciones en la interpretación.

Triangulación de datos

Los patrones identificados se contrastaron considerando distintos niveles del material: publicaciones originales, comentarios individuales y secuencias de interacción. Este cruce permitió examinar si las categorías se sostenían más allá de expresiones aisladas y si respondían a dinámicas

discursivas consistentes, en relación con el principio de triangulación metodológica propuesto por Flick (2015).

Revisión por pares

Un asesor metodológico externo al contexto social del estudio revisó una muestra aleatoria del 15% del corpus. Su lectura se centró en la coherencia del sistema categorial, la claridad de los criterios de codificación y la relación entre datos e interpretaciones, aportando observaciones que condujeron a ajustes menores en la formulación de algunas categorías.

5.9.2 Transparencia y reflexividad del proceso

Todo el recorrido analítico fue documentado de manera sistemática mediante diccionarios de variables con definiciones operacionales, matrices completas de codificación, memorandos metodológicos y registros de ajustes categoriales. Estos insumos permitieron reconstruir cada decisión tomada y garantizar la trazabilidad del análisis.

Más allá del control técnico, esta documentación reflejó una postura reflexiva sobre el rol del investigador y la responsabilidad de interpretar discursos en contextos de vulnerabilidad social. El rigor metodológico se entendió como una forma de cuidado analítico, orientada a evitar simplificaciones, lecturas descontextualizadas o reducciones deshumanizantes del conflicto, reconociendo que cada comentario constituye también una expresión situada de experiencia, emoción y posicionamiento social.

5.10 Limitaciones

Como toda investigación cualitativa de carácter situado, este estudio presenta restricciones que conviene explicarlas para encuadrar adecuadamente el alcance de sus hallazgos. Reconocerlas no implica debilitar el trabajo, sino ubicarlo dentro de las condiciones reales en las que fue producido y leído.

5.10.1 Limitaciones metodológicas:

Una primera limitación se relaciona con la decisión de centrar el análisis en el contenido manifiesto de los comentarios, es decir, en los significados expresados de forma explícita en el texto. Esta elección dejó por fuera abordajes de tipo latente o simbólico que habrían permitido explorar niveles más profundos de sentido. No obstante, el análisis del contenido manifiesto se realizó de manera contextual, atendiendo a la situación comunicativa, al conflicto territorial específico y a las dinámicas propias del entorno digital. Esta delimitación respondió a un criterio

de prudencia en la interpretación, orientado a evitar atribuciones de intencionalidad psicológica que no podían ser observadas directamente.

El corpus se construyó a partir de dos publicaciones concretas de un único medio digital (NP Noticias Online). Aunque ambas presentaron alta participación y momentos de debate intenso, esta selección limita la posibilidad de generalizar los resultados a otras publicaciones del mismo medio, a distintos actores informativos o a plataformas con dinámicas comunicativas diferentes. En consecuencia, los hallazgos deben leerse como interpretaciones situadas, no como descripciones generalizables del comportamiento digital en el país o en la región.

5.10.2 Limitaciones de expectativas teóricas:

Desde el diseño inicial del estudio, se asumía que predominaría la violencia intergrupala directa y la confrontación abierta entre actores sociales. Sin embargo, durante el análisis surgió un número considerable de comentarios neutrales, argumentativos o enfocados en críticas institucionales sin violencia explícita.

Este hallazgo obligó a reorientar parte de la lectura teórica y a ampliar el marco interpretativo para dar cabida a las variaciones reales del corpus. El desplazamiento analítico constituyó un aprendizaje metodológico central, al evidenciar la necesidad de no forzar los datos para que encajen en expectativas previas, sino de permitir que los discursos, con sus matices, ambigüedades y silencios, orienten la construcción de sentido.

A pesar de estas limitaciones, la profundidad del trabajo con el material empírico, la coherencia entre los objetivos, el marco teórico y las decisiones metodológicas, así como el rigor del proceso de validación manual, sostienen la validez interpretativa del estudio. De acuerdo con los criterios propuestos por Hernández et al. (2014) y Flick (2015), los resultados se presentan como lecturas fundamentadas de un fenómeno situado, no como conclusiones cerradas o universalizables.

5.11 Beneficios y riesgos

5.11.1 Riesgos potenciales (clasificación: bajos)

El estudio se desarrolló a partir del análisis de interacciones digitales asociadas a un conflicto territorial activo, lo que implicó reconocer desde el inicio la existencia de riesgos potenciales, aunque de nivel bajo, tanto para nosotros, en rol de investigadores como para los actores sociales involucrados de manera indirecta.

Uno de estos riesgos se relaciona con la posibilidad de que el trabajo investigativo sea percibido por algunos participantes del debate digital como una forma de vigilancia o de exposición crítica. En contextos de sensibilidad social, este tipo de estudios puede generar incomodidad, reacciones defensivas o incluso ataques en el entorno virtual. Si bien durante el desarrollo del proyecto no se presentaron episodios de intimidación, esta eventualidad fue contemplada como parte del análisis ético preventivo.

También se consideró que la difusión de hallazgos podría ocasionar desacuerdos o lecturas adversas por parte de usuarios o colectivos que intervinieron en las discusiones analizadas. La investigación de discursos públicos no está exenta de tensiones, especialmente cuando aborda procesos de estigmatización, violencia simbólica o cuestionamientos a actores sociales concretos.

Un tercer riesgo, menos visible pero relevante, se vinculó al impacto emocional del propio proceso analítico. La exposición reiterada a mensajes hostiles, descalificadores o incitadores a la violencia durante la lectura y codificación de los 573 comentarios supuso una carga subjetiva que podía traducirse en desgaste emocional para los investigadores. Este aspecto fue asumido como un componente real del trabajo con material discursivo sensible.

5.11.2 Estrategias de mitigación:

Para gestionar estos riesgos, el estudio se apoyó en un conjunto de decisiones metodológicas y éticas orientadas a proteger tanto a los participantes indirectos como al equipo investigador.

Se trabajó desde una lógica colaborativa, con espacios de contraste interpretativo entre investigadores. Este procedimiento no solo fortaleció la consistencia del análisis, sino que permitió compartir la carga emocional asociada a la lectura del corpus y detectar de manera temprana posibles sesgos o saturaciones.

La anonimización completa del material fue una condición no negociable del proceso. Se eliminaron nombres de usuario, fotografías de perfil y cualquier referencia que permitiera la identificación directa o indirecta de personas o colectivos específicos.

La presentación de los resultados se construyó sobre criterios de contextualización, equilibrio y respaldo empírico. Se evitó exponer fragmentos discursivos fuera de su marco comunicativo y se descartaron lecturas moralizantes, sensacionalistas o estigmatizantes.

Estas medidas respondieron a un principio rector: analizar críticamente sin despojar a los discursos de su condición humana.

5.11.3 Beneficios esperados

En el plano académico, el estudio contribuye a ampliar la comprensión de la violencia digital en escenarios de conflicto territorial, mostrando que estos espacios no se reducen a dinámicas de agresión abierta. El análisis permitió visibilizar también expresiones de ambivalencia, crítica institucional, posicionamientos reflexivos y discursos no violentos que complejizan la lectura de la interacción en redes sociales.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación propone un protocolo de análisis manual que articula rigor, reflexividad y cuidado ético. La descripción detallada del proceso de recolección, codificación y validación ofrece un referente transferible para estudios futuros sobre comunicación digital, violencia simbólica y conflictos sociales situados.

El aporte social y profesional del estudio radica en cuestionar miradas homogéneas sobre la ciudadanía digital. Al evidenciar la coexistencia de confrontación, neutralidad y deliberación, los resultados abren posibilidades para el diseño de estrategias de intervención psicosocial, alfabetización digital y promoción del diálogo, especialmente en contextos marcados por disputas territoriales.

5.12 Consideraciones éticas

5.12.1 Cumplimiento normativo

La investigación se desarrolló en concordancia con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y con las orientaciones éticas para la investigación social propuestas por Hernández et al. (2014). Aunque el material analizado corresponde a contenidos de acceso público en redes sociales, se partió del principio de que la disponibilidad de la información no elimina la responsabilidad ética del investigador frente a las personas que la producen.

Desde esta premisa, se implementó un protocolo de anonimización orientado a salvaguardar la identidad, la dignidad y los derechos digitales de los participantes. Todos los comentarios fueron transcritos de forma manual, excluyendo nombres de usuario, imágenes de perfil y cualquier elemento que permitiera la identificación directa o indirecta. A cada intervención se le asignó un código numérico, lo que hizo posible conservar la trazabilidad metodológica sin comprometer la confidencialidad.

La información recolectada fue utilizada exclusivamente con fines académicos, evitando cualquier forma de exposición innecesaria, reproducción descontextualizada o uso que pudiera derivar en estigmatización o daño. Estas medidas permitieron que el estudio se ajustara tanto a la normatividad colombiana vigente como a los principios de una investigación social éticamente responsable.

5.12.2 Derechos de autor

Durante todas las fases del trabajo se respetaron los derechos de autor de las fuentes consultadas. Las citas textuales, referencias conceptuales y fragmentos de contenidos digitales se emplearon únicamente con fines académicos y analíticos, bajo criterios de uso justo y con la correspondiente atribución.

Este cuidado no respondió únicamente a una exigencia normativa, sino al reconocimiento del trabajo intelectual como un componente central de la producción de conocimiento y como una forma de respeto hacia los aportes teóricos y empíricos que sustentan el estudio.

5.12.3 Divulgación responsable

La difusión de los resultados se proyecta bajo criterios de responsabilidad social y ética investigativa. En particular, se evitó un tratamiento sensacionalista del conflicto y de los discursos analizados, así como interpretaciones simplificadoras que pudieran reforzar estigmas sobre comunidades, actores sociales o poblaciones involucradas.

El énfasis se sitúa en una lectura comprensiva y contextualizada de la violencia digital, orientada a problematizar las dinámicas de exclusión, deshumanización y legitimación simbólica de la violencia, sin reproducirlas. El propósito es aportar de manera crítica al debate académico y social sobre las formas de interacción digital en contextos locales de conflicto territorial.

5.12.4 Transparencia metodológica

La investigación garantizó la transparencia del proceso mediante la documentación detallada de cada una de sus fases: recolección del material, criterios de selección del corpus, procedimientos de categorización, estrategias de análisis y mecanismos de validación.

Esta trazabilidad no se asumió únicamente como un requisito técnico, sino como un compromiso ético con la comunidad académica y con los sujetos sociales cuyas voces constituyen el núcleo interpretativo del estudio. La posibilidad de revisión crítica, contrastación y verificación independiente de los hallazgos forma parte de ese compromiso.



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

En la metodología se establecen los enfoques de investigación, esto es, cuantitativo, cualitativo o mixto.

6 Resultados

Este capítulo presenta los hallazgos derivados del análisis de contenido cualitativo de 573 comentarios publicados en dos notas del medio NP Noticias Online en Facebook, relacionadas con el conflicto territorial en la Hacienda Santa Elena, en el municipio de Caucasia. El interés central no fue contabilizar reacciones, sino reconstruir los sentidos, tensiones y posicionamientos que se expresaron en este espacio digital frente a un acontecimiento socialmente sensible.

Los resultados permiten observar que los comentarios no conforman un bloque homogéneo de confrontación. En el corpus analizado surgen posturas diversas, registros discursivos contrastantes y modulaciones emocionales que van desde el cuestionamiento argumentado hasta la agresión verbal, pasando por expresiones de preocupación, desconfianza institucional y llamados a la intervención estatal. En este entramado, la violencia digital aparece como una posibilidad recurrente, pero no como la forma dominante de interacción.

Para organizar la presentación de los hallazgos, el análisis se articuló en tres ejes complementarios.

El primero corresponde a la caracterización general de las manifestaciones de comunicación digital a partir de cinco variables analíticas: legitimidad percibida de la invasión, confianza hacia las autoridades locales, objetivos de las expresiones críticas, intensidad de la violencia cuando esta se presenta y tipo de manifestación discursiva. Este recorrido permitió identificar un hallazgo central: la mayoría de los comentarios (65,1%; $n = 373$) no presenta evidencia de violencia digital y se configura principalmente como expresiones de opinión, debate o cuestionamiento público. Al mismo tiempo, se registró que un 31,0% de los comentarios ($n = 178$) contiene agresión verbal, lo que muestra la coexistencia de intercambio argumentativo y confrontación dentro de un mismo espacio de interacción.

El segundo eje se orientó a la comparación entre las dos publicaciones analizadas. Este contraste permitió advertir diferencias relevantes en la forma como se estructuró la conversación digital. En la Publicación 1, el 78,4% de los comentarios ($n = 224$) no evidencia violencia, mientras que en la Publicación 2 esta proporción desciende al 58,8% ($n = 149$). Esta variación sugiere que el encuadre informativo y el momento en que circula la noticia influyen en las dinámicas discursivas que se activan entre los usuarios, favoreciendo en algunos contextos intercambios más tensos y con mayor carga emocional.

El tercer eje se centró en los cruces entre variables, con el fin de identificar patrones internos en la configuración de la comunicación digital asociada al conflicto de Santa Elena. Estos análisis muestran que las expresiones ciudadanas no se distribuyen de manera aleatoria, sino que tienden a organizarse en torno a dos núcleos especialmente relevantes: la percepción de legitimidad del conflicto y la relación de confianza (o desconfianza) con las instituciones.

Uno de los resultados más consistentes fue la relación entre legitimidad percibida de la invasión y objetivo de las expresiones críticas. Las autoridades locales y estatales constituyeron el principal foco de cuestionamiento (48,3%; $n = 277$), superando ampliamente a los ataques dirigidos hacia los ocupantes del predio (18,8%; $n = 108$). Este dato sugiere que, incluso en un escenario de conflicto territorial, una parte importante del malestar ciudadano se canaliza hacia las instituciones responsables de la gestión del problema más que hacia los actores directamente involucrados en la ocupación.

Al observar los cruces entre confianza en la autoridad e intensidad de la violencia, se identificó que los comentarios caracterizados por desconfianza explícita presentan mayor propensión a la agresión verbal. Dentro de este grupo, el 41,2% ($n = 73$) incluyó expresiones descalificadoras, frente a proporciones sensiblemente menores en los comentarios donde no se evidenció desconfianza institucional. Aun así, incluso en estos registros críticos, la mayoría de las intervenciones no escaló hacia formas graves de violencia digital.

Por su parte, el análisis de la relación entre intensidad y tipo de violencia mostró que, cuando esta aparece, se expresa predominantemente como agresión verbal (31,0%; $n = 178$). Las amenazas directas o las incitaciones explícitas al daño físico se mantuvieron como casos excepcionales dentro del corpus. En contraste, un hallazgo transversal del estudio es que la mayoría de los comentarios (65,1%; $n = 373$) no presenta evidencia de violencia digital, lo que confirma la presencia de un espacio significativo de debate público, crítico, pero mayoritariamente no hostil.

En una lectura integrada, los resultados muestran que la comunicación digital asociada al conflicto de Santa Elena privilegia dinámicas de crítica institucional y construcción de posiciones argumentativas, por encima de procesos sistemáticos de deshumanización. Lejos de reducirse a un escenario de agresión constante, las interacciones analizadas muestran la coexistencia de confrontación simbólica, deliberación ciudadana y búsqueda de responsables, lo que refuerza la

necesidad de comprender los entornos digitales como espacios complejos, donde la violencia es una posibilidad real, pero no el único modo de relación.

6.1. Legitimidad de la invasión

El análisis de la legitimidad de la invasión mostró un escenario más fragmentado de lo que suele anticiparse en discusiones públicas sobre ocupaciones territoriales. Las posturas no se agruparon en dos bloques opuestos, sino que se repartieron en tres posiciones relativamente equilibradas: el 40,0% de los comentarios calificó la ocupación como ilegítima ($n = 228$), el 30,35% la consideró legítima ($n = 173$) y el 29,65% adoptó una postura neutral ($n = 169$).

Esta distribución, por sí sola, ya cuestiona la idea de un debate estrictamente fragmentado. En el conjunto de comentarios aparecen argumentos que remiten a nociones muy distintas de justicia, derecho y pertenencia territorial. Más que un enfrentamiento lineal, lo que se observa es un espacio discursivo donde conviven marcos morales heterogéneos y, en ocasiones, contradictorios.

Como se observa en la **Tabla 4**, cerca de un tercio del corpus (30,35%; $n = 173$) defendió la ocupación como legítima.

En estos comentarios se extiende una narrativa que puede leerse como de justicia territorial. La necesidad de vivienda, el esfuerzo personal y la precariedad material se convierten en ejes argumentativos desde los cuales se construye un derecho moral que no siempre coincide con la legalidad formal. La frase “Necesitamos un lote para hacer una vivienda con el sudor de nuestra frente” (Publicación 1) sintetiza con claridad esta perspectiva.

Tabla 4

Frecuencia y Porcentaje de Legitimidad de la Invasión

Percepción de Legitimidad	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Total
Ilegítimo	228	40.00%	39.79%
Legítimo	173	30.35%	30.19%
Neutro	169	29.65%	29.49%
TOTAL VÁLIDAS	570	100.00%	99.48%
Datos faltantes	3	-	0.52%
TOTAL COMENTARIOS	573	-	100.00%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook durante abril de 2024.

Este tipo de intervenciones no solo expresa una demanda concreta. También participa en la construcción de la legitimidad. Tal como señalan Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013), el discurso digital no se limita a reflejar la realidad social, sino que contribuye a producirla. En este caso, la legitimidad emerge como un resultado discursivo que se negocia en la interacción entre usuarios.

La posición mayoritaria fue la que calificó la invasión como ilegítima (40,0%; n = 228). Estos comentarios se articularon, sobre todo, desde una noción de justicia legalista, centrada en la defensa de la propiedad privada y en una delimitación estricta de quiénes serían sujetos “auténticos” de necesidad. “Hay personas con dos y tres casas invadiendo y quitándole la oportunidad a una familia que realmente lo necesita” (Publicación 1) condensa este marco argumentativo, donde la crítica se dirige tanto a la ocupación como a la legitimidad moral de quienes participan en ella.

Aquí el conflicto deja de ser únicamente territorial. Se convierte en una disputa por la clasificación de los actores, por la atribución de merecimientos y por la definición de fronteras morales. Como advierte Bejarano (2016), las invasiones territoriales poseen un trasfondo social profundo; el análisis muestra que, en el entorno digital, ese trasfondo se traduce en una lucha por los significados. En sintonía con Morales (2024), los espacios virtuales no solo amplifican los conflictos, sino que los transforman en escenarios de producción simbólica.



Un examen detallado evidenció que muchas de estas intervenciones, aunque evitaban una toma de posición directa, incorporaban interpretaciones, sospechas o juicios implícitos. El volumen de comentarios clasificados como neutrales (29,65%; $n = 169$) introduce un matiz relevante. En términos de Boyd (2014), se trata de formas de participación performativa: modos de intervenir que eluden la confrontación abierta, pero orientan el debate. La expresión “La idea es muy clara, buscan desalojar para después repartir entre ellos” (Publicación 2) ilustra este tipo de posicionamiento velado.

De manera integral, los resultados indican que la legitimidad de la invasión no opera como un atributo estable, sino como una construcción que se produce y se ajusta en el intercambio discursivo. Como plantea Valenciano (2019), el conocimiento social emerge de experiencias compartidas y de procesos de interpretación colectiva. En la página analizada, estos procesos configuraron un escenario donde se disputaron los sentidos del territorio, la justicia y la pertenencia, dando lugar a un debate más heterogéneo y complejo de lo que permitiría suponer una lectura centrada exclusivamente en la división.

6.2 Confianza en la Autoridad

El análisis de la variable confianza en la autoridad puso en evidencia un campo discursivo menos estable de lo que sugeriría una lectura superficial de los datos. Aunque una mayoría relativa de los comentarios no expresó desconfianza institucional explícita, la acumulación de posturas críticas directas e indirectas, configura un escenario que impide hablar de una confianza consolidada o socialmente homogénea.



Tabla 5

Frecuencia y Porcentaje de Confianza en la Autoridad (Combinadas)

Nivel de Confianza	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Total
Ninguna desconfianza	295	51.75%	51.48%
Desconfianza explícita	134	23.51%	23.39%
Confianza en la autoridad	89	15.61%	15.53%
Desconfianza implícita	52	9.12%	9.08%
TOTAL VÁLIDAS	570	100.00%	99.48%
Datos faltantes	3	-	0.52%
TOTAL COMENTARIOS	573	-	100.00%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook.

Como se observa en la **Tabla 5**, el 51,75% de los comentarios ($n = 295$) no manifestó señales de desconfianza hacia las autoridades. En muchos casos, esto se debió a la ausencia de referencias institucionales; en otros, a la presencia de enunciados descriptivos que no incluían valoraciones explícitas. Sin embargo, al agrupar la desconfianza explícita (23,51%; $n = 134$) con la desconfianza implícita (9,12%; $n = 52$), se obtiene que el 32,63% del corpus ($n = 186$) expresó algún grado de cuestionamiento hacia la gestión institucional. Este volumen, aunque no mayoritario, resulta suficientemente consistente como para descartar una lectura de legitimidad institucional estable.

No se trata, entonces, de un simple fondo neutral sobre el cual aparecen críticas aisladas. Los comentarios clasificados como desconfianza explícita se caracterizaron por un lenguaje frontal, acusatorio y moralmente cargado. En ellos se atribuyen a las autoridades prácticas de favoritismo, corrupción, abandono o complicidad. El comentario “Los políticos le dan las cosas a los ricos y a las personas que les hacen favores” (Publicación 1) ilustra este tipo de construcción discursiva, donde la autoridad deja de ser un actor administrativo para convertirse en un agente moralmente cuestionado. En términos de Cárdenas Ruiz (2022), estas expresiones pueden leerse como formas de violencia mediática que, aun sin ser dominantes, erosionan los vínculos simbólicos que sostienen la confianza pública.

Un elemento que adquiere especial relevancia es la variación de estos niveles de desconfianza entre la primera y la segunda publicación. Esta diferencia refuerza la idea de que la

confianza institucional en entornos digitales no constituye un rasgo fijo, sino una construcción situada, sensible al encuadre de la noticia, al momento informativo y a la evolución del propio conflicto. Como plantea Morales (2024), la mediación digital de los conflictos territoriales tiende a intensificar los cuestionamientos cuando se perciben ambigüedades, silencios o respuestas institucionales consideradas insuficientes.

Desde esta perspectiva, la desconfianza no emerge como una reacción espontánea ni meramente individual. Siguiendo a Cárdenas Ruiz (2022), puede entenderse como un proceso que se consolida en la interacción: los usuarios reconocen en otros, experiencias similares, validan interpretaciones y, a partir de ese reconocimiento, van construyendo narrativas compartidas de abandono, ineficacia o lejanía del poder. En coherencia con Valenciano (2019), este movimiento responde a dinámicas de producción colectiva de sentido, en las que la autoridad es resignificada simbólicamente como distante o desconectada de las realidades locales.

Dentro de este escenario, resulta relevante destacar que un 15,61% de los comentarios (n = 89) expresó confianza en la autoridad. Estos mensajes defendieron la actuación institucional, reclamaron a la necesidad de respetar los procedimientos legales o manifestaron expectativas positivas frente a la intervención del estado. Aunque minoritario, este grupo cumple una función discursiva importante: introduce matices, frena la normalización del malestar y evita que el espacio digital se configure exclusivamente como un terreno de deslegitimación.

De manera general, los resultados muestran que la confianza institucional se construye en el espacio digital como un campo en permanente negociación. No aparece ni como consenso ni como colapso. Más bien, se organiza en una coexistencia frágil entre una mayoría que no explicita desconfianza, un conjunto crítico particularmente visible y un grupo menor que sostiene una visión favorable de la autoridad. Este equilibrio inestable refuerza la idea de que los entornos digitales funcionan como escenarios de elaboración social del conflicto, donde se disputan, se ajustan y se reconfiguran continuamente las imágenes del poder.

6.3 Objetivo del Ataque

El análisis del objetivo del ataque permite identificar hacia quiénes se dirigen las expresiones críticas y hostiles, y, con ello, comprender cómo se distribuyen simbólicamente las responsabilidades del conflicto en el espacio digital. No se trata solo de “a quién se insulta”, sino de a quién se le dirige y atribuye el problema.



Tabla 6

Frecuencia y Porcentaje de Objetivo del Ataque (Combinadas)

Objetivo del Ataque	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Total
Autoridades	275	48.33%	47.99%
Invasores	107	18.80%	18.67%
Otros	101	17.75%	17.63%
Otros usuarios	71	12.48%	12.39%
Foráneos	15	2.64%	2.62%
TOTAL VÁLIDAS	569	100.00%	99.30%
Datos faltantes	4	-	0.70%
TOTAL COMENTARIOS	573	-	100.00%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook.

Como se observa en la **Tabla 6**, las autoridades concentraron casi la mitad de los comentarios válidos (48,33%; $n = 275$). Este predominio resulta especialmente relevante porque desplaza el eje del conflicto: más que un enfrentamiento directo entre grupos sociales, el debate se conforma como un requerimiento a la gestión institucional. En varios mensajes, el problema no es la ocupación en sí misma, sino lo que esta revelaría sobre corrupción, abandono o arbitrariedad estatal. El comentario “Los políticos le dan las cosas a los ricos y a las personas que les hacen favores” (Publicación 1) ilustra esta orientación. En términos de Illicachi Guamán (2021), se trata de procesos de estigmatización digital dirigidos hacia figuras de poder, donde la crítica opera como denuncia simbólica frente a una desigualdad percibida.

El siguiente foco lo compusieron los invasores, con el 18,80% de los comentarios ($n = 107$). Aunque esta proporción es considerable, su peso discursivo es claramente secundario frente al cuestionamiento institucional.

Las expresiones dirigidas a los ocupantes del predio construyen un límite simbólico basado en la pertenencia local, la antigüedad residencial y el acceso diferenciado a derechos sociales. El comentario “Los que somos de Caucaasia desde hace años esperando un subsidio de vivienda se sigue esperando” (Publicación 1) condensa esta lógica. Aquí, el reclamo no solo apunta a la ocupación, sino a una competencia moral por el reconocimiento como sujetos legítimos de

necesidad. Este tipo de discurso transforma la exclusión material en diferenciación simbólica, reorganizando jerarquías dentro del espacio digital.

Un bloque discursivo distinto aparece en la categoría “otros” (17,75%; $n = 101$), que reúne ataques dirigidos a entidades abstractas o colectivas, como “el sistema”, “los ricos” o “los medios”. En estos casos, la crítica se desplaza hacia responsables difusos, difíciles de personalizar. Más que señalar actores concretos, estos comentarios producen una narrativa de injusticia, donde el malestar se expresa sin un destinatario preciso, pero con una fuerte carga de deslegitimación del orden social.

Los ataques dirigidos a otros usuarios representaron el 12,48% del corpus ($n = 71$). Aunque no dominan la conversación, evidencian dinámicas de confrontación horizontal propias de los entornos digitales. Aquí, el desacuerdo se personaliza, se vuelve intercambio directo, corrección moral o descalificación. Este tipo de interacciones muestra que el conflicto no solo se proyecta hacia afuera (instituciones, actores colectivos), sino que también se reproduce dentro del propio espacio ciudadano, entre personas que interpretan el acontecimiento desde marcos éticos y experienciales distintos.

En el extremo cuantitativo se sitúan las expresiones dirigidas a foráneos (2,64%; $n = 15$). Su presencia es reducida, pero su densidad simbólica es alta. Comentarios como “Hay muchos venezolanos, hay que hacer un censo que incluya ser residente de Caucasia” (Publicación 1) activan mecanismos de exclusión basados en el origen. Como advierte Illicachi Guamán (2021), estos discursos pueden funcionar como incitación al odio en entornos digitales, donde la visibilidad pública legitima narrativas discriminatorias. En la misma línea, Morales (2023) señala que esta violencia simbólica, territorialmente mediada, amplifica tensiones latentes y refuerza procesos de estigmatización, aun cuando su frecuencia sea baja.

Tomados en conjunto, los resultados muestran que la construcción del “otro” en el conflicto de Santa Elena no es aleatoria. Los usuarios colaboran en la producción de categorías de responsabilidad, pertenencia y sospecha que permiten dotar de sentido al acontecimiento. Sin embargo, la orientación mayoritaria de la crítica hacia las autoridades revela un rasgo central del debate: el conflicto es leído, ante todo, como un problema de gestión y legitimidad institucional. Más que un choque entre comunidades, se configura como un reclamo al Estado, lo que aporta una comprensión más compleja y menos reduccionista de la violencia simbólica en entornos digitales.

6.4 Intensidad de la Violencia

El análisis de la intensidad de la violencia digital muestra una situación interesante. Aunque la mayoría de los comentarios no contiene agresiones explícitas, los mensajes hostiles, aun siendo menos frecuentes, influyen de manera significativa en el ambiente de discusión.

Tabla 7

Intensidad de la Violencia

Intensidad de la Violencia	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Total
No se evidencia	376	66.20%	65.62%
Leve	127	22.36%	22.16%
Moderada	50	8.80%	8.73%
Grave	15	2.64%	2.62%
TOTAL VÁLIDAS	568	100.00%	99.13%
Datos faltantes	5	-	0.87%
TOTAL COMENTARIOS	573	-	100.00%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook.

Como se observa en la **Tabla 7**, el 66,20% de los comentarios válidos ($n = 376$) no evidencia violencia, lo que configura un escenario predominantemente pacífico y orientado al intercambio de opiniones. Este dato resulta central, pues contradice la idea extendida de que los debates digitales en contextos de conflicto territorial están dominados por la agresión. Sin embargo, esta mayoría convive con un 33,80% de comentarios ($n = 192$) que sí presenta algún grado de hostilidad, conformando una minoría vocal cuya influencia excede su peso numérico.

La violencia leve fue identificada en el 22,36% de los comentarios ($n = 127$). Estas expresiones, que incluyen formulaciones aparentemente moderadas como “No me parece” (Publicación 1), no son inofensivas. En términos discursivos, operan como desaires que, al acumularse, pueden generar un ambiente de tensión latente.

La violencia moderada aparece en el 8,80% de los comentarios ($n = 50$) e incluye insultos y descalificaciones directas que debilitan con mayor claridad el análisis crítico. Por su parte, la violencia grave, aunque poco frecuente (2,64%, $n = 15$), adquiere una relevancia cualitativa significativa. Comentarios como “Preparen el ESMAD rápido” (Publicación 1) ilustran lo que

Morales (2024) identifica como focos de alta intensidad simbólica: expresiones que no solo clausuran el diálogo, sino que introducen amenazas implícitas de presión o fuerza institucional.

La comparación entre publicaciones refuerza esta lectura. El incremento de la violencia leve en la segunda publicación sugiere un proceso de desinhibición progresiva, en el sentido planteado por Boyd (2014), donde la normalización de agresiones facilita la intensificación del tono discursivo. No obstante, el bajo nivel de violencia grave sugiere que existen límites sociales internalizados que frenan las formas más extremas de agresión, aunque son menos efectivos para controlar manifestaciones más sutiles de hostigamiento.

Desde una perspectiva integral, estos hallazgos conducen a una conclusión equilibrada. El espacio digital analizado fue mayoritariamente pacífico, pero no neutral. La violencia, especialmente en sus formas leves y normalizadas, funcionó como un factor de distorsión deliberativa que condicionó la participación y la visibilidad de ciertas voces.

Visto desde este ángulo, los datos cuantitativos muestran una ciudadanía digital ampliamente contenida, mientras que el análisis cualitativo revela un entorno discursivo atravesado por comentarios leídos de agresión que, acumulativamente, pueden vaciar de contenido el debate público democrático. Este equilibrio inestable entre contención y hostilidad constituye uno de los hallazgos más relevantes del estudio.

6.5 Tipo de Violencia

El análisis de los tipos de violencia digital identifica un patrón claro: la mayoría de los comentarios no evidenció manifestaciones violentas. En concreto, el 65,08% de los comentarios válidos ($n = 369$) se clasificó como “no se evidencia”, lo que confirma que la comunicación en torno al conflicto territorial mantuvo un carácter mayoritariamente no agresivo. No obstante, el 31,04% de los comentarios ($n = 176$) presentó agresión verbal. Aunque es minoría, su impacto trasciende su peso numérico, operando como una forma de violencia que, según Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013), persiste en los entornos digitales como mecanismo de disputa por la legitimidad y el reconocimiento.

Tabla 8

Frecuencia y Porcentaje de Tipo de Violencia (Combinadas)

Tipo de Violencia Digital	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Total
No se evidencia	369	65.08%	64.40%
Agresión verbal	176	31.04%	30.72%
Amenazas/acoso	11	1.94%	1.92%
Desinformación	6	1.06%	1.05%
Sarcasmo	3	0.53%	0.52%
Discriminación	2	0.35%	0.35%
TOTAL VÁLIDAS	567	100.00%	98.95%
Datos faltantes	6	-	1.05%
TOTAL COMENTARIOS	573	-	100.00%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook.

Como se observa en la **Tabla 8**, la agresión verbal fue, con diferencia, la forma predominante de violencia digital. Cuando aparecía, se vinculaba directamente con procesos de deshumanización del “otro”, mediante expresiones que reducían a las personas a estereotipos morales o económicos. Comentarios como “vividores que quieren todo regalado” (Publicación 1) funcionaban como mecanismos de control social que, en línea con Boyd (2014), no solo reflejaban hostilidades preexistentes, sino que las amplificaban en el entorno digital, consolidando narrativas exclusión.

La desinformación, aunque aparece en un número reducido de comentarios (1,06%, n = 6), adquirió una relevancia cualitativa particular. Expresiones como “La mayoría son venezolanos” (Publicación 1) operaban como dispositivos discursivos que, tal como señala Ramos Chávez (2021), degradan la legitimidad del otro mediante la construcción de imaginarios de amenaza. Su baja frecuencia no disminuye su capacidad de daño simbólico, ya que estos mensajes tienden a circular como “verdades evidentes” dentro de determinados marcos interpretativos.

Las amenazas y el acoso (1,94%, n = 11) y las expresiones de discriminación (0,35%, n = 2) marcaron los límites extremos de la violencia observada. Aunque con baja presencia, estas formas representan rupturas explícitas del pacto deliberativo. Como advierte Boyd (2014), su gravedad no reside únicamente en su repetición, sino en su potencial para normalizar la transgresión ética y habilitar escenarios discursivos más hostiles en grupos específicos.

El escalamiento observado entre publicaciones refuerza los principios del paradigma constructivista que sustenta esta investigación. En consonancia con Valenciano Canet (2019), la

violencia digital no emerge de manera espontánea, sino que se construye colectivamente a través de la interacción, la validación mutua y la interacción acumulativa. Cada mensaje hostil se convierte en un eslabón dentro de narrativas compartidas de enojo, deslegitimación y exclusión que, aun siendo minoritarias, influyen en el ambiente del debate general.

En líneas generales, estos resultados muestran que el conflicto territorial de Santa Elena se reconfiguró en el espacio digital como un escenario donde la mayoría de los participantes sostuvo una comunicación no violenta, mientras sectores específicos desplegaron formas de violencia discursiva socialmente legitimada, principalmente a través de la agresión verbal.

6.6 Comparación entre publicaciones

El análisis comparativo entre ambas publicaciones revela diferencias estructurales significativas, lo que valida la necesidad de tratarlas como dos ecologías digitales diferenciadas. No se trata de variaciones marginales, sino de desplazamientos sistemáticos en los patrones de violencia, legitimidad, confianza y orientación del conflicto que reconfiguran profundamente el tono de la discusión.

Tabla 9

Comparación entre Publicaciones

Variable	Categoría	Publicación 1 (n=233)	Publicación 2 (n=340)	Diferencia
Tipo de Violencia	No se evidencia	78.4%	55.8%	-22.6%
	Agresión verbal	16.4%	41.2%	+24.8%
Intensidad	No se evidencia	81.0%	56.0%	-25.1%
	Leve	12.9%	28.9%	+15.9%
Legitimidad	Legítimo	41.4%	22.8%	-18.6%
	Ilegítimo	34.1%	44.1%	+10.0%
Objetivo	Autoridades	42.7%	52.2%	+9.5%
	Invasores	22.4%	16.3%	-6.1%
Confianza	Ninguna desconfianza	66.8%	41.4%	-25.4%
	Desconfianza explícita	15.5%	29.0%	+13.5%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook

Como se observa en la **Tabla 9**, la Publicación 1 se caracterizó por un entorno predominantemente no violento, donde el 78,4% de los comentarios no evidenció agresión y el 81,0% presentó ausencia de violencia en términos de intensidad. Vista esta perspectiva, la agresión verbal (16,4%) y la violencia leve (12,9%) operaron como expresiones minoritarias que, aunque presentes, no lograron desbordar el espacio deliberativo.

En contraste, la Publicación 2 evidencia una transformación radical del entorno discursivo. La agresión verbal se incrementó hasta el 41,2%, mientras que la ausencia de violencia descendió a 55,8%, acompañado por un aumento sustancial de la violencia leve (28,9%). Este desplazamiento sugiere un proceso de normalización de la hostilidad, donde los comentarios ofensivos sutiles dejan de ser excepcionales para convertirse en un componente habitual del intercambio comunicativo.

Las diferencias en la legitimidad discursiva refuerzan esta lectura. Mientras en la Publicación 1 los comentarios considerados legítimos alcanzaron el 41,4%, en la Publicación 2 esta proporción descendió al 22,8%, paralelamente al aumento de expresiones ilegítimas (44,1%). Este cambio indica un deterioro de las normas implícitas de reconocimiento mutuo, donde el desacuerdo deja de formularse como argumento y se expresa crecientemente como descalificación.

La dimensión de la confianza muestra uno de los contrastes más críticos. La desconfianza explícita casi se duplicó en la Publicación 2 (29,0%) frente a la Publicación 1 (15,5%), mientras que la ausencia de desconfianza disminuyó más de 25 puntos porcentuales. Este hallazgo debe leerse a la luz de la experiencia histórica de Caucasia con instituciones frágiles y con conflictos que se han mantenido en el tiempo. Cuando la confianza institucional se encuentra desgastada en el territorio físico, su deterioro en el espacio digital adquiere una gravedad particular, ya que el entorno virtual no solo refleja el malestar social, sino que lo amplifica y redistribuye. Como señala Valenciano Canet (2019), cada interacción digital se inscribe en una memoria colectiva que condiciona la interpretación de los hechos y las formas de expresión legítimas.

En cuanto al objetivo del ataque, se observa una reorientación significativa del conflicto hacia las autoridades en la Publicación 2 (52,2%), frente al 42,7% registrado en la Publicación 1. Esta variación sugiere un desplazamiento del conflicto desde actores sociales específicos hacia la responsabilidad institucional, configurando un relato donde el problema territorial es interpretado mayoritariamente como resultado de fallas estructurales del Estado más que como un conflicto intergrupal directo. Este encuadre, aunque crítico, puede leerse como una forma incipiente de

rehumanización indirecta, en tanto reduce la personalización del conflicto entre grupos poblacionales y sitúa el debate en el plano de la gestión pública.

Sin embargo, esta potencial rehumanización convive con un aumento de la hostilidad discursiva que limita su alcance. En la Publicación 2, la intensificación de la agresión verbal y de la desconfianza explícita configura un entorno donde la crítica institucional se expresa frecuentemente mediante lenguajes descalificadores, lo que debilita las posibilidades de discusiones colectivas. Como advierte Morales (2024), en contextos de conflicto territorial, la mediación digital puede operar simultáneamente como espacio de denuncia legítima y como catalizador de narrativas generadoras de conflicto.

Desde esta vista, las diferencias entre ambas publicaciones confirman que la mediación digital no es neutral. El encuadre de la noticia, el momento de publicación y el contexto territorial interactúan para producir ambientes de debate diferenciados que influyen directamente en la forma en que los usuarios participan, callan o intensifican su expresión. La Publicación 1 permitió la coexistencia entre crítica y contención; la Publicación 2, en cambio, activó memorias locales de abandono, violencia y despojo que favorecieron la escalada discursiva.

Panorámicamente, estos hallazgos evidencian que, en territorios marcados por la violencia como Cauca, los espacios digitales pueden reproducir dinámicas de exclusión y silenciamiento, pero también contienen potenciales que devuelven la humanidad cuando el conflicto se desplaza hacia el cuestionamiento institucional y no hacia la deslegitimación del otro social. La responsabilidad de los medios se amplifica en este escenario: sus encuadres no solo informan, sino que modelan las condiciones simbólicas del debate público, pudiendo contribuir tanto a la escalada del conflicto como a la apertura de espacios para su transformación pacífica.

6.7 Escalamiento del conflicto digital entre publicaciones

El análisis comparativo entre publicaciones revela un patrón claro de escalamiento discursivo, donde el contexto de violencia estructural del Bajo Cauca, históricamente marcado por el conflicto armado y el abandono institucional (Cavallo, 2020), interactúa con la dinámica digital para transformar significativamente la naturaleza del debate.

Tabla 10

Comparación de Variables entre Publicaciones 1 y 2

<i>Variable</i>	<i>Publicación 1 (n=233)</i>	<i>Publicación 2 (n=340)</i>	<i>Diferencia</i>
<i>Tipo de Violencia</i>			
<i>No se evidencia</i>	78.4%	55.8%	-22.6%
<i>Agresión verbal</i>	16.4%	41.2%	+24.8%
<i>Legitimidad</i>			
<i>Legítimo</i>	41.4%	22.8%	-18.6%
<i>Ilegítimo</i>	34.1%	44.1%	+10.0%
<i>Confianza en autoridad</i>			
<i>Sin desconfianza</i>	66.8%	41.4%	-25.4%
<i>Desconfianza explícita</i>	15.5%	29.0%	+13.5%
<i>Objetivo principal</i>			
<i>Autoridades</i>	42.7%	52.2%	+9.5%
<i>Invasores</i>	22.4%	16.3%	-6.1%
<i>Intensidad</i>			
<i>No se evidencia</i>	81.0%	56.0%	-25.1%
<i>Leve</i>	12.9%	28.9%	+15.9%

Nota. Los datos se obtuvieron de 573 comentarios analizados en dos publicaciones de Facebook.

La Publicación 1 se caracterizó por ser predominantemente pacífica (78.4% sin violencia) con alta confianza institucional (66.8%), mientras la Publicación 2 muestra una reducción significativa de la comunicación pacífica (55.8%) y un incremento notable en agresión verbal (41.2%).

El incremento de la desconfianza explícita hacia las autoridades (29.0% vs 15.5%) refleja una reacción social al silencio institucional progresivo. Como señala Bejarano (2016) en su estudio sobre resistencia en asentamientos, la ausencia de comunicación oficial intensifica los ánimos sociales y fortalece narrativas de deslegitimación. En Santa Elena, este fenómeno se materializó en un aumento de mensajes contra autoridades (52.2% vs 42.7%), donde la falta de respuesta pública se convirtió en catalizador de divisiones en grupos específicos.

Este cambio discursivo evidencia un proceso de acumulación emocional contextual. A medida que el conflicto territorial persistió sin resolución visible, sectores específicos

transformaron la frustración inicial en críticas progresivamente más agresivas, reproduciendo lo que Morales (2024) denomina una espiral de radicalización digital, en la que cada expresión hostil legitima nuevas intensificaciones discursivas dentro de grupos circunscritos de la audiencia.

El patrón observado no muestra una radicalización general del espacio digital, sino un cambio en el tono del debate. La mayoría de los usuarios mantuvo formas de comunicación no violenta, aunque surgieron minorías más conflictivas cuya visibilidad hizo que el debate pareciera más conflictivo. Así, el conflicto pasó de un intercambio mayormente argumentativo en la primera publicación a focos de tensión en la segunda, sin que desaparecieran las posiciones moderadas.

En última instancia, el análisis comparativo confirma que la mediación digital del conflicto territorial opera como un amplificador contextual: no crea la fragmentación desde cero, pero sí puede intensificarla cuando converge con memorias colectivas de violencia y con vacíos de respuesta institucional. Este hallazgo refuerza la necesidad de comprender la comunicación digital no como un reflejo neutro del conflicto social, sino como un espacio donde se disputan sentidos, se redistribuyen silencios y se redefine la legitimidad de la palabra pública.

6.8 Relaciones entre variables en el análisis de violencia digital

El análisis de la comunicación digital en el conflicto territorial de Santa Elena revela que las dimensiones examinadas -legitimidad, confianza institucional, objetivos de crítica, intensidad y tipo de violencia- no operan de manera aislada, sino que conforman una red compleja donde cada variable influye en las otras, configurando un panorama más organizado de lo inicialmente esperado.

Los hallazgos muestran relaciones significativas: cuando existe desconfianza hacia las instituciones (32.63% combinada), esta tiende a orientar las críticas principalmente hacia las autoridades (48.33%) más que hacia los invasores (18.80%), evidenciando que el cuestionamiento se dirige fundamentalmente hacia la gestión institucional del conflicto. Esta dinámica adquiere especial relevancia en el contexto del Bajo Cauca, donde la histórica debilidad institucional (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2016) parece encontrar en el espacio digital un nuevo escenario de expresión.

La percepción de ilegitimidad de la invasión (40.0%) coexiste con posiciones legitimadoras (30.35%) y neutrales (29.65%), configurando un debate más heterogéneo que fragmentado. Esta diversidad de posturas se manifiesta predominantemente a través de formas no violentas de

comunicación (65.08%), desafiando la narrativa de una espiral de silencio generalizada (Noelle-Neumann, 1974), aunque es probable que esta opere de manera selectiva en sectores específicos del debate.

La relación más significativa observada confirma que el contexto mediático específico modula dramáticamente la naturaleza de las respuestas. Las diferencias relevantes ($p < 0.001$) entre publicaciones evidencian que la mediación digital no es neutral, sino que influye activamente en los patrones comunicativos, tal como lo sugiere Morales (2024) en su conceptualización de la mediación digital de conflictos territoriales.

Estas interrelaciones muestran que la comunicación digital en conflictos territoriales opera como un espacio predominantemente pacífico con focos específicos de tensión que reflejan dinámicas sociales preexistentes. La legitimidad funciona como disputa por el reconocimiento con múltiples matices; la confianza como medida del vínculo social que se mantiene mayoritariamente intacto (51.75% sin desconfianza); y la intensidad de la violencia como termómetro emocional que registra principalmente ausencia de hostilidad (66.20%) con sectores específicos de agresividad moderada.

Como sugiere Goffman (1981), los intercambios simbólicos en espacios públicos (hoy representados por las redes sociales) no solo expresan tensiones, sino que también producen realidad social. En Santa Elena, esta realidad resulta ser más pacífica y matizada de lo que las percepciones iniciales sobre violencia digital sugerían: mayorías que mantienen formas de intercambio constructivo coexisten con minorías críticas donde surgen focos de confrontación, revelando tanto las potencialidades deliberativas del espacio digital como sus riesgos específicos de división en contextos de histórica conflictividad territorial.

7 Discusión

Los hallazgos de esta investigación evidencian que la violencia digital asociada al conflicto territorial de Santa Elena, en Cauca, presenta un escenario más complejo y matizado de lo anticipado. El análisis de 573 comentarios muestra que la mayoría de las interacciones (65.08%) no presenta manifestaciones explícitas de violencia, configurando un espacio predominantemente deliberativo, atravesado por focos específicos de hostilidad concentrados principalmente en la crítica institucional.

Estos resultados invitan a revisar, desde un enfoque contextual, las formas en que la violencia digital se manifiesta en conflictos territoriales locales, sin asumir automáticamente dinámicas de división extrema o enfrentamiento intergrupalo.

7.1 Violencia digital como responsabilización institucional

En el caso analizado, la violencia digital no se organiza principalmente como un mecanismo de exclusión entre grupos sociales enfrentados, sino como una convergencia crítica hacia la responsabilización institucional. La alta concentración de ataques dirigidos a las autoridades, tanto entre quienes consideran legítima la invasión (56.6%) como entre quienes la juzgan ilegítima (57.0%), sugiere que el conflicto digital opera, ante todo, como una forma de cuestionamiento al poder público y a su capacidad de gestión territorial.

Más que invalidar los enfoques clásicos sobre violencia simbólica o desconexión moral (Bandura, 1999), estos hallazgos complementan dichas perspectivas, mostrando que, en contextos de conflictividad territorial histórica, la hostilidad digital puede canalizarse prioritariamente hacia las instituciones, incluso cuando existen desacuerdos profundos entre los actores sociales.

Un resultado especialmente significativo es que incluso los usuarios que expresan confianza en las autoridades dirigen críticas hacia ellas en un 59.6% de los casos. Este patrón sugiere que la crítica institucional no debe interpretarse exclusivamente como desconfianza radical, sino como parte de una gramática discursiva compartida, en la que señalar al Estado se convierte en una forma legítima y, socialmente aceptada de expresar malestar colectivo.

En territorios como el Bajo Cauca, marcados por trayectorias prolongadas de violencia, abandono estatal y fragilidad institucional (Cavallo, 2020), esta convergencia crítica adquiere un sentido particular. El espacio digital funciona como un canal donde se reactivan memorias sociales

de desatención y se devuelve la humanidad demandas históricas, aunque estas se expresen, en algunos casos, mediante formas de violencia simbólica.

Cabe considerar también que, la baja incidencia de xenofobia (ataques a foráneos entre 1.2% y 3.5%) y de desinformación (1.06%) matiza los supuestos teóricos que señalan estos fenómenos como ejes centrales de la violencia digital en conflictos territoriales. Lejos de negar estos procesos, los resultados indican que su presencia no es homogénea ni automática, sino profundamente dependiente del contexto social, mediático y territorial específico.

En conjunto, la discusión sugiere que la violencia digital observada en Santa Elena no se articula principalmente como una lógica de confrontación entre “nosotros” y “ellos”, sino como una forma de interpelación al Estado, donde la crítica institucional se convierte en el eje articulador del conflicto simbólico. Esta lectura permite comprender el espacio digital no solo como escenario de agresión, sino también como un ámbito donde se negocian responsabilidades, se expresan frustraciones históricas y restauran la humanidad de las demandas sociales largamente postergadas.

7.2 Reinterpretación de marcos teóricos previos

Los hallazgos de esta investigación invitan a revisar críticamente, desde un enfoque contextual, algunos postulados teóricos ampliamente utilizados en el análisis de la violencia digital, particularmente cuando se aplican a conflictos territoriales con trayectorias históricas específicas como el de Santa Elena, Caucasia.

Así, la coincidencia crítica hacia las instituciones observada en los comentarios analizados estructura las expectativas derivadas de la teoría de la identidad social, que enfatiza la construcción de alteridad y la fragmentación intergrupala. En el caso estudiado, las divisiones ideológicas en torno a la legitimidad de la invasión parecen subordinarse a un consenso crítico transversal dirigido a las autoridades, sugiriendo que, en determinados contextos territoriales, la identidad política puede articularse más en torno a la responsabilización institucional que a la confrontación entre grupos sociales.

Se observa la marcada concentración de la violencia digital en formas de agresión verbal directa (tanto en niveles leves (94.4%) como moderados (94.0%)) complejiza los modelos de escalamiento diversificado propuestos por Serrano Barquín y Ruiz Serrano (2013). Lejos de observar una expansión progresiva hacia múltiples estrategias de violencia simbólica, el conflicto digital en Santa Elena parece operar mediante un proceso de intensificación verbal, donde el

aumento de la hostilidad se expresa principalmente en el tono y contenido del lenguaje, más que en la diversificación de mecanismos agresivos.

De manera similar, la baja presencia de desinformación sistemática (solo seis casos identificados) matiza el rol central asignado a este fenómeno en estudios como el de Cárdenas Ruiz (2022). En tal situación, la violencia digital privilegia la confrontación discursiva directa sobre la manipulación informativa, lo que sugiere dinámicas de conflicto más explícitas y menos mediadas por estrategias de distorsión del contenido.

Al final, el papel del encuadre mediático resulta menos determinante de lo anticipado por los modelos de manipulación mediática. A pesar de la presentación fragmentada y descontextualizada del conflicto por parte de NP Noticias Online, los usuarios no reprodujeron de manera dominante narrativas de exclusión masiva, sino que canalizaron su frustración hacia la crítica institucional. Este comportamiento sugiere una capacidad de interpretación y resignificación ciudadana mayor a la prevista por enfoques que enfatizan la influencia unidireccional de los medios (Ramos Chávez, 2021).

7.3 Limitaciones del enfoque inicial

Como investigadores formados en psicología con enfoque constructivista, reconocemos que nuestras expectativas iniciales sobre la posible presencia de violencia digital intensa influyeron en el diseño metodológico del estudio. En particular, la construcción inicial del diccionario de análisis se orientó a anticipar mayores niveles de hostilidad intergrupala, en coherencia con la literatura predominante sobre conflictos territoriales digitalizados.

Durante el proceso analítico, los datos empíricos evidenciaron patrones discursivos distintos a los previstos, lo que requirió ajustes interpretativos progresivos y una relectura crítica de las categorías iniciales. Este ejercicio de recalibración no debilitó el análisis, sino que permitió fortalecerlo mediante una aproximación más inductiva, sensible a la emergencia de significados no anticipados.

Nuestra formación disciplinar y sensibilidad hacia dimensiones conflictivas pudo haber predisuesto inicialmente la atención hacia expresiones de violencia más explícitas. Sin embargo, la sistematicidad del proceso de codificación y la verificación cruzada facilitaron el reconocimiento de un fenómeno central: la predominancia de intercambios no violentos y de crítica institucional no agresiva, que resultó más significativa que los focos de hostilidad inicialmente esperados.

Asimismo, el posicionamiento ético que orientó el interés por comentarios con potencial impacto negativo fue objeto de revisión durante el análisis, dando lugar a una lectura más equilibrada del corpus. Este proceso reflexivo permitió reubicar la violencia digital observada dentro de un continuum discursivo más amplio, evitando su sobre representación y favoreciendo una interpretación ajustada a la distribución real de los datos.

En conjunto, estas limitaciones evidencian la relevancia de incorporar reflexividad epistemológica en estudios de violencia digital, especialmente en contextos territorialmente sensibles, donde los patrones empíricos pueden desafiar las expectativas teóricas iniciales sin por ello invalidar el rigor del diseño metodológico.

7.4 Implicaciones y proyecciones

7.4.1 Implicaciones teóricas

Este estudio contribuye a la reconceptualización de la violencia digital en contextos territoriales al evidenciar que los conflictos por el espacio no derivan necesariamente en divisiones extremas, sino que pueden propiciar convergencias críticas orientadas a la responsabilización institucional. La integración de la teoría de la responsabilización política con los estudios sobre territorialidad digital permite comprender la violencia digital no solo como mecanismo de exclusión simbólica, sino también como forma de valoración positiva ciudadana informal en escenarios de crisis institucional.

Los hallazgos permiten avanzar hacia la noción de “convergencia crítica digital”, entendida como un patrón discursivo donde actores con posiciones divergentes sobre el conflicto territorial coinciden en el cuestionamiento a las instituciones. Esta categoría amplía los marcos clásicos de análisis de divisiones digital, al mostrar que la digitalización de disputas territoriales puede producir consensos implícitos de responsabilización política más que dinámicas de antagonismo identitario.

Ubicado dentro de este marco, la violencia digital observada no contradice los modelos existentes, pero sí los complejiza, al situarla en un continuo donde la crítica institucional adquiere centralidad simbólica frente a la confrontación intergrupala.

Implicaciones prácticas

Para los profesionales de la salud mental y las ciencias sociales aplicadas, los resultados sugieren que los entornos digitales asociados a conflictos territoriales no deben ser abordados

exclusivamente como espacios de alta toxicidad, sino como escenarios heterogéneos de expresión ciudadana. La identificación de marcadores de responsabilización institucional permite diferenciar entre crítica política legítima, malestar social expresado discursivamente y formas de violencia digital con potencial impacto psicosocial negativo.

En el ámbito del periodismo y los medios de comunicación locales, los hallazgos indican que las audiencias pueden exhibir mayores niveles de agencia interpretativa y discernimiento crítico de lo que presuponen algunos modelos de manipulación mediática. Esto reduce la pertinencia de estrategias de moderación estrictamente paternalistas y refuerza la necesidad de promover encuadres informativos que reconozcan y contextualicen la crítica institucional sin amplificar dinámicas de hostilidad.

Implicaciones sociales

A nivel social, el estudio aporta evidencia empírica sobre la capacidad de la comunicación digital para articular consensos críticos ciudadanos, incluso en contextos marcados por conflicto territorial e historia de violencia estructural. Los patrones de convergencia institucional identificados sugieren que estos escenarios virtuales pueden operar como espacios de deliberación informal orientados a la demanda colectiva de responsabilidad política, no solo como lugares donde la gente se pelea o discute.

Desde una perspectiva de política pública, estos resultados subrayan la necesidad de que las instituciones desarrollen estrategias de escucha y respuesta frente a la crítica digital ciudadana. La convergencia crítica observada no constituye una amenaza al orden social, sino una señal de demanda legítima de presencia estatal, gestión efectiva y comunicación pública en contextos de crisis territorial.

En síntesis, las disputas territoriales digitalizadas analizadas se configuran menos como enfrentamientos entre grupos sociales y más como procesos de interpelación ciudadana al poder institucional. La violencia digital, predominantemente verbal y dirigida hacia las autoridades, evidencia que los territorios también se disputan simbólicamente mediante discursos que buscan responsabilización y reconocimiento, más que exclusión del otro.



8 Conclusiones

8.1 Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar las manifestaciones de violencia digital presentes en los comentarios publicados en la página de Facebook del noticiero NP Noticias Online, en el contexto del conflicto territorial de la Hacienda Santa Elena en el municipio de Cauca. A partir del análisis de contenido cualitativo de 573 comentarios, se concluye que la comunicación digital asociada a este conflicto no se caracteriza predominantemente por dinámicas de violencia extrema o confrontación intergrupala, sino por procesos de crítica ciudadana dirigidos principalmente hacia las instituciones públicas.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar las manifestaciones de violencia digital, se concluye que la mayoría de los comentarios analizados no presentó expresiones violentas. No obstante, se identificó una proporción minoritaria de mensajes con agresión verbal que, aunque numéricamente limitada, tuvo un impacto relevante en la dinámica del debate digital. Estas expresiones contribuyeron a generar percepciones de hostilidad que pudieron inhibir la participación de posturas moderadas, especialmente en un contexto territorial históricamente marcado por experiencias de violencia.

Respecto al segundo objetivo específico, centrado en caracterizar las formas de expresión de la comunicación digital, los resultados muestran que la violencia identificada se expresó principalmente a través de agresiones verbales directas. Estas expresiones no se orientaron de manera predominante hacia otros grupos sociales, sino hacia las autoridades locales y las instituciones estatales, configurando un patrón de crítica política que atraviesa diferentes posiciones frente a la invasión del territorio.

En cuanto al tercer objetivo específico, relacionado con la categorización de las manifestaciones de violencia digital, se concluye que no se evidenció una diversificación significativa de estrategias violentas. La agresión verbal concentró la mayoría de los casos en los distintos niveles de intensidad, mientras que formas como la desinformación, la discriminación o las amenazas directas aparecieron de manera marginal. Este hallazgo indica que el escalamiento del conflicto digital se manifestó principalmente como intensificación del lenguaje, más que como complejización de las formas de violencia.

En relación con el cuarto objetivo específico, orientado a describir el discurso del conflicto territorial en el entorno digital, se concluye que el contexto mediático influyó de manera significativa en la naturaleza de las respuestas ciudadanas. Las diferencias observadas entre las dos publicaciones analizadas evidencian que la intensidad de la crítica y de la violencia digital no es homogénea ni inevitable, sino que varía en función del encuadre informativo y del momento específico del conflicto.

Las conclusiones permiten afirmar que la violencia digital observada en el caso de Santa Elena debe entenderse como una expresión discursiva de tensiones institucionales y territoriales preexistentes, más que como un fenómeno autónomo de confrontación social. La comunicación digital funcionó, en este contexto, como un espacio de expresión crítica ciudadana donde las instituciones se constituyeron en el principal foco de cuestionamiento.

8.2 Principales aportes de la investigación

Uno de los principales aportes de este estudio consiste en evidenciar que los conflictos territoriales mediados digitalmente pueden generar procesos de convergencia crítica hacia las instituciones públicas, incluso entre actores con posiciones divergentes frente al conflicto específico. Este hallazgo contribuye a matizar las aproximaciones teóricas que asocian la violencia digital principalmente con dinámicas de fragmentación extrema y confrontación intergrupal.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación aporta un sistema analítico basado en cinco variables que permitió identificar patrones de crítica institucional y distinguir entre comunicación política ciudadana y manifestaciones de violencia digital. La aplicación de este protocolo evidenció niveles adecuados de consistencia y concordancia, lo que respalda su utilidad para el análisis de conflictos territoriales en entornos digitales.

Adicionalmente, el estudio aporta evidencia empírica sobre la baja incidencia de expresiones xenófobas y de desinformación en el corpus analizado, lo que permite diferenciar el conflicto territorial estudiado de otros fenómenos digitales caracterizados por la exclusión sistemática de grupos poblacionales específicos.

8.3 Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se reconoce que el diseño inicial estuvo influido por expectativas teóricas que anticipaban mayores niveles de violencia intergrupal. Esto

exigió un proceso de ajuste interpretativo durante el análisis, una vez se evidenció la predominancia de comunicación no violenta.

El análisis se redujo a un periodo específico del conflicto y a una sola plataforma informativa. Así, la delimitación temporal del corpus y la focalización en un único medio de comunicación local limitan la posibilidad de generalizar los resultados a otros contextos digitales o territoriales. Además, la investigación no incorporó el análisis de las respuestas institucionales frente a la crítica digital ciudadana, lo cual limita la comprensión integral de las dinámicas comunicativas entre ciudadanía, medios e instituciones en el territorio estudiado.

8.4 Recomendaciones y proyecciones

A partir de los hallazgos, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el análisis a otros medios digitales y periodos temporales, con el fin de contrastar la estabilidad de los patrones identificados. Asimismo, resulta pertinente incorporar el estudio de las estrategias comunicativas institucionales frente a la crítica digital ciudadana.

Para las instituciones públicas, los resultados sugieren la necesidad de desarrollar capacidades de lectura y respuesta frente a la crítica digital, reconociendo estos espacios como escenarios legítimos de expresión ciudadana en contextos de conflicto territorial.

Desde el campo de la psicología y las ciencias sociales, se recomienda profundizar en enfoques que permitan diferenciar entre violencia digital patológica y crítica política legítima, evitando interpretaciones que reduzcan la comunicación digital territorial a dinámicas exclusivamente conflictivas.

8.5 Reflexiones finales

Los resultados de esta investigación muestran que la comunicación digital asociada a conflictos territoriales no puede comprenderse únicamente desde categorías de violencia. En el caso de Santa Elena, el espacio digital funcionó principalmente como un escenario de expresión crítica hacia las instituciones, reflejando demandas históricas de gestión y presencia estatal.

Comprender estas dinámicas permite avanzar hacia interpretaciones más ajustadas de la comunicación digital en territorios atravesados por conflictos sociales persistentes, reconociendo su complejidad y su potencial como espacio de expresión ciudadana.



Referencias

- Ardèvol-Abreu, A. (2015). Framing o teoría del encuadre en comunicación: Orígenes, desarrollo y panorama actual en España. *Revista Latina de Comunicación Social*, 70, 423–450.
<https://doi.org/10.4185/RLCS-2015-1053>
- Bejarano, M. S. (2016). Tipología de invasiones urbanas: Una propuesta a partir del caso de Cali, Colombia. *Entorno Geográfico*, 12, 37–55. <https://doi.org/10.25100/eg.v0i12.5473>
- Boyd, D. M. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. Yale University Press.
<https://www.danah.org/itscomplicated/>
- Cabrera Montúfar, X. P. (2019). Reproducción retórica de la domesticación y la violencia contra las mujeres: Análisis de contenido de comentarios en Facebook. *URU: Revista de Comunicación y Cultura*, 2, 49–64. <https://hdl.handle.net/10644/6760>
- Camargo Torres, M. C., & Diaz Rincón, S. V. (2023). Las redes sociales y su utilización en la violencia digital contra las mujeres en Colombia. *Tejidos Sociales*, 5(1), 1–14.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/tejsociales/article/view/5977>
- Cárdenas Ruiz, J. D. (2022). La representación mediática en los medios digitales de la violencia en contra de los líderes sociales en Colombia, 2018-2021. *Estudios Políticos*, 64, 148–173.
<https://doi.org/10.17533/udea.espo.v64n07>
- Cavallo, N. (2020). La invasión de tierras: Su influencia negativa en la gestión del territorio. En M. García (Ed.), *Lecturas sobre Derecho de Tierras – Tomo IV* (pp. 219-246). Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/97bd0e75-a297-47ea-affd-35fa2d932b63/content>
- Clichevsky, N. (2000). *Informalidad y segregación urbana en América Latina: Una aproximación* (Serie Medio Ambiente y Desarrollo N.º 28). CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5712>
- El Colombiano. (2024a–d). *Cobertura periodística sobre la Hacienda Santa Elena*.
- Facebook. (2024). *Comentarios de usuarios en publicaciones de NP Noticias Online*.



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fernández, J., Llopis, F., Martínez Barco, P., Gutiérrez, Y., & Díez, A. (2017). Analizando opiniones en las redes sociales. *Procesamiento del Lenguaje Natural*, 58, 141–148.

<https://www.redalyc.org/pdf/5157/515754426017.pdf>

Flick, U. (2015). *Introducción a la investigación cualitativa* (3ª ed.). Ediciones Morata.

https://edmorata.es/wp-content/uploads/2021/02/Flick.-Introduccion-a-la-investigacion-cualitativa_prw.pdf

Gómez Cruz, B. M. (2023). Lo digital es político: Universitarias frente a la violencia digital hacia las mujeres. *Revista Pueblos y Fronteras Digital*, 18, 1–28.

<https://doi.org/10.22201/cimsur.18704115e.2023.v18.640>.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3>

Hütt Herrera, H. (2012). Las redes sociales: Una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2), 121–128. <https://doi.org/10.15517/rr.v91i2.1513>

Illicachi Guamán, F. M. (2021). *Análisis del contenido racista en la red social Facebook* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21640/1/MSQ257.pdf>

Krippendorff, K. (2013). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (3ª ed.). SAGE

Publications. https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2020/05/content_analysis-krippendorff-book.pdf

Martínez Pacheco, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, (46), 7–31. <https://www.redalyc.org/pdf/267/26748302002.pdf>

Mayring, P. (2021). *Qualitative content analysis: A step-by-step guide*. SAGE Publications.

<https://doi.org/10.4135/9781529701975>.



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

- Medina Pérez, V. (2024). *Violencias de género en entornos digitales: Gritos silenciados en la red. Una etnografía virtual y presencial de las violencias basadas en género hacia mujeres de 18 a 25 años de la Ciudad de Medellín* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. Biblioteca Digital Universidad de Antioquia.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/42407/7/MedinaValentina_2024_Etnografia_Violencias_Digitales.pdf
- Morales, E. (2023). ¿Qué investigamos cuando estudiamos la violencia en redes sociales en Colombia? Una revisión sistemática de la literatura. *Investigación y Desarrollo*, 31(2), 228–249.
<https://doi.org/10.14482/indes.31.02.814.456>.
- Morales, E. (2024). Social media and the mediation of everyday violence: A study of Colombian young adults' experiences. *New Media & Society*, 27(7), 4308–4325.
<https://doi.org/10.1177/14614448241236756>
- Muñoz-Zapata, D. E., & Osorio-Franco, J. M. (2024). Redes sociales como escenarios para la visibilización de las violencias basadas en género durante la pandemia de covid-19 en Colombia. *Salud Colectiva*, 20, Artículo e4601. <https://doi.org/10.18294/sc.2024.4601>
- Noelle-Neumann, E. (1974). The spiral of silence: A theory of public opinion. *Journal of Communication*, 24(2), 43–51. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1974.tb00367.x>
- NP Noticias Online. (2024). *Publicaciones en Facebook sobre el asentamiento Santa Elena*.
- Ramos Chávez, A. (2021). De lugar para los sin voz a espacio de difamación digital: Los resquicios de la información para la solución de problemáticas sociales en Internet. *Revista e-Ciencias de la Información*, 11(2), 192–210. <https://www.redalyc.org/journal/4768/476867752010/html/>
- Serrano Barquín, R. de D., & Ruiz Serrano, E. (2013). Violencia simbólica en Internet. *Ra Ximhai*, 9(3), 121–139. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46128387007.pdf>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

Valenciano Canet, G. (2019). Alcances del constructivismo como paradigma en la investigación. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 7(2), 61–71.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8740197.pdf>.

Vargas Escobar, T., & Portilla, L. A. (2024). Violencia en redes sociales: Un análisis de los procesos de comunicación digital. *Revista Mexicana de Comunicación*, 38(2), Artículo 2630.

<https://doi.org/10.14718/REVMEX.2024.38.2.2630>

Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5ª ed.). SAGE Publications.

<https://aicompetition.bue.edu.eg/fetch.php/mL1EB4/605362/CaseStudyResearchDesignAn>