

Universidad de Lima
Facultad de Comunicación
Carrera de Comunicación



EL DISCURSO DE ODIO HACIA LA POBLACIÓN VENEZOLANA EN REDES SOCIALES.

**UN ESTUDIO COMPARATIVO EN TWITTER ENTRE
COLOMBIA, PERÚ Y CHILE**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación

Maria Lucia Paredes Terry

Código 20161076

Asesor

Manuel Ángel Santillán Vásquez

Lima – Perú

Junio de 2021





**EL DISCURSO DE ODIO HACIA LA
POBLACIÓN VENEZOLANA EN LAS REDES
SOCIALES: UN ESTUDIO COMPARATIVO
EN TWITTER ENTRE COLOMBIA, PERÚ Y
CHILE**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Discriminación como concepto.....	3
1.1.1 ¿Discriminación, xenofobia o racismo?.....	5
1.2 Alteridad: la presencia del “otro”	6
1.3 La intolerancia a lo extraño.....	7
1.4 Identidades y reconocimiento	8
1.5 Mirando al otro.....	9
1.5.1 Una lectura sobre migraciones y migrantes.....	10
1.5.1.1 La percibida culpa del migrante.....	11
1.6 El discurso y los mensajes de odio	12
1.6.1 Los mensajes de odio y la era globalizada.....	15
1.7 Las redes sociales y el espacio público <i>online</i>	16
1.7.1 El panorama de las redes sociales.....	18
CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE	21
2.1 Discurso de odio y delimitaciones	21
2.2 El discurso de odio en plataformas virtuales	22
2.3 Discursos y mensajes de odio: inmigrantes, refugiados y minorías	
24	
3.1 Diseño del estudio.....	28
3.2 Propuesta metodológica	29
3.3 Instrumentos de medición	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	35
4.1 Características de los tipos de discurso.....	35
4.2 Temática y factores emotivos del mensaje producido por “usuarios	
de odio”	37

4.3 Calificación de los componentes del mensaje40

4.4 Identificar similitudes y diferencias entre los discursos de
Colombia, Perú y Chile.....47

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN52

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....54

BIBLIOGRAFÍA.....66



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Aspectos discursivos del discurso de odio	15
Tabla 3.1 Medición para la calificación de tipos de discurso	30
Tabla 3.2 Tipos de discursos discriminatorios	31
Tabla 3.3 Caracterización de discursos de “usuarios de odio”	32
Tabla 3.4 Clasificación de componentes del mensaje	33
Tabla 3.5 Comparación del discurso de odio por país	34
Tabla 4.1 Caracterización del discurso	35
Tabla 4.2 Tipos de discursos discriminatorios	36
Tabla 4.3 Temática y factores emotivos del mensaje	38
Tabla 4.4 Clasificación de componentes del mensaje	41
Tabla 4.5 Comparación del discurso de odio por país	48



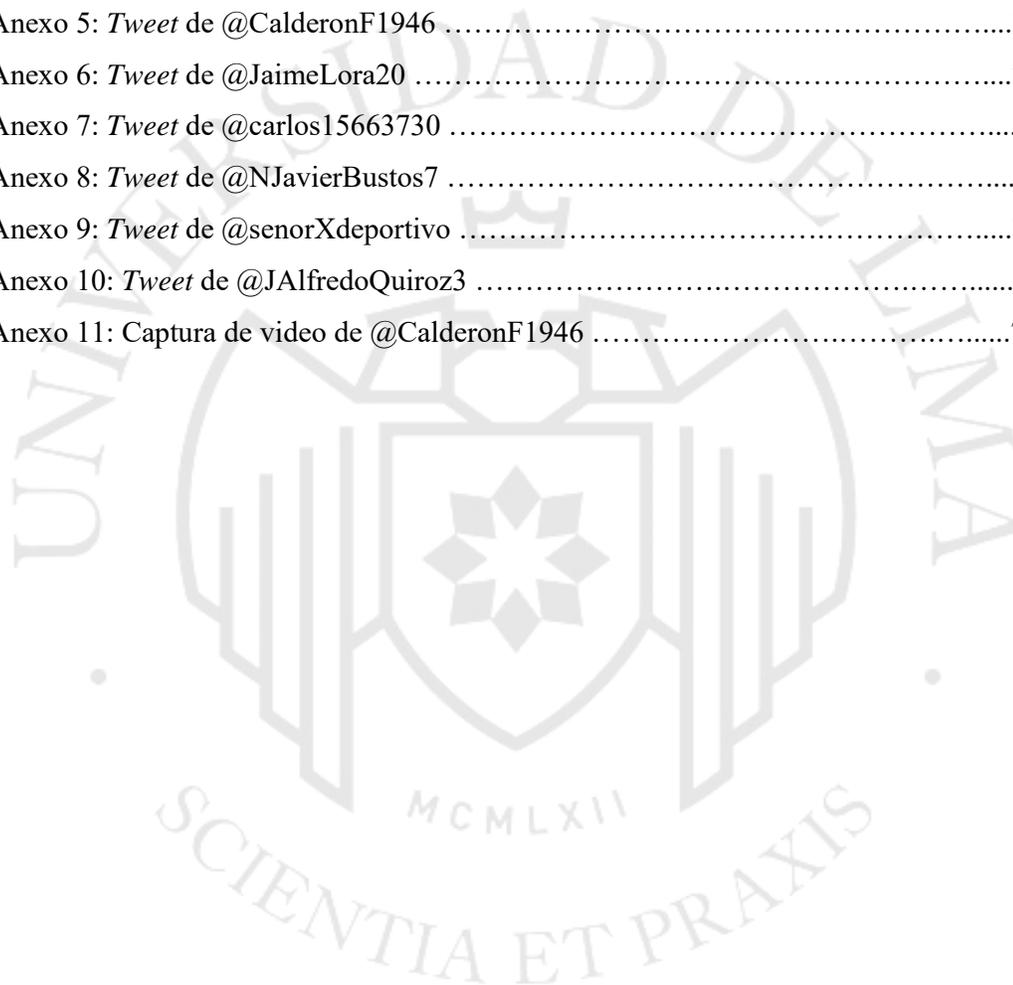
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1 <i>Tweet</i> de @cristianovallo1	39
Figura 4.2 <i>Tweet</i> de @valeisialf	39
Figura 4.3 <i>Tweet</i> de @PAULCAB77297084	42
Figura 4.4 <i>Tweet</i> de @iamjoymartz2020.....	43
Figura 4.5 Imagen de campaña contra venezolanos	45
Figura 4.6 <i>Gif</i> en <i>tweet</i> de @soygalix	46
Figura 4.7 Imagen en <i>tweet</i> de @PaulMendieta	47



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: <i>Tweet</i> de @AtvTio	69
Anexo 2: <i>Tweet</i> de @camiloncolombia	70
Anexo 3: <i>Tweet</i> de @Kulten	71
Anexo 4: <i>Tweet</i> de @anon	72
Anexo 5: <i>Tweet</i> de @CalderonF1946	73
Anexo 6: <i>Tweet</i> de @JaimeLora20	74
Anexo 7: <i>Tweet</i> de @carlos15663730	75
Anexo 8: <i>Tweet</i> de @NJavierBustos7	76
Anexo 9: <i>Tweet</i> de @senorXdeportivo	77
Anexo 10: <i>Tweet</i> de @JAlfredoQuiroz3	78
Anexo 11: Captura de video de @CalderonF1946	79



RESUMEN

Las redes sociales han permitido que discursos basados en el odio y el prejuicio se propaguen con gran rapidez a un gran número de personas, dañando a minorías y a grupos humanos vulnerables, como puede serlo una comunidad inmigrante. Al respecto, señalemos que las olas migratorias de venezolanos ocurrieron en una coyuntura de inestabilidad política en su país natal, lo que les obligó a ir en búsqueda de mejores oportunidades, estando entre los destinos de estas migraciones Colombia, Perú y Chile. Se hizo una búsqueda exploratoria en Twitter entre 2017 y 2021 para ver cómo se presenta el discurso de odio en Twitter hacia los migrantes venezolanos en los tres países mencionados, priorizando contenido que contuviese el término “veneco” y seleccionando treinta de los *tweets* producidos para determinar las características dominantes del discurso a través del análisis y la comparación, y tomando como guía criterios de la ONU. Se analizó el lenguaje verbal y no verbal de las publicaciones para determinar el factor emotivo que impulsó la publicación del mensaje y el foco temático del mismo. Finalmente, se calificaron los componentes del mensaje según su intencionalidad. Todo ello para caracterizar los tipos de discursos de odio, distinguiendo particularidades xenofóbicas y discriminatorias, determinar la temática y emoción principal del mensaje producido por “usuarios de odio”, clasificar los componentes verbales y no verbales de los discursos según la intención del usuario e identificar similitudes y diferencias que presentan los discursos de odio a partir de la nacionalidad de los autores de los *tweets*.

El discurso de odio está impulsado por sentimientos de hostilidad y nace a partir de una sensación de inseguridad, que conlleva al miedo y rechazo hacia los migrantes, quienes son constantemente puestos en el espacio de la “otredad” por medio del lenguaje. Los *tweets*, además, demuestran el concepto de alteridad: los usuarios contraponen su identidad ante los migrantes y viéndolos como otro grupo en oposición a ellos. Los *tweets* no suelen centrarse en un individuo como objeto de la acción de villanizar, sino que se utiliza el recurso de la generalización para atribuir la responsabilidad y culpa de situaciones negativas a todos los migrantes venezolanos. Dentro de esta categoría de *tweets*, es muy común leer el uso de sustantivos peyorativos para hacer referencia a los migrantes, siendo “veneco” la denominación que se repite varias veces, término que se considera coloquialmente como una calumnia y por lo tanto una ofensa para la dignidad

del individuo. En los tres países, los discursos de los usuarios suelen cargar con un sentimiento de rechazo frente a lo que perciben como una invasión del “otro” (venezolano), en especial en lo que concierne al ámbito de la seguridad. En futuros trabajos que sigan esta línea, sería interesante poder estudiar a los usuarios que publican los mensajes de odio para realizar un perfilamiento de este tipo de individuos y, por consiguiente, tener un mejor entendimiento del porqué de sus publicaciones con estos discursos de odio y qué, personalmente, les impulsa a hacerlo.

Palabras clave: discurso de odio, alteridad, xenofobia, migración, redes sociales, chivo expiatorio.



ABSTRACT

Social media has allowed discourses based on hatred and prejudice to spread very quickly to a large audience, harming minorities and vulnerable human groups, such as the immigrant community. The Venezuelan migratory waves occurred at a time of political instability in their native country, forcing them to go in search of better opportunities, being among their destinations Colombia, Peru, and Chile. An exploratory search was made on Twitter between 2017 and 2021 to see how hate speech is presented on Twitter towards Venezuelan migrants in the three countries previously mentioned, prioritizing content that contained the term “veneco” and selecting thirty of the produced tweets to determine the dominant characteristics of the discourse through analysis and comparison, taking UN criteria as a guide. The verbal and non-verbal language of the publications was analyzed to determine the emotional factor that drove the publication of the message as well as its thematic focus. Finally, the components of the message were rated according to their intentionality. All this to characterize the types of hate speech, distinguishing xenophobic and discriminatory particularities, determine the theme and main emotion of the message produced by “hate users”, classify the verbal and non-verbal components of the speeches according to the user's intention and to identify similarities and differences of hate speech based on the nationality of the authors of the tweets.

Hate speech is driven by feelings of hostility and is born from a insecurity, leading to fear and rejection of migrants, who are constantly put on the opposite side of “otherness” through the language used. Tweets demonstrate the concept of otherness when users contrast their identity with migrants and see them as another group in opposition to them. Tweets do not usually focus on an individual as the object of the villainizing action, but rather use the resource of generalization to attribute responsibility and blame for negative situations to all Venezuelan migrants. Within this category of tweets, it is very common to see the use of pejorative nouns to refer to migrants, being the one that is repeated several times the name “veneco”, a term that is colloquially considered as a slander and therefore an offense to the dignity of the individual. In all three countries, users speeches tend to carry a feeling of rejection in the face of what they perceive as an invasion of the “other” (Venezuelan), especially related to the field of security.

In future works that follow this line, it would be interesting to be able to study the users who publish hateful messages to profile this type of individuals and, therefore, have a better understanding of why they publish these hateful speeches and what personally prompts them to do so.

Keywords: hate speech, otherness, xenophobia, migration, social network, scapegoat.



INTRODUCCIÓN

América Latina ha estado marcada por varios procesos migratorios que han significado un quiebre en varios puntos de su historia: ciudadanos de diversos países han emigrado en momentos de crisis en busca de mejores condiciones de vida en otros países latinoamericanos (Dávalos et al., 2018, p. 7).

La crisis política y socioeconómica que atraviesa Venezuela ha provocado que 2,3 millones de personas emigren y busquen una mejor calidad de vida. Solamente entre el año 2015 y 2017, en cifras netas, aproximadamente 925 mil venezolanos salieron de su país debido a la crisis económica presente dentro de su territorio natal. La mayoría de estos migrantes se desplazó a países suramericanos, encontrándose entre los principales destinos Colombia, Chile y Perú (Reyes, 2018).

Estos movimientos migratorios no solo trajeron consigo un aumento poblacional, sino que sin quererlo se convirtieron en caldo de cultivo para tendencias racistas, xenofóbicas y discriminadoras que se propagan por medio de distintos canales (Reyes, 2018). Dichos mensajes de odio son difundidos por medio de las redes sociales, siendo Twitter, uno de los espacios en los que son compartidas opiniones relacionadas al ámbito de lo político, una de ellas.

Este trabajo tiene como eje principal examinar cómo se presenta el fenómeno del discurso de odio en los usuarios de Twitter de Chile, Perú y Colombia, al ser estos los tres países de América Latina que acogen mayor cantidad de migrantes venezolanos. Se efectuó un estudio descriptivo comparativo de *tweets* realizados por usuarios colombianos, chilenos y peruanos que puedan ser calificados como discurso de odio para caracterizar en líneas generales el fenómeno en el cambio latinoamericano, detectar semejanzas y diferencias no solo en los mensajes mismos sino en la forma en la que los usuarios interactúan con ellos, así como para determinar el perfil del usuario que crea estos mensajes.

Con ese fin, el discurso ha de ser analizado tanto en sus elementos verbales como en los no verbales, teniendo en cuenta el contexto en el que el mensaje fue producido para su interpretación, y siendo conscientes de que cada elemento producido revela relaciones de poder, nociones de pertenencia y visiones del mundo de los emisores.

Hate speech es un discurso o expresión capaz de incitar o instalar un sentimiento de odio o prejuicios hacia una persona o colectividad, un sentimiento de odio relacionado, pero no limitado, a la raza, nacionalidad, etnia, país de origen, religión o sexualidad (Gelber & Stone, 2007). Y si bien su aparición no está reducida a un campo virtual, es más común ver su presencia en redes sociales.

En efecto, los mensajes, actualmente, pueden alcanzar a más personas y viajar más rápido gracias a la existencia de la internet, cuyo acceso ha incrementado en la región de América Latina y El Caribe, impulsando tanto la producción como el consumo de contenido digital y plataformas virtuales (Unesco, 2016).

Los nuevos medios se han adherido a la vida cotidiana por medio de la articulación de “listas de usuarios con los que compartimos una conexión” (Ellison, 2007). Hoy más que nunca un individuo puede compartir sus opiniones y encontrar a otros quienes las comparten; así, la internet permite la difusión de ideas positivas y constructivas, de igual manera como ha abierto el paso a la propagación de ideas devastadoras (United Against Racism, 2008).

Al respecto, un estudio publicado en *Pew Research Center* por Maeve Duggan (2014) indica que el 73 % de usuarios adultos han sido testigos de situaciones de acoso y hostigamiento, mientras que un 40 % dice haberlo experimentado de primera mano, ya sea siendo víctimas de nombres y términos ofensivos o bien viéndose afectados por amenazas físicas. Es a partir de cifras reveladoras como estas que el concepto “discurso de odio” ha demostrado ser relevante hoy en día.

Finalmente, considerando la interconectividad proporcionada por las redes sociales y el impacto que pueden tener movimientos migratorios de gran volumen en corto tiempo, es de interés ver si el discurso de odio en Twitter cuenta con más intensidad y es visto con mayor frecuencia en nivel proporcional a la cantidad de inmigrantes recibidos por país; es decir, si el país receptor de más migrantes venezolanos de entre los tres seleccionados para el estudio muestra el fenómeno con mayor fuerza con relación a los otros países.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

El marco teórico que fundamenta esta investigación tiene como bases principales nociones presentadas en el mecanismo del chivo expiatorio en conjunto con la idea de la alteridad e identidades diversas, así como teniendo en mente el modelo del análisis lingüístico del discurso propuesto por Van Dijk (1994), que prioriza la vista de las estructuras del discurso como objeto verbal, acompañado de la noción de que en el uso del lenguaje en situaciones cotidianas no solo es influida e influye en el contexto, sino que revela relaciones de poder entre grupos o individuos.

De igual forma, se tomarán conceptos de relevancia al momento de tocar el tema en cuestión, extendiendo de manera clave los términos “discriminación”, “migración” y “discurso de odio”.

1.1 Discriminación como concepto

La Real Academia Española (s. f.) define el concepto de discriminación como “dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de condición física o mental, etc.”. Es imposible, sin embargo, hablar de discriminación sin tocar lo que vendría a ser un prejuicio.

Gordon Allport (1954), quien define en *The Nature of Prejudice* los prejuicios como etiquetas generalizadas y sin verificación factual, vinculó el término “prejuicio” con discriminación para articular la secuencia en la que un individuo puede exteriorizar estas evaluaciones preconcebidas en acciones. En el escrito, se identifican cinco escalones en la escala:

- Antilocución: La persona comparte sus sentimientos negativos a través de expresiones verbales. Es el nivel más común de la antipatía del cual muchos no salen.
- Evitación: De ser el prejuicio más intenso, el individuo evitará físicamente a los miembros del grupo del prejuicio, inclusive si esto resulta en una inconveniencia para el mismo sujeto.

- Discriminación: La persona prejuiciosa niega oportunidades y servicios a los otros, poniendo al exogrupo en una situación desventajosa. Aquí entran a tallar temas como la segregación.
- Ataque físico: Los prejuicios, impulsados por emociones fuertes, derivan en actos de violencia.
- Exterminio: Se intenta eliminar la alteridad a través de la remoción o erradicación de un exogrupo.

Es entonces la discriminación entendida como la negación de ciertos derechos y/o privilegios a algunos miembros de un Estado o sociedad, siendo algunos individuos objeto de “discriminación categorial” al ser socialmente asignados con una particular categoría referente a “raza, religión, género o cualquier criterio usado para dividir miembros de una sociedad” (Cashmore, 1984, p. 79).

En el sentido moralizado, se ha distinguido una tipología de la discriminación. En la *Stanford Encyclopedia of Philosophy* (2011) se mencionan:

- a) Discriminación directa: El agente impone una desventaja en una persona por ser miembro de un grupo social. No se limita a ser intencional, ya que hay casos en los que el agente no es consciente del motivo discriminador.
- b) Discriminación indirecta: Comprende actos que brindan una desventaja desproporcional, aunque el agente no tiene intención de proponer una desventaja a los miembros de un grupo a través de políticas generales.
- c) Discriminación organizacional, institucional y estructural: Entre la directa e indirecta, es perpetrada por agentes colectivos como corporaciones, universidades, agentes de gobierno, cuerpos religiosos, etc. Otros autores agregan que el elemento estructural no es la intención sino el efecto de mantener a grupos de minorías en una posición subordinada (Pincus, 1994, p. 84).

Un proceso que puede derivar de la discriminación es el *profiling*. En esta situación, el individuo o grupo usa sus creencias generales relacionadas con un grupo para tomar decisiones sobre un individuo que sea parte de este, puesto que las características percibidas se asumen como aplicables a todos (Phelps, 1972). Cuando las creencias sobre un grupo de personas están basadas en estereotipos y prejuicios, estos

últimos dos se refuerzan en la mente del individuo (The National Academies of Sciences, Engineering & Medicine, 2004).

Existen diversas formas de discriminación; pero, sin duda, una de las que se tiene más conocimiento, al menos en el sentido teórico, es la discriminación racial. Sin embargo, hay que apuntar que todo prejuicio y, por lo tanto, percepción de algún individuo o grupo, parte de la presencia de un “uno” con relación al “otro” y de las identidades de ambos.

1.1.1 ¿Discriminación, xenofobia o racismo?

La xenofobia y el racismo hacen referencia a formas de intolerancia y discriminación que son incompatibles con la vida en una sociedad multicultural (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [Acnur], 2018). Sin embargo, el elemento de rechazo a lo diferente es abordado y entendido por los individuos que realizan prácticas racistas o xenofóbicas de manera distinta.

Según la Organización Internacional para las Migraciones (2006), el término “xenofobia” se emplea para designar “actitudes, prejuicios o conductas que rechazan, excluyen y, muchas veces, desprecian a otras personas, basados en la condición de extranjero o extraño a la identidad de la comunidad, de la sociedad o del país”.

El racismo, por su parte, se refiere a la actitud o ideología en la que se percibe a una raza o grupo étnico como superior a otros (Rodríguez, 2019). Esta definición no quita que miembros de un mismo grupo puedan manifestar actitudes racistas hacia su propio colectivo.

Torres (s. f.) propone algunas diferencias para la distinción clara entre ambos conceptos, entre las cuales se encuentran:

- El racismo se basa en la racialización (“biológica/genética”) de los individuos, mientras que la xenofobia apoya los límites de separación entre grupos en construcciones históricas como fronteras o límites geográficos y lingüísticos.
- La xenofobia tiene como una de las piezas claves de su discurso la preservación de la cultura propia, mientras que el racismo se centra en un enfoque biológico.

- El racismo niega la posibilidad de integración y adaptación, mientras que la xenofobia puede llegar a incluir la creencia de que los grupos de afuera pueden llegar a adoptar las costumbres y maneras de pensar locales.

1.2 Alteridad: la presencia del “otro”

La identidad en el contexto social es la comprensión de quiénes somos con relación a los demás de manera recíproca, la idea de que el otro identifica a uno en simultaneidad con el proceso inverso desde la perceptiva de los demás (Jenkins, 1996). La identidad está muy ligada al concepto de pertenencia, de las similitudes y diferencias de uno con relación a un grupo de personas con las que se considerará como igual o diferente al momento de establecer relaciones sociales (Macionis & Plummer, 2011).

La existencia del otro es vital para la autoidentificación; pero, por el otro lado, implica un límite a la libertad de uno (Sartre, 1996). Al respecto, Landowski (2007) destaca la construcción de la alteridad de un tercero que pretende desmarcarse, un otro que sea un extranjero, un excluido o marginal en la periferia de lo que el Uno predominante ha establecido como la norma, lo cual también es una construcción social.

El “uno” y el “otro” construyen, regulan y reconstruyen quienes son a través de diversas prácticas sociales en distintos espacios (Landowski, 2007). Y en los espacios no solo se realizan acciones, sino que se emiten ideas que provienen de la esfera privada y que, a través de diferentes medios, llegan a alcanzar el nivel de lo público, en donde el cuerpo público puede llegar a constituir opiniones públicas (Habermas, 1974).

La idea del espacio público, sin embargo, desde la proposición de Kant y la difusión de la visión de Habermas, ha sufrido un cambio gracias al actuar de la globalización. Así, el ciberespacio acorta distancias y abre las puertas a nuevas formas de interactuar y construir una identidad en conjunto con microidentidades, pero también implica nuevos límites del espacio y la identidad; y no solo eso, sino que propone nuevas formas de autorregulación (Zafra, 2010).

Finalmente, el miedo al “otro” puede dar origen a sentimientos racistas y de intolerancia, miedo que ha sido agravado por la crisis económica mundial, así como el deterioro del ambiente político y social en algunos países (Acnur, 2009). Miembros pertenecientes a minorías son comúnmente el blanco de aquel sentimiento de rechazo, el

cual puede estar arraigado en la estructura social, haciendo que sea difícil e inclusive casi imposible su detección por los *outsiders* (Merton, 1972).

1.3 La intolerancia a lo extraño

La especie humana tiene como una de sus principales características la diversidad de todos sus sujetos: todos son diferentes pero iguales en derechos; además, nuestras diferencias complementan las identidades de los otros y ayudan a crear cambios y progreso a través de la superposición de puntos de vista. Lastimosamente, fuera de lo teórico y de lo que debería ser, esta misma diversidad, que supondría una riqueza, ha sido asociada de manera casi sinónima a condiciones como la desigualdad, la exclusión y la discriminación (Salgado, 2003).

Ya se ha hablado del discurso de odio, pero ¿qué es lo que sucede con las otras formas conexas de la intolerancia?

La tolerancia, para comenzar, antes de tratar propiamente de los conceptos aludidos en el título de la sección, aunque tradicionalmente se aplica a la aceptación de credos religiosos diferentes al propio, se trata del reconocimiento de la legitimidad de la diferencia en varios aspectos, véase el concepto de relativismo cultural, entre unos y otros (Fetscher, 1994).

Según Fetscher (1994), sin embargo, las interacciones humanas y la existencia misma de la diversidad de formas de vida y características de orden físico o conductual suelen provocar actitudes de intolerancia entre las mayorías hacia las minorías. Por lo general, esto se traduce en acciones discriminatorias.

Si bien lo propio es la continuación de lo ajeno, un diálogo basado en la interculturalidad es clave para la comunicación y la resolución de problemas entre perspectivas del “uno” y el “otro”. Sin embargo, pese a los esfuerzos, será imposible ver el mundo con los valores que predominan en la visión del otro, pues siempre estará realizándose de manera inconsciente un juicio de valor basado en las experiencias de la cultura propia (Esquirol, 2015). Así, la cultura de cada individuo impacta en la forma en la que este mira el mundo y, por consiguiente, como juzga y califica las acciones del resto.

En este contexto de interculturalidad y extrañeza hacia lo extraño, ha aparecido el concepto de *raceless racism*, como también se le conoce. El término, comúnmente usado

al momento de estudiar las formas más ocultas de racismo, es importante al considerar la creencia de que el racismo es meramente un asunto del pasado y de que en sociedades posraciales no hay manifestaciones disimuladas de racismo cultural (Goldberg, 2008). Poniéndolo en otras palabras, el *raceless racism* se instancia discursivamente en un momento y lugar en el que el racismo está prohibido y se afirma que no existe (Valluvan, 2016). Siguiendo esa misma línea, Van Dijk (2000) propone que la negación del racismo en un nivel más individual tiene un linaje más profundo y, junto con la dependencia de discursos que perpetúan las designaciones de “nosotros contra ellos”, vincula el racismo cultural y el racismo sin raza.

1.4 Identidades y reconocimiento

Al hablar de la palabra “identidad”, se entiende el término como una construcción social que es a la vez fuente de significado y experiencia para las personas (Castells, 1997). La identidad no es algo que pueda sustituir a la palabra “ser” en ningún contexto, sino más se asemeja a un “ser percibido” en conjunto al reconocimiento de su participación dentro de las relaciones sociales por otros miembros de la sociedad (Yardley & Terry, 1987).

La noción de identidad, bajo la mirada teórica de Henri Tajfel y John Turner (1979), sirve para comprender los fundamentos de la discriminación entre grupos humanos, detectándose cuatro elementos componentes:

- **Categorización:** El ser humano tiende a clasificarse a sí mismo y a clasificar a los otros en categorías que sirven para etiquetar, diferenciar y discriminar (como, por ejemplo, desde el punto de vista de las nacionalidades o culturas).
- **Identificación:** Los seres humanos se asocian con grupos específicos con los que se sienten identificados, refuerzan su identidad y reafirman su autoestima.
- **Comparación:** El ser humano suele comparar los grupos a los que pertenece con grupos a los que pertenecen otras personas, calificando al suyo propio comúnmente con un sesgo favorecedor.
- **Distinción psicosocial:** Los seres humanos buscan una identidad distinta que a la vez sea positiva con relación a la de otros.

Las comparaciones sociales son entonces el factor común que regiría a los individuos y su interacción con el mundo, comprendiendo distinciones positivas con

relación al grupo al que un individuo pertenece y distinciones negativas con relación a quienes no son parte de dicho grupo (Turner et al. 1987).

Todos estos grupos buscan ser reconocidos; de no lograrse este reconocimiento, el hombre pasa a ser humillado por parte de los otros miembros de la sociedad y perdería su integridad, derechos y autonomía tanto personal como moral (Honneth, 1997). En ese sentido, los sujetos solamente son capaces de construir una identidad (personal y colectiva) estable solo si son reconocidos por los demás. Ahora, con relación al tema de la discriminación, la forma de reconocimiento, según Honneth (1997), que tiene gran protagonismo es la del derecho, ya que vivir sin derechos equivale a no tener oportunidad alguna para la formación de la autoestima.

A las formas de reconocimiento se añaden formas de menosprecio como el maltrato, la deshonra y la desposesión, todos apoyados en la idea de una jerarquía social que está constituida de tal manera que escalona formas de vida como menos válidas o insuficientes con relación a otras, lo cual puede llevar a que el individuo dude de sus capacidades y en última instancia se pierda la calidad de vida democrática del ser.

Es importante reconocer, de igual manera, que la naturalización de la barrera entre los incluidos y los excluidos en una sociedad tiende a ignorar la arbitrariedad del orden y las distinciones que devienen en desigualdad social (García, 1990).

1.5 Mirando al otro

El cómo se ve y se percibe al otro está influenciado por el contexto del grupo o individuo que está mirando hacia afuera, por lo que las percepciones pueden no asemejarse a las situaciones reales. Esta tendencia a la incapacidad de ver el mundo desde la perspectiva del otro no es reciente, sino que inclusive se evidencia en terminologías antiguas como lo son las nociones de “occidentalismo” y “orientalismo”.

Ambos conceptos involucran una percepción distorsionada, puntos de vista estereotipados y, en instancias, deshumanizadores de uno de los hemisferios. De los dos, el más antiguo es el del orientalismo, acuñado por Edward Said (1990), y que implica una mirada negativa al mundo de oriente, el cual era calificado como incapaz de producir conocimiento y contenido de importancia por sí mismo. Said propone de igual forma que todo esto forma parte no de una tarea intelectual académica de conocer lo distinto, sino

más bien de un ejercicio psicológico de afirmación y reafirmación propia de lo que vendría a ser la identidad occidental europea. Por consiguiente, los unos establecen la identidad de ese que no es uno sino el otro (el oriente), de tal manera subjetiva que se apoya la noción de poder sobre aquellos cuya identidad conocen mejor que los mismos miembros de ese “otro” espacio.

Dicha manera de inventarse un “otro” para luego dominarle al atribuirle rasgos terribles y poco deseables aún es existente el día de hoy (Esteban, 2018). Así, la propagación de una narrativa dominante realizada por el autodenominado grupo superior, consciente o bien inconscientemente, estigmatiza al otro y, como consecuencia, alimenta la idea del choque de civilizaciones a la par que crear una alteridad entre realidades que pueden convivir en un mismo espacio (Observatorio de la islamofobia en los medios, 2020).

Las etiquetas no solo son usadas como una categorización que diferenciaría a un grupo del otro, sino que inconscientemente ordenan la realidad a través del reforzamiento del auto-orgullo defensivo en vez de dar pie a la comprensión crítica (Said, 2001).

Es común que, dentro de sociedades, la identidad que refuerce y se considere como la superior sea la que corresponda a minorías. Los grupos humanos que cuentan con tal diversidad interna son vulnerables a lo que sería la tiranía de la mayoría, en la que se sobreponen las necesidades y deseos de la población mayoritaria a tal grado que las necesidades y carencias de los miembros de minorías son ignoradas (Council of Europe Portal, s.f.).

Independientemente del rincón del mundo en el que uno se encuentre, la intolerancia constituye uno de los mayores obstáculos para la coexistencia y convivencia pacífica en el contexto de la multiculturalidad (Verkuyten et al., 2019). Las diferentes formas de intolerancia y en distintos niveles pueden impactar, lo que interesa en este caso, en cómo se percibe la presencia de migrantes.

1.5.1 Una lectura sobre migraciones y migrantes

El ser humano se ha desplazado desde la antigüedad en busca de nuevas oportunidades (Organización de las Naciones Unidas, s. f.). Al respecto, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2006), define la migración como el “movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo

movimiento de personas”. La misma OIM (2006) define a un migrante como cualquier persona que se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, independientemente de la situación legal o voluntad del desplazamiento en conjunto con las causas y la duración de la estadía.

Por otra parte, es sugerido que los flujos migratorios adquieren cierta estabilidad y estructuración a lo largo del espacio y tiempo, permitiendo la identificación de sistemas de migración internacional estables que se caracterizan por el intercambio relativamente intenso de bienes, capital y población entre ciertos países (Massey et al., s. f.).

Según las teorías clásicas, el fenómeno de la migración se da como producto de la combinación de factores de expulsión y atracción (García, 1990). La Organización Internacional para las Migraciones (2013) indica que los principales factores que provocan el deseo y decisión de migrar son:

- Desempleo
- Violencia e inseguridad
- Guerra y persecución

Ahora, en el contexto de migración actual, diversas instituciones internacionales, así como organizaciones de países y Estados, debido a las olas migratorias y la diversificación de las culturas locales, han visto la necesidad de proteger los derechos de grupos de migrantes que pueden encontrarse en situaciones de riesgo y vulnerabilidad.

La migración está generando cambios en la sociedad, contribuyendo de manera especialmente visible a la diversificación de las poblaciones de todo el mundo: el desafío es conseguir que todas esas distintas y diversas identidades sean reconocidas, aceptadas y celebradas (Unión Interparlamentaria et al., 2015).

1.5.1.1 La percibida culpa del migrante

La llegada de inmigrantes a países en desarrollo puede estimular el crecimiento económico, así como el desarrollo del país de destino en general (OECD, 2018). No todo aspecto recae en lo que sería la migración laboral; sin embargo, fuera del aspecto económico, los migrantes también contribuyen a la diversidad cultural y social de las comunidades en las que se desenvuelven.

Pese a que hay data que muestra que la migración tiene más pros que contras y que los migrantes no son un peligro para la vida en un país, existe la tendencia de culpar al migrante por problemas nacionales. Dicho comportamiento aparece puesto que es más fácil mirar hacia afuera por la fuente de miseria y situaciones desfavorables; en otras palabras: culpar a migrantes permite desviar la responsabilidad de malas decisiones gubernamentales a decisiones individuales de quienes han nacido fuera del país. Culpar al migrante no es nada más que evadir enfrentar las causas reales de los problemas, además de ser una acción inhumana hace que no se tomen verdaderas acciones para defender y reclamar mejores derechos para todos en los ámbitos de salud, educación, empleo y servicios públicos (Pollin, 2011).

Dicha culpabilidad que se le adhiere a los migrantes se relaciona a la teoría del chivo expiatorio. Un chivo expiatorio es la denominación que se le da cuando a una persona o grupo se le quiere culpabilizar de algo, independientemente de su inocencia, para, así, satisfacer conflictos internos dentro de un grupo humano.

Los conflictos internos son derivados de deseos y objetivos disonantes, los cuales empujan al individuo a establecer rivalidades e inclusive el deseo de eliminar a quienes tienen una postura que impediría el cumplimiento del objetivo. Dicha potencial violencia amenaza la vida ordenada en sociedad, por lo que se responde con el mecanismo del chivo expiatorio (Girard, 1986). Si todos los actores participan de la eliminación del chivo expiatorio, ajeno a la mayoría agresora, la paz y orden social han de retornar momentáneamente.

El papel del chivo expiatorio, actualmente, ha sido ocupado más que nada por migrantes y explotado en planes de gobierno y campañas electorales. Según, Bauman, cuando una identidad de un grupo está internamente fragmentada, la forma de cohesionarse más antigua es la unión en la lucha contra el otro (como se citó en Brunet, 2017). Es entonces cuando temores—falsos y miedos son alimentados desproporcionalmente por grupos políticos, aprovechando problemas entrañados en el tejido social como el racismo y clasismo para mover la balanza del poder en su favor.

1.6 El discurso y los mensajes de odio

Es prudente reconocer, y dejar en claro, que el concepto de discurso no se reduce a un producto, sino más bien se trata de un proceso comunicativo que se presenta bajo

manifestaciones diversas (González & Martell, 2013). Es decir, puede calificarse como un discurso a todo objeto cuya finalidad es comunicativa.

Por otro lado, la persuasión es una característica particularmente importante en cualquier acto comunicativo, el cual tiende a verse influenciado por un componente ideológico. El emisor “tiene una ideología y forma de percibir el mundo, todo se dice con una intención dependiendo de la situación” (Calsamiglia & Tusón, 1999, p. 16).

Se ve entonces la existencia de una relación entre lo que se conoce como el discurso y el poder. Teun van Dijk (1994), lingüista neerlandés, establece al respecto lo siguiente:

La noción de poder involucra sobre todo el concepto de control sobre dos instancias: los actos de las personas y la mente de las personas; es decir, hablar de poder es hablar de control. El control remite a la limitación de la libertad de acción de otros.

El poder moderno es el que se ejerce por medio del control mental, esta es la manera indirecta de (...) influenciar a los otros por medio de la persuasión para lograr que hagan lo que se quiere. Los grupos que tienen acceso a esas formas de poder y de control social son generalmente grupos que han sido legitimados y tienen a su vez acceso al discurso público. (pp. 10-11)

Cuando Teun van Dijk se refiere al discurso público, introduce el concepto de libertad de expresión. Libertad de expresión no equivale a decir lo que uno quiera, sino al derecho de buscar, recibir e impartir información e ideas de todo tipo, a través de cualquier medio (Amnesty International UK, 2018).

Aquella forma incorrecta de interpretar la libertad de expresión, en especial aplicada a contextos coyunturales relacionados con la política, aunque no siempre, puede derivar en lo que se conoce en la actualidad como “discurso de odio” o *hate speech*.

El término se entiende como “argumentos dispares que adoptan expresiones diversas y adquiere diferentes niveles de gravedad, desde manifestaciones difamatorias hasta discursos que llaman abiertamente a la violencia” (Institut de Drets Humans de Catalunya, 2015).

La concepción general del discurso de odio implica epítetos y términos despectivo-difamatorios, comentarios que promuevan estereotipos, expresiones que

inciten al odio o, bien, violencia contra un grupo. El *hate speech* incluye de igual manera manifestaciones no verbales, tal como lo serían símbolos como la esvástica nazi (Curtis, 2015).

“Los argumentos utilizados en el discurso del odio se basan en prejuicios y estereotipos sobre colectivos que, por su simplicidad y repetición, calan en la población con facilidad, sobre todo en un contexto de crisis económica y social” (Institut de Drets Humans de Catalunya, 2015). Las expresiones intencionalmente hirientes atacan la raza, religión, orientación sexual, identidad de género y situación de discapacidad (Coalition for Racial Equality and Rights, s. f.).

Al igual que no hay una sola forma por la que se puede encontrar el discurso de odio, hay distintos niveles de las expresiones prejuiciosas que inclusive pueden incluir amenazas directas de violencia. En palabras de la directora ejecutiva de la sucursal del Consejo de Relaciones Americano-Islámicas del Área de la Bahía de San Francisco, Zahra Biloo (2019): “‘Odio a todos los musulmanes’ es un tipo de discurso de odio. ‘Odio a todos los musulmanes y quiero matarlos’ es una escalada. (...) ‘Odio a Zahra y voy a ir a su casa y la esperaré afuera y la golpearé con un hacha’ está más allá del discurso de odio. Es una amenaza” (como se citó en CAIR, 2019).

Otro término con el cual se vincula la idea del discurso del odio es *dangerous speech*. Acuñado en el portal de Dangerous Speech Project (s.f.), al sentir que la terminología tradicional era muy ambigua y provocaba malentendidos al momento de la interpretación, sin mencionar que en el pasado ciertos países habían empleado la expresión para silenciar o castigar periodistas, desertores o minorías, el *dangerous speech* se relaciona más estrechamente con el miedo que con el odio: *dangerous speech* vendría a ser cualquier forma de expresión (oral, textual o visual) que signifique el aumento del riesgo que una audiencia apoye o participe en actos violentos contra miembros de otros grupos. El término puede usarse virtualmente para simbolizar la misma acción de deshumanización del individuo; sin embargo, implica en su variación la toma de acciones violentas que físicamente impacten al grupo agredido por el discurso.

Siguiendo a Dangerous Speech Project (s.f.), la retórica del mensaje no es lo único que debe tomarse en cuenta para determinar qué califica como discurso de odio: el contexto es de gran importancia, y para su análisis toma cinco aspectos discursivos a modo de criterios.

Tabla 1.1

Aspectos discursivos del discurso de odio

Aspectos discursivos	Emisor: nivel de influencia y alcance de la fuente de la que proviene el mensaje.
	Audiencia: susceptibilidad al mensaje debido a resentimientos, miedos o percepciones anteriores.
	Mensaje: identificación de técnicas como la deshumanización, la reversión de la realidad, implicación de "impureza" o "contaminación".
	Contexto: situaciones sociales e históricas que pueden beneficiar la "aceptación" de la violencia en contra de determinados individuos y/o grupos.
	Medio: influencia del medio por el cual el mensaje es transmitido, relevancia del medio utilizado para la audiencia.

Nota. Adaptado de "Understanding Dangerous Speech", por Dangerous Speech Project, s.f. (<https://dangerousspeech.org/faq/?faq=200>).

Ahora bien, no es necesario que los cinco aspectos se vean presentes o tengan el mismo nivel de influencia para que el mensaje sea calificado como peligroso. Dos son las condiciones que se ven como necesarias: la susceptibilidad del discurso y la naturaleza "incendiaria" del mensaje (Dangerous Speech Project, s.f.).

1.6.1 Los mensajes de odio y la era globalizada

El acceso libre a las redes y la mayor accesibilidad a las herramientas que proporciona la internet han transformado, por consiguiente, el cómo interactúan los unos con los otros, así como con el contexto mismo. Se ha esclarecido, por ejemplo, el proceso de toma de decisiones gracias al libre acceso a grandes cantidades de información provenientes de diversas fuentes, permitiendo a los ciudadanos tomar control sobre su destino a mayor nivel de lo que era posible en el pasado¹.

¹ Un ejemplo es el concepto de *e-government*, el cual se establece como una administración electrónica que reduce la carga administrativa de empresas y ayuda a volver sus interacciones con los ciudadanos más rápidas, eficientes, transparentes y menos costosas a través de la inclusión de las tecnologías digitales como parte integral de estrategias comunicativas (Unión Europea, 2016).

Las redes sociales son una parte integral del día a día, al facilitar la comunicación e intercambio de puntos de vista (ElSherief et al., 2018). Por un lado, esto implica que diversos discursos pueden llegar a una más grande audiencia al no existir límites propiamente geográficos en las plataformas, las cuales han pasado a ser percibidas, desde el ángulo antropológico, como el consolidado de miles de publicaciones, diferencias regionales y culturales y consecuencias sociales que pueden engrandecer el progreso de un grupo o de un individuo (Miller et al., 2016). Por otro lado, este escenario virtual ha permitido la propagación acelerada de mensajes y conductas antisociales, los cuales atentan contra el orden de la sociedad (Silva, 2003).

En efecto, esta nueva “libertad sin fronteras físicas” hace que el discurso de odio vea en la internet el canal de propagación idóneo de sus mensajes (Institut de Drets Humans de Catalunya, 2015). Manifestaciones como el ciberodio, por ejemplo, se encuentran en crecimiento y son difíciles de controlar debido a la ambigüedad propia del concepto de *hate speech*, así como a las limitaciones que se tienen al momento de regularlas.

“Es necesario que se reconozca que, si bien la libertad de expresión es un derecho fundamental, el apogeo de las redes sociales ha creado múltiples plataformas de propagación de mensajes discursivos plagados de odio” (Unesco, 2016). Entre las medidas que propone la Unesco para contrarrestar el *hate speech*, aparte de la educación en ética, está el establecer que los crímenes de odio no debieran quedar impunes. Con ese propósito, sugiere que unidades en *newsrooms* deben monitorear las tendencias del *hate speech* constantemente para luego brindar reportes a instituciones estratégicas, así como de la sociedad civil.

Organizaciones mundiales no son las únicas que perciben dentro de sus responsabilidades la regularización de comentarios en plataformas *online*. Los Estados tradicionales en los últimos años han buscado encontrar un término medio entre la libertad de expresión y los derechos de los individuos en línea; de igual manera, esta postura se ha visto en distintas medidas en las mismas redes sociales.

1.7 Las redes sociales y el espacio público *online*

En la actualidad, la internet se ha convertido en una herramienta fundamental en la comunicación a la que recurren varias personas en su día a día. Por eso mismo, sería

impensable negar o suponer que la presencia de las redes sociales web no influye de manera alguna en nuestras vidas.

Ahora, si bien es muy común centrarse en la facilidad de contacto, la rapidez con la que las ideas pueden viajar de un lado a otro tiene más repercusiones que la satisfacción de aquella necesidad de velocidad e inmediatez.

Las redes sociales virtuales pueden transformar la percepción del mundo, y no solo de manera positiva. Sucesos como *fake news*, filtros burbuja y propaganda social pueden fácilmente influir en sucesos y hechos de la vida real con sutileza, haciendo que los usuarios poco preparados difícilmente puedan percibir la presencia de estos (Fernández, 2017). La rapidez de la proliferación de contenido, que pueda o no ser producido con la intención de influenciar en el pensamiento de alguien, característica de redes como Facebook y Twitter, hace que los usuarios no tiendan a verificar los datos a los que se encuentran expuestos (UNESCO, 2018).

El contenido publicado en las redes no sigue particularmente líneas meramente lógicas, sino que existe un factor emocional palpable. Con esto se relaciona la teoría de la emoción, la cual establece la existencia de emociones y sentimientos centrales y básicos que son experimentados por el ser humano, dentro de los cuales se encuentran la sorpresa, el interés, la alegría, la ira, el miedo, el asco, la vergüenza y la angustia (Tomkins, 1962). Estas emociones serían entonces las que impulsan e intervienen, en líneas generales, en el actuar y la conducta del ser humano en cualquier aspecto y dimensión de su vida y desarrollo.

La vida pública fue planteada por los griegos como aquello que transcurría en un lugar físico donde la gente se reunía a tomar decisiones, un lugar en donde las personas debían de reunirse con el propósito de discutir asuntos concernientes al estado de su sociedad (Ferry, 1998). Esta idea de espacios físicos en los que las interacciones se convertían en políticas fue extendida por Habermas (1974), aunque este hablaba de lugares privados de debate.

Dicha visión comenzó progresivamente a cambiar a partir de la masificación de los medios, al traer consigo nuevas formas de comunicación social y de difusión de la información (Domínguez, 2012). Aquí, la internet está vinculada a una última innovación disruptiva tecnológica (Bower & Christensen, 1995).

Varias teorías han nacido a partir de las experiencias mediáticas, siendo una de estas la propuesta por Kopytowska et al. (2017), que implica que los medios son significativos en el proceso de construcción de la realidad social, construcción formada dentro del proceso de manipulación de la percibida distancia entre el uno y los alrededores.

La internet, desde su aparición, también ha sufrido varios cambios, aunque el principal sería la transformación de principios del siglo XXI, cuando la internet dejó de ser únicamente un medio de consulta, oferta y acceso a información (Mata & Acevedo, 2010). En este contexto nace el término “Web 2.0”, acuñado por Dale Dougherty en 2004 (Aced, 2013) para dar a entender a la web como una plataforma de trabajo colaborativo en la que los usuarios pueden contribuir e interactuar los unos con los otros por medio de comunidades web, aplicaciones y servicios de redes sociales.

1.7.1 El panorama de las redes sociales

Las redes sociales pueden definirse como sitios en la red con el fin de permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse y compartir contenido (ONTSI, 2011). Estos servicios dentro de la web permiten la construcción de un perfil público o semipúblico en conjunto con la visualización y articulación de una lista de contactos con los que se comparte una conexión (Boyd & Ellison, 2007).

La base de las redes sociales directas, es decir, redes en las que el usuario puede controlar la información que comparte, radica en la actividad colaborativa (ONTSI, 2011). Al funcionar como plataforma de comunicaciones, permite conectar con otras personas con intereses comunes, independientemente de la lejanía del plano físico.

Otra tipología en la que también se clasifican las redes, según Celaya (2008), es la siguiente:

- Redes profesionales
- Redes generalistas
- Redes especializadas

Diferentes autores exponen opciones de caracterización divididas en cualidades cuantitativas y cualitativas en las que entran a tallar criterios como la densidad, proximidad, rango, tamaño, homogeneidad y dispersión, así como el contenido y la

reciprocidad y valor que se le da a las relaciones formadas en el contexto virtual (Madariaga et al., 2003).

Las redes, sin embargo, al estar en constante evolución pueden cruzar varios de los bordes de las clasificaciones, haciendo imposible encasillar perfectamente a alguna, ya que las demandas de los usuarios y el cambio de las tecnologías impulsan a las mejoras.

Twitter, caracterizada por su límite de 280 caracteres, camina en el límite entre red social y microblog, al permitir a cuentas y usuarios compartir sus opiniones en lo que respecta a distintos ámbitos.

Esta red puede ser descrita como una red social que refleja las conversaciones reales que suceden en el mundo. En un estamento oficial, establece, sin embargo, que, aunque reconoce que existen perspectivas que pueden ser ofensivas, controversiales o *bigoted*, conductas dirigidas a acosar, amenazar o emplear el miedo para silenciar a otros, estas se encuentran prohibidas (Twitter, 2016).

Pese a ello, Twitter no deja de reconocer que el “contexto importa cuando se está evaluando por comportamientos abusivos” y para determinar las repercusiones apropiadas en respuesta (Twitter, 2016). Entre los factores listados a considerar, aunque se establece que no se limitan a estos, se encuentran los siguientes:

- Si el comportamiento se encuentra dirigido a un individuo o grupo de personas.
- Si el informe ha sido presentado por la víctima o un espectador.
- Si el comportamiento es de interés noticioso o público.

Independientemente de ello, y centrándonos en nuestro trabajo, es posible encontrar mensajes prejuiciosos hacia los migrantes venezolanos (*hashtags* como “#venecosdelincuentes”, por ejemplo, u otros que combinan la nacionalidad con sustantivos denotados con carácter negativo), que hacen su aparición especialmente tras la presencia de alguna noticia.

El ser humano es un ser que prospera y florece colectiva e individualmente en comunidad, formando grupos que comparten pensamientos e ideas compatibles. Para que exista un sentido de pertenencia, sin embargo, siempre ha de existir un elemento diferenciador que separe los grupos a los que uno pertenece del resto. Con el aumento de la accesibilidad a la internet, y por consiguiente a las redes sociales, cada grupo y

colectivo tiene un nuevo lugar de interacción para proseguir construyendo sus identidades y diferenciándose de otras. No obstante, ese mismo acceso, junto con el anonimato que las redes permiten, puede desembocar en la creación de discursos que perjudiquen a grupos vulnerables y minorías, tales como lo es la población migrante.



CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE

La exploración académica relacionada al círculo temático del discurso de odio ha adquirido progresivamente mayor protagonismo en los últimos años, en especial aquella vinculada a las actitudes de intolerancia dirigidas a grupos de minorías y en situación de vulnerabilidad. Los escritos seleccionados como relevantes fueron recuperados de distintas fuentes: desde buscadores especializados a revistas académicas, principalmente de origen extranjero, para poder tener una mayor variedad de perspectivas.

Se detectaron diversas rutas de investigación, mas se destacan tres tendencias marcadas:

- Trabajos centrados en la limitación e interpretación del término “discurso de odio”.
- Trabajos centrados en el “discurso de odio” en plataformas virtuales.
- Trabajos centrados en el análisis y/o exploración del “discurso de odio” con relación a la inmigración o bien a casos de refugiados o minorías en las redes sociales.

2.1 Discurso de odio y delimitaciones

La definición y límites del discurso de odio son puntos que pueden ser abarcados desde una mirada internacional, al existir suficiente fundamento con la noción de derechos humanos, para aseverar la existencia de un deber de prohibición del discurso de odio (Díaz, 2015). Sin embargo, los instrumentos internacionales pueden no ser del todo precisos, al no haber en sí un consenso sobre lo que concierne a la libertad de expresión y al derecho a la dignidad en determinados casos².

La limitación del término “discurso de odio” es constantemente tocada con relación a la libertad de expresión, principalmente en lo que concierne al marco legal de lo que constituye un acto en contra de la persona (López, 2017). Sin embargo, la

² Apréciase aquí el contraste entre el “liberalismo” de la Corte Suprema en los Estados Unidos y el “autoritarismo” del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

definición en la práctica tiene más que ver con el contexto propio del lugar, lo que se puede observar con mayor claridad en el caso de legislaciones o propuestas sobre estas. Cajibal (2018) indica, por ejemplo, que, en el caso de Chile, si bien existe un proyecto que expresa como necesidad resguardar la no discriminación y la igualdad como fundamento para la democracia, la limitación de la posición adoptada por la propuesta se limita únicamente a la sanción de los discursos de odio que inciten a la violencia física.

El relativismo de la terminología, sin embargo, es visto por otras investigaciones como algo positivo, resaltando que la aplicación de reglas universales y absolutas podría implicar casi una negación del contexto (Marciani, 2013). Como especialista en argumentación jurídica, Betzabé Marciani (2013) indica que hay ciertos aspectos que deben ser considerados, por ejemplo, en la valoración de casos de insulto racial como la intención maliciosa del agente; el contexto en el que se produce la expresión, puesto que hay situaciones en las que términos como “cholita” en Perú pueden ser utilizados de forma afectiva; o bien el nivel de sensibilidad de la persona afectada.

Este factor emocional es mencionado por Martins et al. (2018), destacándose el uso de la información de las emociones contenidas en el texto para entender mejor el mensaje de quien sería un “usuario de odio”. La emoción, sin embargo, tiene que ir a la par con la actualización del marco cultural dentro de uno, al ser el discurso de odio variante en palabras y terminologías, las cuales pueden cambiar rápidamente (Martins et. al., 2018).

2.2 El discurso de odio en plataformas virtuales

Las redes digitales, por sus características, así como los efectos que promueven, están sirviendo de canal para la difusión de mensajes de odio (Bustos et al., 2019). Se destaca, sin embargo, que las redes no son así por naturaleza, sino que son mal empleadas tras esta noción de que la carencia de un espacio físico, lo cual por su parte provoca una distancia emocional entre el emisor y el aludido sujeto del mensaje, genera mayor impunidad al momento de realizar comentarios de dicho tipo (los que serían sancionados al actuarse “dentro de la realidad”).

La internet, indica Back (2002) en su aproximación a la cibercultura y el racismo en el siglo XXI, creó un contexto nuevo para la expresión de formas establecidas del

racismo, al mismo tiempo que facilitó la evolución de la cultura racista en el “racismo cibernético”. Así, las redes permiten a grupos e individuos difundir contenido abiertamente racista y crear sus propias ciberculturas y esferas públicas alternativas (Atton, 2006). Wodak & Reisigl (1999), en su tiempo, también identificaron que el racismo se crea a través de la interacción de “campos de discurso públicos, semipúblicos y privados”.

La propagación del discurso de odio y su consiguiente efecto desensibilizador, debido a la frecuencia y repetición, no solo se debe a las reglas base de las plataformas digitales en donde se propaga el mensaje, sino también se respalda en la naturaleza proactiva y cohesiva de los “usuarios de odio”, quienes consumen, producen y difunden contenido más que el usuario común (Mathew et al., 2019). Al respecto, Bustos et al. (2019) indican que los comportamientos y acciones grupales, la existencia de comunidades que sistemáticamente difunden y promueven dichos mensajes y actitudes, hacen que los grupos que promueven estos discursos de odio sientan que sus comentarios son efectivos, lo cual por su parte refuerza este sentir de legitimización y los intentos de normalización.

De otro lado, la transición del *hate speech* a las redes sociales, la movilización de ideologías de odio del plano de lo físico a plataformas virtuales, ha impulsado a las mismas redes a expandir sus términos y condiciones de uso para, si bien no frenar del todo, ralentizar la propagación de mensajes de odio y derivados, aunque estos varían dependiendo de la naturaleza misma de las redes (Bhatnagar, 2018). Si bien entre las medidas para contrarrestar el fenómeno a manera micro giran en torno a “educar, crear consciencia, desalentar la tolerancia al *hate speech* y castigar las formas más extremas y peligrosas del discurso de odio frente a la ley” (Cohen-Almagor, 2011), al explorar el ciberodio, Burnap y Williams (2016) identifican el problema de la vigilancia en espacios públicos.

Burnap y Williams tuvieron como foco de atención identificar las presentaciones de *cyber-hate*, centrándose en el modelo “Nosotros y ellos”, es decir, la exclusión de un grupo de personas y su consiguiente alienación de la sociedad. Se implementó con ese propósito el Stanford Lexical Parser (un programa analizador de lenguaje natural que analiza la estructura gramatical, por ejemplo: qué grupos de palabras van juntas a modo de frase, qué palabras se relacionan con el verbo a modo de sujeto u objeto) en conjunto con un análisis léxico independiente del contexto del mensaje para así extraer las

dependencias del *tweet*. Las dependencias proporcionarían representaciones de las relaciones gramaticales sintácticas en un texto y, potencialmente, mostrarían la expresión de un “otro”.

Merrill y Akerlund (2018) encontraron, por su parte, en su exploración del ciberespacio, Facebook en particular, una situación en Suecia que implica una distinción entre “suecos reales” y migrantes, un discurso apoyado por ocasionales manifestaciones de racismo encubiertas y teorías de conspiración relacionadas a linajes históricos.

Por otra parte, Twitter no solo es escenario de discursos de odio, pues allí también se pueden observar formas de contrarrestar el fenómeno, como ocurre con la presencia de “conversaciones doradas” (Benesch et al., 2016). Dicho término se refiere a conversaciones catalogadas como valiosos productos indirectamente creados a partir del discurso de odio.

Benesch et al. (2016) establecen que, entre otras cosas, el *counterspeech* tiene lugar cuando las personas no se conocen (idea de anonimato) y cuando quienes se encuentran en desacuerdo discuten sus opiniones en línea. Estos intercambios, sin embargo, no suelen ser muy comunes debido a que usualmente los usuarios tienen contacto con contenidos similares a temas o usuarios con los que han interactuado con anterioridad.

El uso de las redes sociales, si bien es posible que esté motivado por la capacidad de poder intercambiar las propias opiniones e ideas con otros, mayoritariamente está caracterizado por la búsqueda de cambiar las opiniones e ideas de los otros (Rauch & Schanz, 2013). Finalmente, a pesar del potencial iconográfico de las redes, cabe destacar qué formatos de texto son empleados de manera principal, ya que son los que permiten una mayor validación de los ideales del usuario (Ahamed, 2019).

2.3 Discursos y mensajes de odio: inmigrantes, refugiados y minorías

La determinación y definición del discurso de odio con relación a casos de refugiados ha sido tratada con anterioridad en el caso europeo (Ross et al., 2017), así como la presencia de *tweets* que involucran una percepción negativa de grupos humanos como la comunidad musulmana (Awan, 2014). La crisis de refugiados, la situación de vulnerabilidad de otro extranjero frente a uno, se percibe de manera distinta dependiendo del país, de las características del territorio, tal como ocurre con la legislación que reglamenta y regula

el paso migratorio o bien experiencias pasadas y hechos locales (Gualda & Rebollo, 2016). En su artículo “The Refugee Crisis on Twitter: A Diversity of Discourses at a Crossroads European” (2016), Gualda y Rebollo destacan también que los discursos negativos, que son además acuñados como preocupantes, reforzados en ocasiones por políticos y figuras públicas, impactan negativamente en las posibilidades de una verdadera integración, al difundirse generalizaciones de trasfondo racista.

La representación de las migraciones se encuentra rodeada tanto de un discurso políticamente correcto como por declaraciones abiertamente racistas halladas en discursos públicos y en medios de comunicación tradicionales (Olmos, 2018). Ello supone, según lo analizado por Olmos en su artículo “Alteridad, migraciones y racismo en redes sociales virtuales: un estudio de caso en Facebook” (2018), una nueva lógica de funcionamiento del racismo: no solo hay discursos más radicales, sino que su presencia aumenta cuantitativamente, en especial los relacionados a tópicos tabú. Entonces, la capacidad de difusión de la información de las redes puede revertir o hacer las veces de amplificador de discursos diferenciadores y racistas.

El discurso de odio en contra de un grupo en situación de vulnerabilidad puede ser agravada, ya sea de manera intencional o por mera coincidencia, por la propaganda de grupos con ideas y posturas extremistas, el diseño mismo de la red social en cuestión, así como los medios de comunicación (Hrdina, 2016). Los discursos racistas en las redes, por ejemplo, pueden verse reflejados de forma sistemática dentro de las noticias relacionadas a la temática de inmigración en las que se externalizan una serie de comentarios intolerantes, xenófobos o racistas que responderían a un sentir generalizado de la población (Rojas, 2018).

Cuando son producidos por el “usuario de odio” común, no es inusual el contacto despersonalizado entre el emisor y el receptor, a la par que se reproducen representaciones de los refugiados que borran su naturaleza humana y, por otro lado, enfatizan las complicaciones percibidas relacionadas con su llegada, perpetuando una imagen hostil de ellos (Loupaki, 2018).

El lenguaje de odio contra migrantes puede variar en su desarrollo dependiendo de contextos específicos; sin embargo, este tiende a seguir un patrón de deshumanización y clasificación del “otro” como una amenaza al “nosotros”, generalizándose conductas negativas que son presentadas como algo propio de quien es ajeno al país que acoge

(Aslan, 2017). Si bien podría argumentarse que estas interacciones no tienen relación con el plano de la realidad fuera de lo virtual, las interacciones en línea sí influyen en la forma de pensar del individuo, siendo participantes en la creación de una imagen mental de grupos humanos y, por consiguiente, socavando aún más la distinción mental existente entre un “ellos” y un “nosotros” (Kopytowska et al., 2017).

A pesar de las diferentes maneras en las que estos discursos influyen tanto en la población inmigrante como en la población local, en conjunto con las posibilidades y rutas de integración, existen, en simultáneo a estos mensajes, comentarios hechos por usuarios que se dedican a desmitificar ideas prejuiciosas sobre la inmigración junto con debates en torno a la temática de migrantes entre las prácticas de resistencia al racismo en las redes sociales (Rojas, 2018).

El aumento de investigaciones relacionadas al discurso de odio en redes sociales, en especial al dirigido a minorías y grupos vulnerables, significa que el tema está siendo reconocido como importante, por lo fácil que discursos discriminatorios y xenófobos pueden ser encontrados en distintos niveles de intensidad.

Por otro lado, las esferas públicas han encontrado un espacio alternativo en las herramientas que proporciona la internet, reconociéndose, dentro de estas, nuevos contextos para la expresión de formas establecidas del racismo, a la par de nuevas manifestaciones.

En el presente trabajo, por nuestra parte, nos aproximaremos al discurso de odio en Twitter hacia los migrantes venezolanos por parte de usuarios de Chile, Perú y Colombia, buscando semejanzas y diferencias con relación al país de procedencia de estos discursos (tanto en la hora de producción de estos, como en las formas en las que otros interactúan con estos en línea), así como determinando los perfiles del usuario de odio común a modo de síntesis de características comunes agrupadas.

El tratamiento de esta temática en un ambiente académico es beneficioso, pues no solo saca a luz posibles comportamientos de personas en línea, sino que puede ayudar en el futuro a regular dichas conductas de naturaleza antisocial, tanto en el plano físico como en el virtual, de manera conjunta. El análisis de una problemática social relevante no deja de ser por sí mismo importante no solo para tener un mayor conocimiento del problema en un contexto próximo, sino porque a partir de una exploración como esta se pueden plantear posibles alternativas de solución frente a conductas y comportamientos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Según el diario *Gestión* (2019), Colombia, con 1,3 millones, es la nación que recibe a un mayor número de migrantes de nacionalidad venezolana; seguida por Perú, con 768 000, y Chile, con 288 000 venezolanos.

Si bien se ven muestras de admisión e inclusión, como todo cambio, en especial uno que implica la entrada de miles de personas en un considerable corto periodo de tiempo con relación a la cantidad de ingresos, también ha dado pie a movimientos y actitudes antivenezolanas, y no solo en el escenario “real” (Trome, 2018), ya que también tales demostraciones pueden ser visibles en las redes sociales (Roncagliolo, 2018).

La presente investigación se enfocará en estudiar el fenómeno de los discursos de odio en el contexto de tres países en la red social Twitter a partir de la coyuntura de la migración venezolana, ya que se considera que el tema del conocido *hate speech* ha ido cogiendo relevancia en los últimos años, en especial con el crecimiento de las redes sociales y su facilidad de acceso gracias a las nuevas tecnologías. Si bien existe información académica relacionada con el tema, se propone en esta instancia llenar el vacío de estudios que sitúen el discurso de odio en Latinoamérica específicamente alrededor de casos que puedan ser considerados como recientes, tales como el caso de la migración de venezolanos debido a la crisis que ocurre dentro de su país.

Pregunta de investigación

¿Cómo se presenta el discurso de odio en Twitter hacia los migrantes venezolanos en Colombia, Perú y Chile?

Objetivo general

Comparar cómo se presenta el discurso de odio en Twitter relacionado con la presencia de migrantes venezolanos en *tweets* realizados por usuarios de Colombia, Perú y Chile.

Objetivos específicos

- O. E. 1: Caracterizar los tipos de discursos de odio, distinguiendo particularidades xenofóbicas y discriminatorias.
- O. E. 2: Determinar la temática y emoción principal del mensaje producido por “usuarios de odio”.

- O. E. 3: Clasificar los componentes verbales y no verbales de los discursos según la intención del usuario.
- O. E. 4: Identificar similitudes y diferencias que presenta el discurso de odio a partir de la nacionalidad de los autores de los *tweets*.

3.1 Diseño del estudio

La investigación se basa principalmente en el análisis del discurso debido a su capacidad de influir sobre las personas en diferentes ámbitos de la vida, a la par que recrea por medio del lenguaje una jerarquía y visión de la sociedad. En ese sentido, el mensaje no ha de separarse del contexto, puesto que este brinda información adicional valiosa para una aproximación cercana a la intención del emisor.

El tipo de investigación es de carácter comparativo, mas no por ello se excluirá la variable exploratoria del fenómeno del discurso del odio en el contexto de la migración venezolana. Debido a los propósitos planteados para esta aproximación, el trabajo abarcará perspectivas del emisor y el mensaje.

No solo se analizará el mensaje de odio presente en *tweets* en términos de sus componentes y su propósito, sino que también se identificará el factor emocional que impulsa al emisor a publicar los mensajes en cuestión. Añadido al foco emotivo, se apreciará a qué ámbito de la sociedad (económico, laboral, político, de la salud, seguridad) se hace referencia y, por consiguiente, sería el que más le interesa al emisor.

La naturaleza de esta investigación implica un grado de cuantificación cualitativa, puesto que la realidad que se propone estudiar es subjetiva y varía tanto en forma como en contenido entre individuos y grupos (Hernández et al., 2014, p. 10).

Para ello, en una primera instancia se planteó el buscar tweets que fueran respuestas a publicaciones de los diarios La Nación, El Tiempo y El Comercio, cada uno correspondiente a los tres países planteados para la investigación, que hablaran de venezolanos. Sin embargo, al explorar aquella opción un poco más ya al momento de la práctica, los tweets que se encontraban o bien no brindaban muchos resultados al momento de un análisis discursivo al solo quedarse en comentarios básicos como sería el caso de tweets con únicamente insultos, o bien había una cantidad poco proporcional al compararse con los de resultados de otros países. Para buscar un balance mayor entre país y país, se optó por principalmente rastrear el término veneco en Twitter. Adicionalmente,

se hizo un seguimiento a términos como venezolano y migrante, filtrándose los resultados para solo obtener los comentarios producidos por usuarios chilenos, peruanos y colombianos. En un papel secundario, se hizo seguimiento a las noticias publicadas en el twitter de La Nación, El Tiempo y El Comercio que tuvieran como protagonistas a individuos venezolanos.

En lo que respecta a técnicas de recolección de datos, se empleó la herramienta TweetDeck, una página que deja hacer múltiples búsquedas simultáneas en Twitter y con filtros de contenido. Si bien TweetDeck sirve principalmente para administrar cuentas a través de una única interfaz compacta, se optó por su utilización al dar opción a monitorear menciones de perfiles (usuarios) y *hashtags*, búsquedas que pueden ser filtradas tanto por su localización como por un rango de tiempo.

Durante un periodo de año y medio, se hizo un seguimiento de *hashtags* (#venecos, #venezolanos, #migrantes), restringiendo la localización a los tres países de interés (Colombia, Perú y Chile) para luego verificar la nacionalidad de los emisores según datos de su perfil.

Adicionalmente, como se dijo anteriormente, se monitorearon las cuentas de *El Tiempo*, *El Comercio* y *La Nación*, diarios de Colombia, Perú y Chile respectivamente, para recopilar noticias que involucrasen de alguna manera a actores venezolanos, de las cuales podrían recopilarse comentarios pertinentes a los objetivos planteados.

3.2 Propuesta metodológica

Se recolectaron unos 150 tweets que luego se limitaron a un total de 30, considerándose 10 por cada país. Se seleccionaron para el análisis discursivo los que, a juicio propio, mostraban considerable potencial para el análisis y/o tuvieran una recepción considerable/respuesta de otros usuarios

Haciendo uso de la aplicación TweetDeck se recogieron publicaciones que demostraban rasgos vinculados al discurso de odio, así como percepciones negativas por parte de usuarios peruanos, colombianos y chilenos hacia migrantes venezolanos.

Los *tweets* considerados para el análisis contenían términos como “veneco” (término que de por sí ya denota una percepción negativa hacia la población migrante venezolana), “venezolano”, “migración” y “refugiado”, tanto como elemento de texto o

hashtag. Adicionalmente, se revisaron las respuestas a dichos *tweets* para rescatar publicaciones que pudieran ser consideradas de interés y, por tanto, de ayuda para la resolución de los objetivos planteados.

Para determinar qué *tweets* podrían ser utilizados en el desarrollo de esta investigación, se consideraron criterios expuestos por la ONU (1966) y la Office of the High Commissioner for Human Rights (2018) sobre qué se debe tomar en cuenta al momento de reconocer el discurso de odio: si hay apoyo o respaldo explícito a actos violentos o que atenten contra la integridad del individuo, la difusión de material hostil, violento o discriminatorio, el llamamiento a actos hostiles, el vilipendio del individuo y la difamación y “villanización” del individuo.

Tomando en cuenta el limitado tamaño del corpus, los resultados apuntan y se limitan a ser una entrada exploratoria al terreno del discurso de odio en Latinoamérica, claramente enfocado en Colombia, Perú y Chile en el contexto de las olas migratorias venezolanas.

3.3 Instrumentos de medición

Para caracterizar los tipos de discursos de odio, se verá la presencia, o bien ausencia, de cinco particularidades. Esto ayudará a determinar la característica principal que se puede encontrar en los *tweets* con visiones negativas de los migrantes venezolanos, tanto a nivel general como en referencia a cada país considerado en específico.

Tabla 3.1

Medición para la calificación de tipos de discurso

	Frecuencia
a. Apoyo (explícito) a actos violentos o que atenten contra la persona	
b. Difusión de material hostil, violento o discriminatorio	
c. Llamamiento a actos hostiles	
d. Vilipendio del individuo	
e. Difamación y “villanización” del individuo	

Nota. Adaptado de ONU (1966) y Office of the High Commissioner for Human Rights (2010).

Adicionalmente, se evaluará la presencia de cinco rasgos calificados como racistas y de cuatro rasgos xenófobos, al haberse catalogado esos dos tipos como vertientes de discursos discriminatorios con enfoques distintivos. Los resultados de la

tabla mostrada a continuación serían empleados para determinar de manera general cómo es el discurso de odio en los *tweets* seleccionados.

Tabla 3.2

Tipos de discursos discriminatorios

	Características	Frecuencia
Racismo	Implicación de superioridad (e inferioridad) según atributos físicos	
	Promoción de segregación	
	Estereotipos raciales y/o étnicos para definir a las personas	
	Basado en la racialización, en la calificación de elementos transmitidos genéticamente	
	Se expresa desconfianza en la capacidad de la adaptación a los grupos a los que no pertenece el otro	
Xenofobia	Calificación del otro como amenaza a la identidad cultural	
	Conlleva al miedo y rechazo	
	Basada en fronteras, en la calificación de elementos y rasgos como innatos	
	Perspectiva de adaptación del otro (adoptar las costumbres y maneras del lugar)	

Nota. Adaptado de “Xenofobia y racismo, diferencias y cómo afectan nuestra sociedad”, por Acnur, 2018, *Comité Español de Acnur* (https://eacnur.org/blog/xenofobia-y-racismo-diferencias-y-como-afectan-a-nuestra-sociedad-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/).

Determinación de temática y emociones clave

Para determinar la temática y emoción principal del mensaje producido por “usuarios de odio”, se empleará una tabla distinta en la que el contexto y el mensaje en conjunto ayudarán a determinar el factor emocional clave en el discurso. El indicador emotivo toma como base la teoría de la emoción discreta, la que establece que hay un pequeño número de emociones centrales y básicas que son experimentadas por el ser humano (Tomkins, 1962). Las emociones consideradas son:

- Alegría
- Tristeza
- Ira
- Disgusto
- Miedo

- Confianza
- Hostilidad

Por otra parte, dentro de los criterios de foco del mensaje, se consideraron los campos de la política, la economía y campo laboral, la educación y la seguridad. A diferencia de los factores emotivos, en este caso solo se tomará un ítem como el determinante, mientras que se tomará en cuenta más de una emoción, de encontrarse.

Tabla 3.3

Caracterización de discursos de “usuarios de odio”

		Frecuencia
Foco del mensaje	Política	
	Economía/Campo laboral	
	Educación	
	Seguridad	
Factores emotivos	Alegría	
	Tristeza	
	Ira	
	Disgusto	
	Miedo	
	Confianza	
	Hostilidad	

Nota. Elaboración propia. Los valores de los factores emotivos pertenecen a *Affect Imagery Consciousness* (Vol. I: *The Positive Affects*, p28), por S. Tomkins, 1962. Springer Publishing Company.

Análisis de componentes del mensaje

Para la calificación de los componentes verbales y no verbales del discurso, serán divididos y clasificados según su condición (gramatical o gráfica) y de acuerdo con su intencionalidad. Se consideran cinco alternativas de clasificación (cómico, positivo, neutral, negativo e iracundo), en las cuales se posicionarán los componentes a partir de la intencionalidad percibida.

Tabla 3.4*Clasificación de componentes del mensaje*

			Satíricos	Positivos	Neutrales	Negativos	Iracundos
Componentes del mensaje	Verbales	Sustantivos y pronombres					
		Adjetivos					
		Adverbios					
		Verbos					
		Conjunciones					
		Interjecciones					
	No Verbales	<i>Emojis</i>					
		Imágenes					
		Videos					
		<i>Gifs</i>					
Memes							

Nota. Adaptado de *Lenguajes verbales y no verbales*, (pp.211-212), por H. Pérez, 2001, Cooperativa Editorial Magisterio.

Este cuadro es la herramienta con la que se analizará la intencionalidad y tono de las partes del discurso de treinta *tweets*, diez por cada país considerado.

Análisis de similitudes y diferencias

Para identificar similitudes y diferencias que presenta el discurso de odio por nacionalidad de los emisores, se agruparán los *tweets* por país de procedencia para poder comparar las propiedades del discurso.

Se tomarán en cuenta los componentes del mensaje, factores emotivos, así como la frecuencia con la que los discursos de odio pudieron ser encontrados. El contraste de componentes generales del discurso tiene una mayor relevancia y por tanto mayor extensión, al buscar colocar en cada columna los elementos más utilizados o con mayor significancia. Tanto este segmento como el segmento de factores emotivos son una combinación de las tablas anteriores de calificación de componentes del mensaje y de categorización de discursos, en la que se realizó una modificación en la parte del foco del mensaje, optándose por reemplazarse por un solo foco principal por país.

Tabla 3.5

Comparación del discurso de odio por país

			País		
			Colombia	Perú	Chile
Componentes del mensaje	Verbales	Sustantivos y pronombres			
		Adjetivos			
		Adverbios y conjunciones			
		Verbos			
	No Verbales	<i>Emojis</i>			
		Imágenes			
		Videos			
		<i>Gifs</i>			
		Memes			
	Foco principal				
Factores emotivos	Alegría				
	Tristeza				
	Ira				
	Disgusto				
	Miedo				
	Confianza				
	Hostilidad				

Nota. Adaptado de Pérez (2001) y Tomkins (1962).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Características de los tipos de discurso

El primer objetivo al que se busca dar respuesta es caracterizar los tipos de discurso de odio, distinguiendo particularidades xenofóbicas y discriminatorias. Las características no se limitan a una unidad; así, se puede encontrar más de una particularidad en un único *tweet*.

Tabla 4.1

Caracterización del discurso

	Frecuencia
a. Apoyo (explícito) a actos violentos o que atenten contra la persona	4
b. Difusión de material hostil, violento o discriminator	1
c. Llamamiento a actos hostiles	-
d. Vilipendio del individuo	10
e. Difamación y “villanización” del individuo	15

Nota. Adaptado de ONU (1966) y Office of the High Commissioner for Human Rights (2010).

De las cinco características del discurso de odio, la referente a la “villanización” del individuo es la más frecuente. Por medio del recurso de la generalización, se culpabiliza a todo el colectivo venezolano en el territorio nacional de problemas como la inseguridad y la falta de empleo, problemas que los usuarios perciben que se han agravado (véase anexo 1) o aparecido a causa del éxodo venezolano.

Aquella “villanización” puede encontrarse en un sentido más ficcionalizado de la palabra al momento de hacerse acusaciones como que los venezolanos “están acabando” con la población del país. Dicha percepción se evidencia en expresiones como el decir que “definitivamente el cáncer de latam es el veneco” (véase anexo 2), donde no solo se deshumaniza al grupo, sino que también se les etiqueta como algo naturalmente dañino para el resto. Expresiones como estas muestran un cotidiano uso de la generalización, en la que se proyecta una idea a todo el grupo de manera indiscriminada.

El vilipendio del individuo es la segunda característica más observada. Al respecto, es común ver cómo usuarios se refieren al colectivo de migrantes con el término

“veneco”, usado de manera despectiva. Sustantivos como “delincuentes”, “ratas” y “parásitos”, con los que se tilda a los migrantes de indeseables, son también utilizados en los *tweets*. Los mensajes que presentan esta característica como la principal giran bajo la idea de que los venezolanos no han aportado nada bueno a la situación del país y que inclusive han tenido un impacto negativo en la calidad de algunos servicios (véase anexo 3).

En ocasiones específicas, el discurso es acompañado de la difusión de material audiovisual, hipervínculos y *links*. Estos casos comúnmente se centran en el apoyo y llamamiento a actos violentos, donde se muestra una elección dicotómica por la supervivencia entre un nosotros o ellos.

Tabla 4.2

Tipos de discursos discriminatorios

	Características	Frecuencia
Racismo	Implicación de superioridad (e inferioridad) según atributos físicos	-
	Promoción de segregación	-
	Estereotipos raciales y/o étnicos para definir a las personas	-
	Basado en la racialización, en la calificación de elementos transmitidos genéticamente	-
	Se expresa desconfianza en la capacidad de la adaptación a los grupos a los que no pertenece el otro	1
Xenofobia	Calificación del otro como amenaza a la identidad cultural	2
	Conlleva al miedo y rechazo	25
	Basada en fronteras, en la calificación de elementos y rasgos como innatos	18
	Perspectiva de adaptación del otro (adoptar las costumbres y maneras del lugar)	-

Nota. Adaptado de “Xenofobia y racismo, diferencias y cómo afectan nuestra sociedad”, por Acnur, 2018, *Comité Español de Acnur* (https://eacnur.org/blog/xenofobia-y-racismo-diferencias-y-como-afectan-a-nuestra-sociedad-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/).

Los discursos presentan características vinculadas a la xenofobia, primordialmente un rechazo y miedo ante la presencia de personas identificadas por los usuarios como unos “otros”. Se compara la situación de los venezolanos en el país con la de compatriotas en situación de pobreza y se rechaza la estada de venezolanos,

exigiéndose en ocasiones que regresen a Venezuela y que allí exijan la resolución de sus problemas.

El rechazo se ve también en afirmaciones que vinculan el aumento de muertes con la actuación de sicarios que habrían provenído únicamente de países como Venezuela. Esta percepción de delincuencia importada es tratada más como un hecho que todos conocerían y no como una opinión (véase anexo 4).

Los usuarios perciben la presencia de los venezolanos como una amenaza para la integridad. Se crea un paralelo entre “veneco” y la noción de un enemigo, una identidad de delincuente que se adjunta a todo el colectivo indiscriminadamente.

La generalización, en ciertos casos, se relaciona con la característica racista de la calificación de elementos como transmitidos genéticamente, es decir, rasgos que se piensan como innatos a un grupo o individuo. Se califica a los venezolanos como ladrones y asesinos, lo cual luego es usado para justificar diversas agresiones hacia los migrantes. La aseveración de una dicotomía entre un ellos o nosotros conlleva a llamados a no tener compasión (véase anexo 5) y a recurrir a métodos violentos que atenten contra su vida para que “dejen de joder” (véase anexo 6).

En leve medida, es posible reconocer otras características del discurso racista, como el expresar desconfianza en la capacidad de adaptación de grupos que no pertenecen, es decir, en la capacidad de adaptación de los migrantes al estilo de vida del país.

Por otro lado, quienes protestan contra estas conductas son blanco de mensajes en donde se cuestiona su verdadera nacionalidad, evidenciando nuevamente la percibida dicotomía entre un nosotros y ellos. Los usuarios que defienden a los venezolanos en Twitter son insultados, por ejemplo, llamándoseles “idiotas”, y sus argumentos son contraatacados con la idea de que primero se debe velar por las personas vulnerables de su misma nacionalidad antes que preocuparse por los migrantes (véase anexo 7).

4.2 Temática y factores emotivos del mensaje producido por “usuarios de odio”

El siguiente objetivo al que se busca dar respuesta es determinar la temática y emoción principal del mensaje producido por “usuarios de odio”.

Tabla 4.3*Temática y factores emotivos del mensaje*

		Frecuencia
Foco del mensaje	Política	1
	Economía/Campo laboral	10
	Educación	-
	Seguridad	19
Factores emotivos	Alegría	-
	Tristeza	-
	Ira	8
	Disgusto	9
	Miedo	4
	Confianza	-
	Hostilidad	14

Nota. Elaboración propia. Los valores de los factores emotivos pertenecen a *Affect Imagery Consciousness* (Vol. I: *The Positive Affects*, p28), por S. Tomkins, 1962. Springer Publishing Company.

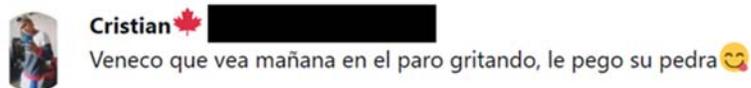
Como se observa en la tabla, el tema que más preocupa a los usuarios es la seguridad, al cual le sigue el campo laboral. Que el foco temático principal sea seguridad mayoritariamente se debe a comportamientos de reacción ante noticias con las que los usuarios se encuentran en Twitter. Estas noticias tienen como factor común la participación de individuos de nacionalidad venezolana como actores de crímenes, ya sea cumpliendo el papel de víctima (véase anexo 6) o el de victimario.

Adicionalmente, también se pueden ver casos en donde usuarios, ante una noticia que mencione a un criminal de nacionalidad extranjera en su titular, directamente asuma que se trata de alguien de nacionalidad venezolana (véase anexo 8).

Existe la concepción de que aquellos que han migrado de Venezuela son personas de mal vivir que solo van a delinquir y disconvenir a los habitantes del país. En ocasiones, aquella idea viene acompañada de una propuesta violenta como la solución a la presencia venezolana (véase anexo 6).

Figura 4.1

Tweet de @cristianovallo1



Cristian. [@cristianovallo1]. (s. f). *Veneco que vea mañana en el paro gritando, le pego su pedra.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/cristianovallo1>

Hay quienes expresan que los migrantes de nacionalidad venezolana están acabando con ellos y sus oportunidades, adicionalmente de aprovecharse de ellos, por ejemplo, al decir que viven de manera cómoda solo con mendigar.

Figura 4.2

Tweet de @valeisialf



Valentina + Rechazo. [@valeisialf]. (5 de septiembre de 2020). *No defiendan a los venecos, son flojos y quieren que todo se lo den. Mis vecinos son venecos salen a.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/valeisialf/status/1302380813053460485>

Los factores emotivos que acompañan a los mensajes son:

- hostilidad, dirigida hacia la presencia venezolana, así como hacia algunos individuos que defienden su presencia;
- disgusto, no solo hacia la situación que observan sino como reacción a una percibida traición de confianza;
- ira, acompañada de un sentimiento de impotencia e indignación ante la incapacidad de autoridades y la falta de mejora;
- miedo, ante la incertidumbre laboral y a un posible empeoramiento de la situación en el campo de la seguridad.

4.3 Calificación de los componentes del mensaje

El siguiente objetivo al que se busca dar respuesta es calificar los componentes verbales y no verbales de los discursos según la intención del usuario.



Tabla 4.4

Clasificación de componentes del mensaje

		Satíricos	Positivos	Neutrales	Negativos	Iracundos	
Componentes del mensaje	Verbales	Sustantivos y pronombres		nos, peruano, extranjeros, ellos, nosotros, garritas	venecos, ilegales, parásitos, prostitutas, delincuentes, asesinos, basureros, ustedes, lacras, cobarde, plaga, ratas, malandros, hampones, terrorismo	m@, escoria, negramenta, hijueputas, ctms, chupa venecos, carajos, hptas	
		Adjetivos	buena (gente), xenófobos, distinguida	dignos	su (presidente), tu, real, calladitos, su (país), ajeno, su (piedra)	flojos, imparable, asfixiante, su (piedra), ilegal	mi (país), estos
		Adverbios			no, todo, ahora	más (de uds.), a diario, ningún	no (compasión)
		Verbos			son, somos, tener, trabajando, llegaron, migró	exigen, delinquir, robar, robe, discriminados, (no) queremos, han venido, ensuciar, malograr, viene, pudrió, quieren, mendigar, (no) defiendan, sacan, (no los) quieren, váyanse, reclamar, (le) pego, (nos) invade, prolifera	larguen, quieren, mantengamos, matando, dar (plomo), joder, cállate, búscate, anda, vienen (primero)
		Conjunciones			o		
		Interjecciones			por eso	tanto	
	No Verbales	Emojis			Bandera venezolana, bandera peruana, cara sin boca, cara neutral	Rata	
		Imágenes			Captura de noticia de diario correo, link de noticia	Imagen de advertencia sobre violencia por parte de empleados venezolanos	
		Videos				Video c/499 views	
		Gifs				Escena de <i>South Park</i> : "They took our jobs"	
		Memes					

Nota. Adaptado de *Lenguajes verbales y no verbales*, (pp.211-212), por H. Pérez, 2001. Cooperativa Editorial Magisterio.

El lenguaje que se emplea muestra una percepción negativa de los migrantes. Eso se puede evidenciar en el uso de términos considerados como negativos e iracundos para hacer referencia a los migrantes (véase cuadro anterior). Ahora bien, independientemente de la nacionalidad del autor de los *tweets*, el término “veneco” es empleado con intencionalidad negativa.

El acompañamiento de palabras y términos como “nos” y “nuestro” retrata verbalmente una división entre los individuos que han vivido en el país toda su vida y la población migrante, enfrentando a ambos grupos como opuestos. La inclusión de expresiones como “su país” y “su presidente”, que se pueden apreciar en la tabla anterior, hace inferir que se mira a los venezolanos como seres extraños que no tienen derecho a hacer exigencias en un país ajeno y cuyas situaciones de este no le conciernen.

Figura 4.3

Tweet de @PAULCAB77297084

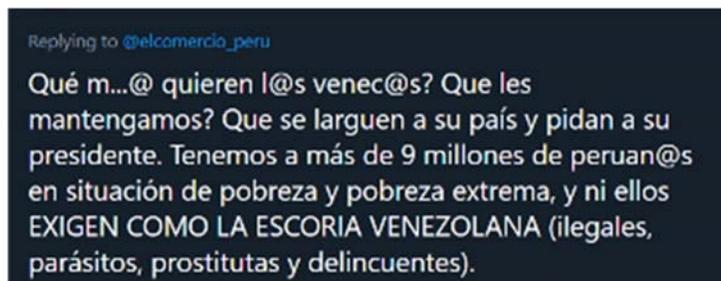


ELPATRIOTA. [@PAULCAB77297084]. (s. f.). *Largate a tu país veneco cobarde, tienes la desfachatez de reclamar en país ajeno.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/PAULCAB77297084>

El lenguaje soez cae bajo el manto de componentes iracundos. Esta emoción se presenta en discursos que rechazan la presencia venezolana. El sentimiento de indignación se refleja en la utilización de verbos como “quieren” y “mantengamos”, los cuales no solo vuelven a distinguir un “nosotros” de “ellos”, sino que dan a entender que hay usuarios que ven la migración como una relación casi parasitaria, la cual conlleva al deseo de que abandonen el espacio geográfico que han invadido, como se puede apreciar en la tabla adjunta con anterioridad.

Figura 4.4

Tweet de @iamjoymartz2020



EnJoy Martz. [@iamjoymartz2020]. (27 de marzo de 2020). *Qué m...@ quieren l@s venec@s? Que se larguen a su país y pidan a su presidente. Tenemos a más de.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/iamjoymartz2020>

Al definirse a los migrantes como un grupo con intereses opuestos e inclusive incompatibles, siendo vinculados con situaciones de inseguridad, se rechaza la idea de una posible convivencia armoniosa entre locales y migrantes. Esto se evidencia en los llamados a retirarse del territorio.

La insistencia de solo pintar la presencia de los migrantes como algo negativo y referirse a ellos de manera despectiva se refuerza con el uso otros términos como “negramenta”. Si bien su inclusión no vuelve los comentarios racistas debido a la subjetividad del lenguaje, que se sienta la necesidad de referirse a la comunidad venezolana de una manera despectiva como aquella (que es coloquialmente considerada como un insulto dirigido a la raza negra) demuestra un odio innecesario hacia los individuos.

Dicho odio no racionalizado deshumaniza e inclusive desvaloriza la vida de los afectados ante los ojos de los agresores. Esto se entrelaza con la justificación de actos violentos por parte de los usuarios a modo de soluciones, las cuales varían desde la sugerencia de poder portar armas hasta atentar contra la misma vida del individuo.

Los *tweets* que se refieren al ámbito laboral, por su parte, presentan la idea de que el trabajar como empleado de un “veneco” es “la peor humillación”, poniéndose al venezolano en un nivel de jerarquía más bajo de donde se encuentran las personas de nacionalidad colombiana nacidas en Colombia y que han residido en el país desde el principio.

Por otro lado, al catalogarse como “venecos” a un grupo que no conoce el trabajo duro, se expresa la imagen que se tiene del venezolano: la de un aprovechador que estaría usando recursos como dar lástima para quedarse con el dinero que no le pertenecería.

“Terrorismo” y “delincuencia” son otros dos sustantivos que se ven usados, ambos acompañados de un posesivo (“su”) que los vincula directamente con la idea de ser traídos y causados por venezolanos.

Los adjetivos observados siguen un patrón de caracterización negativa similar, y se presentan para calificar a la población venezolana extranjera como un conjunto de malos individuos, pese a la esporádica especificación de que existen migrantes “dignos”. Muchas veces los adjetivos van de la mano con la concepción del crecimiento de niveles de violencia dentro del territorio, como se puede observar, y así los venezolanos son denotados como violentos y salvajes y percibidos en un nivel de peligrosidad por quienes publican estos mensajes (véase anexo 9).

Los componentes no verbales, por la misma naturaleza de Twitter, casi siempre son acompañados por algo de texto (ya sea dentro o fuera del contenido multimedia). Las veces que acompañan un discurso, estos sirven de soporte a cualquier argumento que el usuario esté tratando de sustentar. Así, los *gifs* y *emojis* se transforman en elementos de apoyo inseparables del contexto o elementos verbales.



Figura 4.5

Imagen de campaña contra venezolanos



señorX. [@senorXdeportivo]. (24 de diciembre de 2019). *Pero es que ya uno no puede ni mirar un venezolano en el mismo país de uno...esos hptas son.* [Imagen adjunta]. Twitter. <https://twitter.com/senorXdeportivo>



Figura 4.6

Gif en tweet de @soygalix



Nota. Gif de una escena de la serie *South Park*. El elemento fue puesto en respuesta a un *tweet* que indicaba tendencias xenofóbicas en el Perú. Galartista. [@soygalix]. (24 de enero de 2020). [Gif]. Twitter. <https://twitter.com/soygalix>

Figura 4.7

Imagen en tweet de @PaulMendieta



Paul Mendieta. [@PaulMendieta]. (28 de septiembre de 2019). [Imagen adjunta]. Twitter. <https://twitter.com/PaulMendieta>

4.4 Identificar similitudes y diferencias entre los discursos de Colombia, Perú y Chile

El siguiente objetivo al que se busca dar respuesta es identificar similitudes y diferencias que presenta el discurso de odio a partir de la nacionalidad de los autores de los *tweets*.

Tabla 4.5

Comparación del discurso de odio por país

		País			
		Colombia	Perú	Chile	
Componentes del mensaje	Verbales	Sustantivos y pronombres	veneco, cáncer, negramente, plaga, homicidios, ellos, nos, humillación, hptas, malandros, plaga, hampones	veneco, ilegal, parásito, prostituta, delincuente, escoria, mierda, muerte, ratas, delincuencia, ellos, cobarde	chupa venecos, veneco, sicarios, lacras, ctms, garritas, delincuente, ilegal
		Adjetivos	peor, su	tu, su, nuestros, degollado, torturado, hurtado, comprobado, ajeno	tu, flojos, calladitos, estos
		Adverbios y conjunciones	solo/únicamente, definitivamente	no, estadísticamente, nada, todos,	pero, ahora, ningún
		Verbos	delinquir, dar (plomo), joder, robar, acabar, sacar, quitan, terminar, acabaron, (no) hay, cambiaron, (le) pego, proliferan, (nos) invade	(se) larguen, mantengamos, exigen, deben (irse), (no) aportan, reclamar, lárgate	búscate, ándate, robar, (no) defiendan, mendigar, (se) pudrió, comenzaron, váyanse, (no los) quieren, llegaron
	No Verbales	<i>Emojis</i>	X	X	
		Imágenes	X	X	
		Videos	X		
		<i>Gifs</i>		X	
		Memes			

Foco principal		País		
		Colombia Seguridad	Perú Seguridad	Chile Seguridad
Factores emotivos	Alegría			
	Tristeza			
	Ira	X	X	
	Disgusto	X		X
	Miedo	X	X	
	Confianza			
	Hostilidad	X	X	X

Nota. Adaptado de Pérez (2001) y Tomkins (1962).

UNIVERSIDAD DEL TAMA
 MCMLXII
 SCIENTIA ET PRAXIS

Los tres países se encuentran entrelazados en su historia, y al estar geográficamente cercanos el uno del otro, no es del todo sorprendente que se hable más de similitudes que de diferencias.

Independientemente de la nacionalidad del usuario, el discurso presenta una tendencia a la villanización y difamación de los migrantes venezolanos. Haciendo uso del recurso de la generalización, se proyectan características percibidas de un individuo al colectivo. Dichos juicios nacen a partir de vivencias de terceros contadas personalmente o leídas en noticias.

Al centrarse los mensajes en la inseguridad que perciben los usuarios, la presencia venezolana en los países se ve como un sinónimo de peligro, violencia e inclusive muerte en los casos más extremos.

El discurso presenta características xenofóbicas, mostrándose sentimientos de rechazo y miedo intrínsecamente vinculados a la nacionalidad del grupo afectado. Términos como veneco son ampliamente empleados de manera peyorativa, lo cual va de la mano con la identidad de invasores que los usuarios les otorga a los migrantes al momento de compararles con plagas, llamándoles mantenidos o bien expresar su deseo de botarles del país.

Lingüísticamente, haciendo uso de términos como nosotros y ellos, nuestro y su país, se crea una separación entre lo nacional y extranjero. No solo eso, sino que el lenguaje que se usa para referirse a los migrantes es negativo, acompañado de un sentir hostil, siendo el foco principal del mensaje el sentimiento de inseguridad que sienten los locales, al vincularse a los migrantes venezolanos con el empobrecimiento de la calidad de vida y aumento de la delincuencia (véase anexo 11).

Cabe destacar que también es posible ver la presencia de usuarios en desacuerdo con las opiniones expresadas sobre los migrantes venezolanos; sin embargo, estas interacciones en muy pocos casos suelen terminar en discusiones civilizadas con argumentos que expliquen la postura de cada uno a fondo, los emisores del mensaje inicial o bien no continúan la discusión o bien llegan a atacar a quienes defienden la presencia venezolana y llaman a la no generalización (véase anexo 10).

Con respecto a las peculiaridades propias de cada país:

- a) En usuarios colombianos se vio la presencia de una mayor emotividad dentro de los discursos, siendo el factor de la ira el más común. Esto podría deberse a la

historia colectiva que migrantes venezolanos comparten con Colombia (el término veneco originalmente se referiría a hijos de venezolanos que nacieron en Colombia) y que noticias vinculadas a la criminalidad, protagonizadas por los migrantes, pudieran verse como una traición y ruptura de confianza. Se comparten elementos gráficos como titulares de noticias, links e imágenes a modo de soporte de sus argumentos.

- b) Los usuarios chilenos no presentan elementos no verbales. El factor emotivo principal es un sentimiento negativo a la presencia venezolano, lo cual podría deberse al ser, de los tres países, el que menos ingreso de migrantes venezolanos tiene. Fuera de eso, el mensaje suele quedarse en el terreno de lo percibido como factual, como por ejemplo el percibido declive de la calidad de servicios (véase anexo 3).
- c) De los tres países, el discurso proveniente de usuarios peruanos posee un lenguaje más agresivo, siendo común ver verbos iracundos acompañados de palabras soeces. También se utilizan elementos gráficos para complementar el mensaje verbal, el cuál es caracterizado por su sentimiento de indignación.

Las diferencias pueden atribuirse tanto a la composición social de cada uno de los tres países, así como del contexto político propio, el aumento poblacional que trae la ingresa de migrantes y las políticas públicas de integración y preparación estatal.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El discurso analizado presente en Twitter es discriminatorio, recayendo en la difamación, vilipendio y “villanización” de los migrantes. La infravaloración del individuo se ve principalmente en el uso del término “veneco” para referirse a los venezolanos. Dicha palabra, tal como el término “cholita” en Perú, puede ser utilizada de manera afectiva o casual, siendo por lo tanto importante identificar una intención maliciosa por parte de quien la emplea, relativismo que destaca Betzabé Marciani (2013).

Como en otros casos en los que se tiene el discurso de odio bajo un lente examinador-exploratorio, también se pueden ver términos despectivo-difamatorios, los cuales promueven estereotipos, ya sea de manera verbal o no verbal, como reconoce Curtis (2015). Al respecto, la manifestación de prejuicios y generalizaciones es nociva tanto para el grupo al que se difama como para la sociedad en sí: se refuerzan ideas erróneas que calan en la población del grupo y en el colectivo propio del territorio.

No se observan niveles de *hate speech* que involucren un problema personal en vez de uno con un colectivo; es decir, no se observan problemas de individuo a individuo como ha hecho mención Zahara Biloo con relación específica a la islamofobia (CAIR, 2019). El discurso en este caso solo se queda en la generalización del colectivo, la cual en ocasiones escala a llamados o deseos de violencia.

El mensaje se centra en el tema de la seguridad mayoritariamente, percibiéndose un sentimiento de miedo y hostilidad. Esto va acompañado, tal como se ve en textos como el de Burnap y Williams (2016), de un lenguaje que diferencia a un grupo de “nosotros” de un grupo de “otros”. Como en el escenario estadounidense, los usuarios distinguen al país como algo suyo y ajeno a los migrantes, percibiendo diferencias entre la situación en el territorio antes de su llegada y la actual.

Al tratarse de una migración reciente y no hablarse de una segunda generación, no se distinguen “nacionalidades reales” (como sí sucede en el contexto sueco que exploran Merrill y Akerlund [2018]). Sin embargo, sí se presentan circunstancias en las que usuarios cuestionan qué tan verdadera es la nacionalidad de quienes defienden a migrantes venezolanos en el hilo de Twitter.

Tal como en la situación vista por Rojas (2018), hay una relación entre los discursos de naturaleza racistas y la presencia de noticias relacionadas a la migración. Estas noticias sirven como caldo de cultivo y atraen comentarios que generalizan a los migrantes venezolanos de manera negativa.

Se enfatizan las complicaciones y situaciones negativas relacionadas a la llegada del grupo migrante y se pinta una imagen hostil de este, no diferente a lo que fue observado por Loupaki (2018). Con respecto a los casos de los tres países abordados en la presente tesis, con base en el contenido visto, dichas complicaciones se refieren al ámbito de la seguridad y al laboral/económico.

Según lo observado, el discurso de odio varía en intensidad. Esto podría deberse en gran parte a qué tan acostumbrada estaría la población a la migración y a la presencia venezolana en el territorio nacional. Aquella hipótesis se alinea al caso de Colombia: allí existe mayor cantidad de venezolanos, pero los discursos con lenguaje o simbología fuerte son más escasos en comparación con el tipo de respuestas observadas de usuarios de Chile y Perú.

Cabe destacar que el presente estudio cuenta con limitaciones, por lo que a futuro se recomienda la realización de uno más exhaustivo y longitudinal con un corpus de estudio mayor para conseguir resultados que vayan más allá del terreno exploratorio, para así poder buscar respuestas a preguntas cuantitativas más específicas.

En futuros trabajos que sigan esta línea, sería interesante poder estudiar a los usuarios que publican los mensajes de odio para realizar un perfilamiento de este tipo de individuos y, por consiguiente, tener un mejor entendimiento del por qué publican estos discursos de odio y qué personalmente les impulsa a hacerlo.

La migración, finalmente, si bien no es un fenómeno nuevo, es uno cuya discusión es más vigente en la actualidad. Así, hoy en día, son varios los países e individuos que están viviendo este proceso social, por lo que es importante para la convivencia armónica dentro de un mismo territorio el conocer circunstancias que puedan atentar en contra de la calidad de vida de migrantes que buscan mejores oportunidades en espacios demográficos distintos.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

A continuación, se presentarán las conclusiones de acuerdo con el orden de los objetivos específicos:

- La “villanización” de un individuo, independientemente de cómo se transmita, consiste en la acción de hablar negativamente de algún grupo o individuo, mostrando un retrato negativo de estos, especialmente por medio de la exageración, y en muchas ocasiones con el objetivo de influenciar en otras personas a ver al objetivo de la villanización como el antagonista de cualquier situación.
- Los *tweets* no se suelen centrar en un individuo como objeto de la villanización; más bien, se utiliza en ellos el recurso de la generalización para atribuir la responsabilidad y culpa de situaciones negativas a todos los migrantes venezolanos. Dentro de esta categoría de *tweets*, es muy común leer el uso de sustantivos peyorativos para hacer referencia a los migrantes, siendo “veneco” el que se repite varias veces, término que se considera coloquialmente como una calumnia (*slur*) y por lo tanto una ofensa para la dignidad del individuo.
- En un segundo nivel se vincula a los migrantes con situaciones de delincuencia y criminalidad. Términos como “delincuentes”, “asesinos” y “criminales” (el uso en plural demuestra nuevamente la tendencia a la generalización y a estereotipar, a aplicar una característica a un grupo por el actuar de un solo individuo) son muy comunes de encontrar en mensajes que relacionan la presencia de los migrantes venezolanos con el aumento de la delincuencia.
- ¿Qué priorizan más estos “usuarios de odio” que difunden estos mensajes? Los usuarios tienen como foco principal de su mensaje el campo de la seguridad; así, muchos usuarios vinculan la inseguridad y la delincuencia con la llegada de los venezolanos. Entonces, las emociones mostradas son de reacción, y podrían llegar a ser consideradas como un “contraataque” a la amenaza percibida por la presencia del “otro”.
- Los factores emotivos que priman en los discursos en orden de relevancia son:

- a) El disgusto y la hostilidad, como respuestas de los usuarios ante noticias de diarios o recuentos de experiencias negativas que otros han tenido con algunos individuos del colectivo venezolano.
 - b) La ira, en ocasiones, en conjunto con un sentimiento de indignación nacido de la percepción de la incapacidad de las autoridades para mejorar la situación.
 - c) El miedo, por ejemplo, debido a hechos que escucharon de terceros, vieron en las noticias o basados en experiencias de algún conocido a quien se estima.
- Los verbos pueden clasificarse en dos grupos de enunciados: los vinculados a las percibidas consecuencias de la migración y los que sugieren soluciones al problema concebido.
 - a) El primer grupo incluye conjugaciones de “robar”, “despedir”, “quitar”, “matar”, etc. Esta categoría tiende a estar acompañada del plural de la primera persona: un nosotros. “Nos están matando [a nosotros]”, “Ellos [nos] quitan trabajo” son ejemplos de mensajes que perpetúan la existencia de una brecha entre un “nosotros” y un “ellos”, en donde existiría una apropiación de cosas que se consideran como las de uno (recursos del país, espacios en reformas y beneficios para ciudadanos, empleo, seguridad).
 - b) El segundo grupo involucra mensajes y llamamientos a solucionar las situaciones expuestas por el grupo anterior. Se pueden encontrar diversos modos de expresión con distintos grados de hostilidad y violencia: desde pedir un cierre de fronteras, así como la priorización de esfuerzos del Estado a favor de los ciudadanos nacionales, hasta pedir que “se lleven su terrorismo a otro lado”, o bien que se permitan métodos de defensa propia.
 - Existe una tendencia a la desvinculación entre ambos grupos humanos (locales y migrantes de Venezuela). Varios usuarios describen a la población migrante venezolana como la causa del caos y delincuencia, haciendo una distinción entre el “antes” y “después” de su llegada en diversas ciudades (por ej.: “La delincuencia es imparable, asfixiante, y viene por el lado de los venezolanos”).
 - El elogio o la minimización de actos hostiles y violentos se presenta en dos contextos:
 - a) Noticias que involucran violencia dirigida hacia miembros de la comunidad venezolana, como, por ejemplo, hacia ambulantes venezolanos, puesto que se considera que así se tendría que lidiar con uno menos.

- b) Confesiones de venezolanos sobre la discriminación sufrida hacia su persona en ambientes públicos, así como laborales, y que pueden ser comparadas con experiencias nacionales (por ej.: “Miles de peruanos con más de 45 años de edad encima también sufren de discriminación laboral”); situaciones justificadas con el argumento de que, así como los venezolanos también discriminan, ahora estos solo estarían “recibiendo vuelto”, o bien simplemente respondidas de forma agresiva (por ej.: “Qué carajos nos debería importar si los venecos son discriminados? Los Peruanos vienen primero!”).
- En ocasiones, el discurso puede llegar a ser iracundo al desligar a algún compatriota que apoye la presencia venezolana del colectivo nacional. Así, proponer la existencia de dos únicos bandos (un “nosotros” en oposición a un “ellos”) conlleva a cuestionamientos de la nacionalidad de los usuarios que llaman a la calma en las respuestas a *tweets*. Estas breves discusiones son variables entre negativas e iracundas, respaldándose bajo el pensamiento de que no se puede estar a favor del “otro” sin traicionar al “nosotros”.
 - Se puede llegar a ver el uso de la ironía y el sarcasmo; sin embargo, es más común ver argumentos secos en los que se justifica la hostilidad hacia los migrantes venezolanos y se llama a priorizar el bienestar de los locales por sobre quienes no lo son, inclusive planteando la idea como una decisión dicotómica.
 - Aparte de los elementos verbales del *tweet*, hay usuarios que acompañan sus publicaciones con *links* o capturas fotográficas/recortes de noticias locales para reforzar lo dicho o bien para argumentar el porqué de su postura en contra de la llegada de más migrantes.
 - En un futuro trabajo, sería necesario hacer un estudio mucho mayor de corte cuantitativo y cualitativo que abarque un corpus mucho más extenso para tener acceso a una imagen más panorámica del campo.

REFERENCIAS

- Aced, C. (2013). *Web 2.0: the origin of the Word that has changed the way we understand public relations*. Barcelona International PR Conference. https://www.researchgate.net/publication/266672416_Web_20_the_origin_of_the_word_that_has_changed_the_way_we_understand_public_relations
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (Acnur). (2009). *La lucha contra el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y las formas conexas de tolerancia a través de un enfoque estratégico*. <https://www.refworld.org/pdfid/4b600a132.pdf>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (Acnur). (julio de 2018). Xenofobia y racismo, diferencias y cómo afectan a nuestra sociedad. *Comité Español de Acnur*. https://eacnur.org/blog/xenofobia-y-racismo-diferencias-y-como-afectan-a-nuestra-sociedad-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/
- Ahamed, F. (2019). *A Measurement Study on Racist Hate Speech in Twitter using Tweet Binder*. https://www.researchgate.net/profile/Ahamed_Shibly/publication/333843708_A_Measurement_Study_on_Racist_Hate_Speech_in_Twitter_using_Tweet_Binder/links/5d08a28da6fdcc35c155e5d9/A-Measurement-Study-on-Racist-Hate-Speech-in-Twitter-using-Tweet-Binder
- Allport, G. (1954). *The Nature of Prejudice*. https://scholar.google.com.pe/scholar_url?url=http://althaschool.org/_cache/files/7/1/71f96bdb-d4c3-4514-bae2-9bf809ba9edc/97F5FE75CF9A120E7DC108EB1B0FF5EC.holocaust-the-nature-of-prejudice.doc&hl=es&sa=X&ei=WKLAYJO0DKzcsQK2gYV4&scisig=AAGBfm3IIIG4dj27pnomlCom-hMprqojoVg&nossl=1&oi=scholar
- Cohen-Almagor, R. (2011). Fighting Hate and Bigotry on the Internet. *Policy and Internet*, 3(3). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1916552
- Amnesty International UK. (2018). What is freedom of speech? *Amnesty International UK*. <https://www.amnesty.org.uk/free-speech-freedom-expression-human-right>
- Aslan, A. (2017). Online Hate Discourse: A Study on Hatred Speech Against Syrian Refugees on YouTube. *Journal of Media Critiques*, 3(12), 227-256. <https://doi.org/10.17349/jmc117413>
- Atton, C. (2006). Far-right media on the internet: culture, discourse and power. *Sage Journals*, 8 (4), 575-587. <https://doi.org/10.1177/1461444806065653>
- Awan, I. (2014). Islamophobia and Twitter: A Typology of Online Hate Against Muslims on Social Media. *Policy & Internet*, 6(2), 109-216. <https://doi.org/10.1002/1944-2866.POI364>

- Benesch, S., Ruths, D., Dillon, K., Saleem, H., & Wright, L. (2016). Counterspeech on Twitter: A Field Study. *Dangerous Speech Project*. <https://dangerousspeech.org/counterspeech-on-twitter-a-field-study/>
- Bhatnagar, P. (2018). Countering Online Hate Speech. *Global Media Review (GMR)*, 1(3).
- Brunet, I. (2017). Santiago Alba Rico et alii (2017). El gran retroceso. Un debate internacional sobre el reto urgente de reconducir el rumbo de la democracia. Seix Barral: Barcelona. *Revista Internacional De Organizaciones*, (18), 144-155. <https://doi.org/10.17345/rio18.144-155>
- Bower, J., & Christensen, C. (1995). Disruptive Technologies: Catching the Wave. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/1995/01/disruptive-technologies-catching-the-wave>
- Boyd, D., & Ellison, N. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1). <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Burnap, P., & Williams, M. (23 de marzo de 2016). Us and them: identifying cyber hate on Twitter across multiple protected characteristics. *EPJ Data Science*, 5(11). <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.11.011>
- Bustos, L., De Santiago, P., Martínez, M., & Rengifo, M. (2019). Discurso de odio: una epidemia que se propaga en la red. Estado de la cuestión sobre el racismo y la xenofobia en las redes sociales. *Mediaciones Sociales*, 18, 25-42. <https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/download/64527/4564456551208>
- CAIR (Council on American Islamic Relations). (17 de enero de 2019). *How to Identify and Report Hate Speech on Social Media*. [Variedades de hate speech por Zahra Biloo]. Facebook. <https://www.facebook.com/CAIRNational/posts/cair-how-to-identify-and-report-hate-speech-on-social-mediathere-are-varying-deg/10156292135827695/>
- Cajibal, J. (2018). *Los discursos de odio como límite a la libertad de expresión*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/159498/Los-discursos-de-odio-como-l%C3%ADmite-a-la-libertad-de-expresi%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calsamiglia, H., & Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Ariel. <https://universitas82.files.wordpress.com/2013/08/las-cosas-del-decir.pdf>
- Cashmore, E. (1984). *Dictionary of Race and Ethnic Relations*. Routledge.
- Castells, M. (1997). *The Power of Identity* (Vol. II). Blackwell Publishers.
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. Grupo Planeta.

- Coalition for Racial Equality and Rights. (s. f.). *Hate is hate. Even when it's online. A Short Guide to Dealing with Online Hate Speech*. http://docs.wixstatic.com/ugd/7ec2e5_0f1a11968eaa4885981874e15d0d2747.pdf
- Council of Europe Portal. (s.f.). Discrimination and Intolerance. *Manual for Human Rights Educations with Young people*. <https://www.coe.int/en/web/compass/discrimination-and-intolerance>
- Curtis, W. (2015). Hate speech. *Britannica Academic*. <https://academic-eb-com.ezproxy.ulima.edu.pe/levels/collegiate/article/hate-speech/602988>
- Dangerous Speech Project. (s.f.). Understanding Dangerous Speech. *Dangerous Speech Project*. <https://dangrouspeech.org/faq/?faq=200>
- Dávalos, J., Grundberger, S., & Cavassa, E. (2018). Presentación. En J. Koechlin & J. Eguren (Eds.), *El éxodo venezolano: entre el exilio y la emigración* (pp. 7-8). Universidad Antonio Ruiz de Montoya; Konrad Adenauer Stiftung; OIM; BIMID. <https://www.uarm.edu.pe/Archivo/c841c4a1df35d364>
- Díaz, J. (enero-junio de 2015). Una aproximación al concepto de discurso del odio. *Revista Derecho del Estado*, 34, 77-101. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/4202/4647>
- Domínguez, E. (2012) Medios de comunicación masiva (1.ª ed.). Red Tercer Milenio.
- Duggan, M. (22 de octubre de 2014). Online Harassment. *Pew Research Center*. <https://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment/>
- Ellison, N. (octubre de 2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1). <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- ElSherief, M., Kulkarni, V., Nguyen, D., Wang, W., & Belding, E. (2018). *Hate Lingo: A Target-Based Linguistic Analysis of Hate Speech in Social Media*. <https://www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM18/paper/viewFile/17910/16995>
- Esquirol, J. (2015). *Uno mismo y los otros* (2.ª ed.). Herder.
- Esteban, J. (5 de abril de 2018). Orientalismo aquí. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/opinion/columnistas/juan-esteban-constain/definicion-de-orientalismo-201408>
- Fetscher, I. (1994). *La Tolerancia*. (2.ª ed.). Gedisa. García, N. (1990). *Culturas híbridas*. Grijalbo. https://monoskop.org/images/7/75/Canclini_Nestor_Garcia_Culturas_hibridas.pdf
- Fernández, N. (2017). «Fake news»: una oportunidad para la alfabetización mediática. *NUSO*, 269. <https://nuso.org/articulo/fake-news-una-oportunidad-para-la-alfabetizacion-mediatica/>

- Gelber, K., & Stone, A. (2007). *Hate Speech and Freedom of Speech in Australia* (1.^a ed.). The Federation Press
- Gestión. (9 de junio de 2019). El Perú es el segundo país de la región con más migrantes venezolanos, según Acnur. *Gestión*. <https://gestion.pe/peru/politica/peru-segundo-pais-region-migrantes-venezolanos-acnur-269602-noticia/?ref=gesr%20>
- Girard, R. (1986). *The Scapegoat*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Goldberg, D. (2008). Racisms without Racism. *PMLA*, 123(5), 1712-1716. <https://www.jstor.org/stable/25501975?seq=1>
- Gómez, P. (30 de julio de 2017). A propósito de los crímenes de odio. *El Peruano*. <http://www.elperuano.pe/noticia-a-proposito-los-crimenes-odio-58037.aspx>
- González, C. & Martell, L, (2013). El análisis del discurso desde la perspectiva foucauldiana: método y generación del conocimiento. *Ra Ximhai*, 9(1), 153-172. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46126366013.pdf>
- Gualda, E., & Rebollo, C. (2016). The Refugee Crisis on Twitter: A Diversity of Discourses at a European Crossroads. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 4(3), 199-212. <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/72/70>
- Habermas, J. (1974). The public Sphere: An Encyclopedia Article (1964). *New German Critique*, 3, 49-55. <https://www.konstfack.se/PageFiles/24768/habermas-1964-the-public-sphere.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Honneth, A. (1997). *La lucha por el reconocimiento*. https://www.u-cursos.cl/derecho/2015/1/D121T07451/1/material_docente/bajar?id_material=1021961
- Hrdina, M. (2016). *Identity, Activism and Hatred: Hate Speech against Migrants on Facebook in the Czech Republic in 2015*. https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c7/a4180/f96/NS16-1_Identity,%20Activism%20and%20Hatred-Hate%20Speech%20against%20Migrants.pdf
- Institut de Drets Humans de Catalunya. (2015). Derechos humanos y discurso del odio. *Institut de Drets Humans de Catalunya*. <https://www.idhc.org/es/formacion/derechos-humanos-y-discurso-del-odio.php>
- Jenkins, R. (1996). *Social Identity*. Routledge.
- Kopytowska, M., Grabowski, L., & Wozniak, J. (2017). Mobilizing against the Other: Cyberhate, refugee crisis and proximization. *John Benjamins Publishing Company*. <https://doi.org/10.1075/bct.93.11kop>

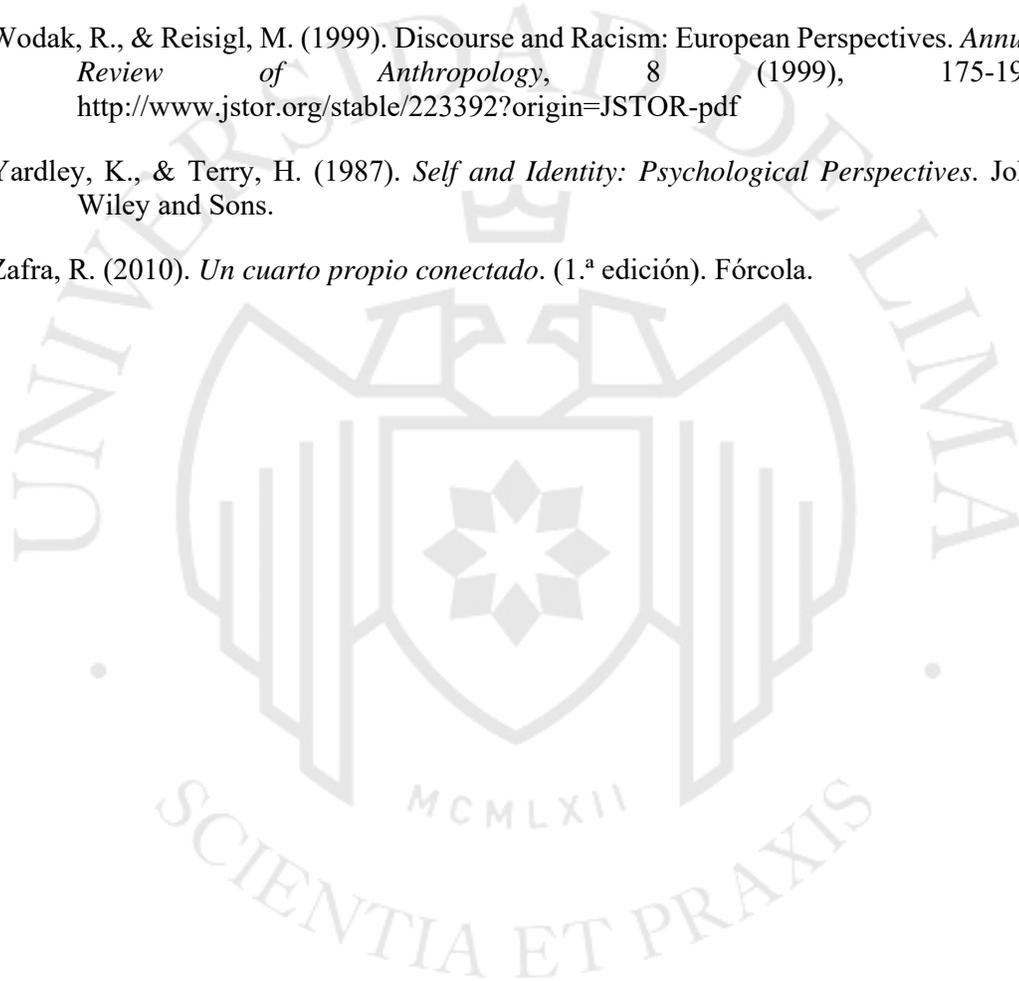
- Landowski, E. (2007). *Presencias del otro* (1.ª ed.). Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Back, L. (2002). Aryans Reading Adorno: Cyber-culture and twenty-first-century racism. *Ethnic and Racial Studies*, 25(4), 628-651. <http://dx.doi.org/10.1080/01419870220136664>
- López, J. (2017). *Libertad de expresión y discurso de odio*. https://www.researchgate.net/publication/329220730_LIBERTAD_DE_EXPRESION_Y_DISCURSO_DEL_ODIO_FREEDOM_OF_EXPRESSION_AND_HATE_SPEECH
- Loupaki, E. (2018). EU Legal Language and Translation. Dehumanizing the Refugee Crisis. *Semantic Scholar*. https://pdfs.semanticscholar.org/8617/150092aa90e351174ce05a8333d439d3da5f.pdf?_ga=2.67738457.911606506.1568462359-833460268.1567785508
- Macionis, J., & Plummer, K. (2011). *Sociología* (4.ª ed.). Pearson.
- Madariaga, C., Abello, R., & Sierra, O. (2003). *Redes sociales: infancia, familia y comunidad* (1.ª ed.). Universidad del Norte
- Marciani Burgos, B. (2013). El lenguaje sexista y el hate speech: un pretexto para discutir sobre los límites de la libertad de expresión y de la tolerancia liberal. *Revista Derecho Del Estado*, (30), 157-198. Recuperado a partir de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/3522>
- Martins, R., Gomes, M., Almeida, J., Novais, P., & Henriques, P. (2018). Hate Speech Classification in Social Media Using Emotional Analysis. *IEEE Xplore*. <https://doi.org/10.1109/BRACIS.2018.00019>
- Massey, D., Arango, J., Hugo, G., Kouaouci, A., Pellegrino, A., & Taylor, J. E. (s. f.). *Teorías de migración internacional: una revisión y aproximación*. www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/teorias-de-migracion-internacional-una-revision-y-aproximacion.pdf
- Mata, A. & Acevedo, A. (2010). La actitud de los profesores hacia el uso de las tecnologías de la información y comunicación. *Investigación y Postgrado*, 25 (2), 143-180. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65828402006.pdf>
- Mathew, B., Goyal, P., Dutt, R., & Mukherjee, A. (2019). *Spread of hate speech in online social media*. <https://cse.iitkgp.ac.in/~pawang/papers/websci19.pdf>
- Merrill, S., & Akerlund, M. (noviembre de 2018). Standing Up for Sweden? The Racist Discourses, Architectures and Affordances of an Anti-Immigration Facebook Group. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 23(6), 332-353. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmy018>
- Merton, R. (julio de 1972). Insiders and Outsiders: A Chapter in the Sociology of Knowledge. *American Journal of Sociology*, 78(1), 9-47. <https://www.jstor.org/stable/2776569>

- Miller, D., Costa, E., Haynes, N., McDonald, T., Nicolescu, R., Sinanan, J., Spyer, J., Venkatraman, S., & Wang, X. (2016). *How the World Changed Social Media*. UCL Press. https://www.researchgate.net/publication/297291401_How_the_World_Changed_Social_Media
- Observatorio de la islamofobia en los medios. (2020) *Islamofobia estructural: otro techo de cristal*. <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Religion/Islamophobia-AntiMuslim/Civil%20Society%20or%20Individuals/Fundaci%C3%B3nAlFanar-2.pdf>
- Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI (ONTSI). (2011). Las Redes Sociales en Internet. https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/redes_sociales_documento_0.pdf
- OECD (2018), *Cómo los inmigrantes contribuyen a la economía de los países en desarrollo*, ILO, Geneva/OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264291904-es>.
- Office of the High Commissioner for Human Rights. (2010). *Towards an interpretation of article 20 of ICCPR: Thresholds for prohibition of incitement to hatred*. https://www2.ohchr.org/english/issues/opinion/articles1920_iccpr/docs/CRP7Callamard.pdf
- Olmos, A. (agosto de 2018). Alteridad, migraciones y racismo en redes sociales virtuales: un estudio de caso en Facebook. *REMHU. Revista Interdisciplinaria da Mobilidade Humana*, 26(53), 41-60. http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1980-85852018000200041&script=sci_arttext
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (s. f.). Migración. *Naciones Unidas*. <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/migration/index.html>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2013). *El bienestar de los migrantes y el desarrollo*. https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr2013_sp.pdf
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2006). *Glosario sobre migración*. https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf
- Pérez, H. (2001). *Lenguajes verbales y no verbales. Reflexiones pedagógicas sobre las competencias lingüística y comunicativa*. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Phelps, E. (1972). The Statistical Theory of Racism and Sexism. *The American Economic Review*, 62(4), 659-661. <https://www.jstor.org/stable/pdf/1806107.pdf?seq=1>
- Pincus, F. (1994). *Race and Ethnic Conflict*. Westview

- Pollin, R. (2011). ECONOMIC PROSPECTS: Can We Please Stop Blaming Immigrants? *New Labor Forum*, 20(1), 86–89. <http://www.jstor.org/stable/27920546>
- Rauch, S., & Schanz, K. (2013). Advancing racism with Facebook: Frequency and purpose of Facebook use and the acceptance of prejudiced and egalitarian messages. *Computers in Human Behaviors*, 29(3), 610-615. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.11.011>
- Real Academia Española. (s. f). Discriminación. *Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/discriminar>
- Reyes, L. (7 de marzo de 2018). Venezuela a la Fuga; análisis de la crisis migratoria. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/datos/cuantos-venezolanos-estan-saliendo-de-su-pais-y-a-donde-se-dirigen-189354>
- Rodríguez, B. (18 de octubre de 2019). ¿Qué diferencias hay entre racismo y xenofobia? *Ayuda en Acción*. <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/derechos-humanos/diferencias-racismo-xenofobia/>
- Rojas, K. (2018). *Discursos de odio en las redes sociales: discriminación racial sobre noticias relacionadas a la inmigración en Chile*. [Tesis de licenciatura, Universidad Alberto Hurtado]. Repositorio de la Universidad Alberto Hurtado. <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/24478/TRSRojasC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roncagliolo, S. (10 de agosto de 2018). El odio al extranjero. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/odio-extranjero-venezolanos-santiago-roncagliolo-noticia-545203>
- Ross, B., Rist, M., Carbonell, G., Cabrera, B., Kurowsky, N., & Wojatzki, M. (2017). *Measuring the Reliability of Hate Speech Annotations: The Case of the European Refugee Crisis*. <https://arxiv.org/pdf/1701.08118.pdf>
- Said, E. (1990). *Orientalismo*. Al Quibla.
- Said, E. (4 de octubre de 2001). The Clash of Ignorance. *The Nation*. <https://www.thenation.com/article/clash-ignorance/>
- Salgado, J. (octubre de 2003). Discriminación, racismo y xenofobia. *Revista Aportes Andinos*, 7. https://flacoandes.edu.ec/web/imagesFTP/6549.Discriminacion__racismo_y_xenofobia_Judith_Salgado.pdf
- Sartre, J. (1996). *El ser y la nada* (9.^a ed.). Losada. https://www.academia.edu/9473060/El_ser_y_la_nada_-_Jean-Paul_Sartre
- Silva, A. (2003). *Criminología y conducta antisocial*. Pax México. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RGVo1T1lZj8C&oi=fnd&pg=PR7&dq=silva+conducta+antisocial+2007&ots=P6NY5DGYz0&sig=NpDRgNMtZ3kUPCTLHD1iuD5EPJs#v=onepage&q=silva%20conducta%20antisocial%202007&f=false>

- Stanford Encyclopedia of Philosophy. (1 de febrero de 2011). Discrimination. En *Stanford Encyclopedia of Philosophy*. <https://plato.stanford.edu/entries/discrimination/>
- Tajfel, H., & Turner, J. (1979). *An Integrative Theory of Intergroup Conflict*. ark143.org/wordpress2/wp-content/uploads/2013/05/Tajfel-Turner-1979-An-Integrative-Theory-of-Intergroup-Conflict.pdf
- The National Academies of Sciences, Engineering & Medicine. (2004). Measuring Racial Discrimination. *The National Academies Press*. <https://www.nap.edu/read/10887/chapter/7>
- Tomkins, S. (1962). *Affect Imagery Consciousness* (Vol. I: *The Positive Affects*). Springer Publishing Company.
- Torres, A. (s. f.). Las 4 diferencias entre la xenofobia y el racismo. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/cultura/diferencias-entre-xenofobia-y-racismo>
- Trome. (9 de marzo de 2018). Facebook viral: Carteles que fomentan la xenofobia contra venezolanos en calles de Lima levantan indignación. *Trome*. <https://trome.pe/actualidad/facebook-viral-carteles-xenofobos-venezolanos-calles-lima-video-fotos-77738>
- Turner, J., Hogg, M., Oakes, P., Reicher, S., & Wetherell, M. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Blackweel Publishers.
- Twitter. (2016). The Twitter Rules. *Twitter*. <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/twitter-rules>
- UNESCO. (2016). *5 ways to counter hate speech in the Media through Ethics and Self-regulation - by Poni Alice JameKolok*. <https://en.unesco.org/5-ways-to-counter-hate-speech>
- UNESCO. (2018). *Journalism, 'fake news' & disinformation*. https://en.unesco.org/sites/default/files/journalism_fake_news_disinformation_print_friendly_0.pdf
- Unión Europea. (2016). *eGovernment in the European Union*. [eGovernment_Factsheet_European_Union_June_2016_v_7_04.pdf](https://ec.europa.eu/e-governance/eGovernment_Factsheet_European_Union_June_2016_v_7_04.pdf) (europa.eu)
- Unión Interparlamentaria, Organización Internacional del Trabajo, & Naciones Unidas. (2015). *Migración, derechos humanos y gobernanza*. Union Interparlamentaria. https://www.ohchr.org/Documents/Publications/MigrationHR_and_Governance_HR_PUB_15_3_SP.pdf
- United Against Racism. (2008). *Comprender y luchar contra el Discurso del Odio*. http://www.unitedagainstracism.org/pdfs/HateSpeechLeaflet_E.pdf
- Valluvan, S. (2016). What is 'post-race' and what does it reveal about contemporary racisms? . *ResearchGate*. <http://dx.doi.org/10.1080/01419870.2016.1202430>

- Van Dijk, T. (octubre de 1994). *Discurso, Poder y Cognición Social. Conferencias de Teun A. van Dijk*. [Cuadernos, 2(2), publicación de la maestría en Lingüística de la Universidad del Valle]. <http://discursos.org/oldarticles/Discurso,%20poder%20y%20cognici%F3n%20social.pdf>
- Van Dijk, T. (2000). *El discurso como interacción social*. (1.ª edición). Gedisa.
- Verkuyten, M., Yogeeswaran, K., Adelman, L. (2019). Intergroup toleration and its implications for culturally diverse societies. *Social Issues and Policy Review*, 13, 5–35. doi:10.1111/sipr.12051
- Wodak, R., & Reisigl, M. (1999). Discourse and Racism: European Perspectives. *Annual Review of Anthropology*, 8 (1999), 175-199. <http://www.jstor.org/stable/223392?origin=JSTOR-pdf>
- Yardley, K., & Terry, H. (1987). *Self and Identity: Psychological Perspectives*. John Wiley and Sons.
- Zafra, R. (2010). *Un cuarto propio conectado*. (1.ª edición). Fórcola.



BIBLIOGRAFÍA

- Alcántara, M., & Rivas, C. (28 de agosto de 2018). Migración en América Latina: percepciones de la clase política. *Política Exterior*. <https://www.politicaexterior.com/latinoamerica-analisis/migracion-america-latina-percepciones-la-clase-politica/>
- Ataöv, T. (2000). *Discrimination and conflict*. www.eaford.org/site/assets/files/1023/discrimination_conflict.pdf
- Bermúdez, Y., Mazuera-Arias, R., Albornoz-Arias, N., & Morffe, M. (2018). *Informe sobre la movilidad humana venezolana. Realidades y perspectivas de quienes emigran (9 de abril al 6 de mayo de 2018)*. Servicio Jesuita a Refugiados, Venezuela; Universidad Católica del Táchira, Venezuela; Universidad Simón Bolívar, Colombia. <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4619/PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Tiempo. (2017). Venezolanos, la migración más grande en la historia del país. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/venezolanos-la-migracion-mas-grande-en-la-historia-del-pais-7287>
- Freitez, A. (julio de 2011). La emigración desde Venezuela durante la última década. *Temas de Coyuntura*, 63, 11-38. https://w2.ucab.edu.ve/tl_files/IIES/recursos/Temas%20de%20Coyuntura%2063/1.La_emigracion_Venezuela_Freitez..pdf
- Herrera, G., & Nyberg, N. (2017). Migraciones internacionales en América Latina: miradas críticas a la producción de un campo de conocimientos. Presentación del dossier. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 58, 11-36. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/509/50950776001/html/index.html>
- Manetto, F. (30 de diciembre de 2018). La migración venezolana cambia la agenda de América Latina. *El País*. https://elpais.com/internacional/2018/12/21/colombia/1545366881_919046.html
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (noviembre de 2009). *América Latina en 2010: Políticas migratorias para el desarrollo*. [Síntesis]. <https://www.oecd.org/dev/44147568.pdf>
- Prada, S. (2019). ¿Qué pasará con los venezolanos que se quedarán sin PEP en 2019? *Proyecto Migración Venezuela*. <https://migravenezuela.com/web/articulo/que-pasara-con-los-pep-que-vencen-en-agosto-/1099>
- Robayo, M. (s. f.). *Venezolanos en Colombia, un eslabón más de una historia compartida*. https://www.urosario.edu.co/urosario_files/2e/2ee3361e-eec6-4230-925b-3e6d91c83ab0.pdf

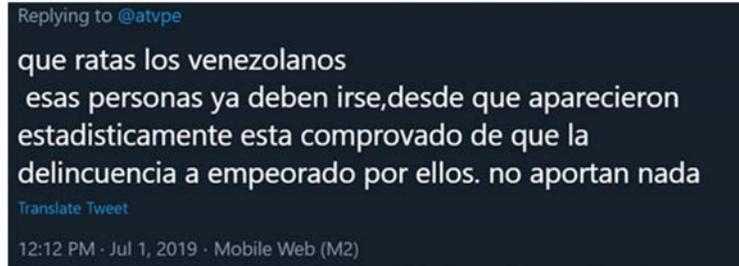
- Salgado, F., Contretas, C., & Albornoz, L. (2017). *La migración venezolana en Santiago de Chile: entre la inseguridad laboral y la discriminación*. *Revista Internacional de Estudios Migratorios*, 8(1), 81-117. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/RIEM/article/view/2164>
- Simpson, G., & Yinger, J. (1953). *Racial and Cultural Minorities: An Analysis of Prejudice and Discrimination*. Harper & Bros.
- Vargas, G, & Alzamora, A. (18 de junio de 2019). Promoviendo rutas inseguras: Políticas migratorias de la Unión Europea y América Latina. *Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la PUCP*. <http://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/promoviendo-rutas-inseguras-politicas-migratorias-de-la-union-europea-y-america-latina/>





ANEXOS

Anexo 1: *Tweet de @AtvTio*



@Renato. [@AtvTio]. (1 de julio de 2019). *Que ratas los venezolanos esas personas ya deben irse, desde que aparecieron estadísticamente esta comprobado de que la delincuencia* a. [Tweet]. Twitter.
<https://twitter.com/AtvTio/status/1145741929537314817>



Anexo 2: Tweet de @camiloncolombia



camo. [@camiloncolombia]. (21 de septiembre de 2020). *Homicidios de duque? Definitivamente el cáncer de latam es el veneco.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/camiloncolombia>



Anexo 3: *Tweet* de @Kulten



Matias VII Zamora . [[@Kulten](#)]. (5 de julio de 2019). *Se pudo cuando comenzaron a conducir venecos.* [[Tweet](#)]. Twitter.
<https://twitter.com/Kulten/status/1147275337656520705>



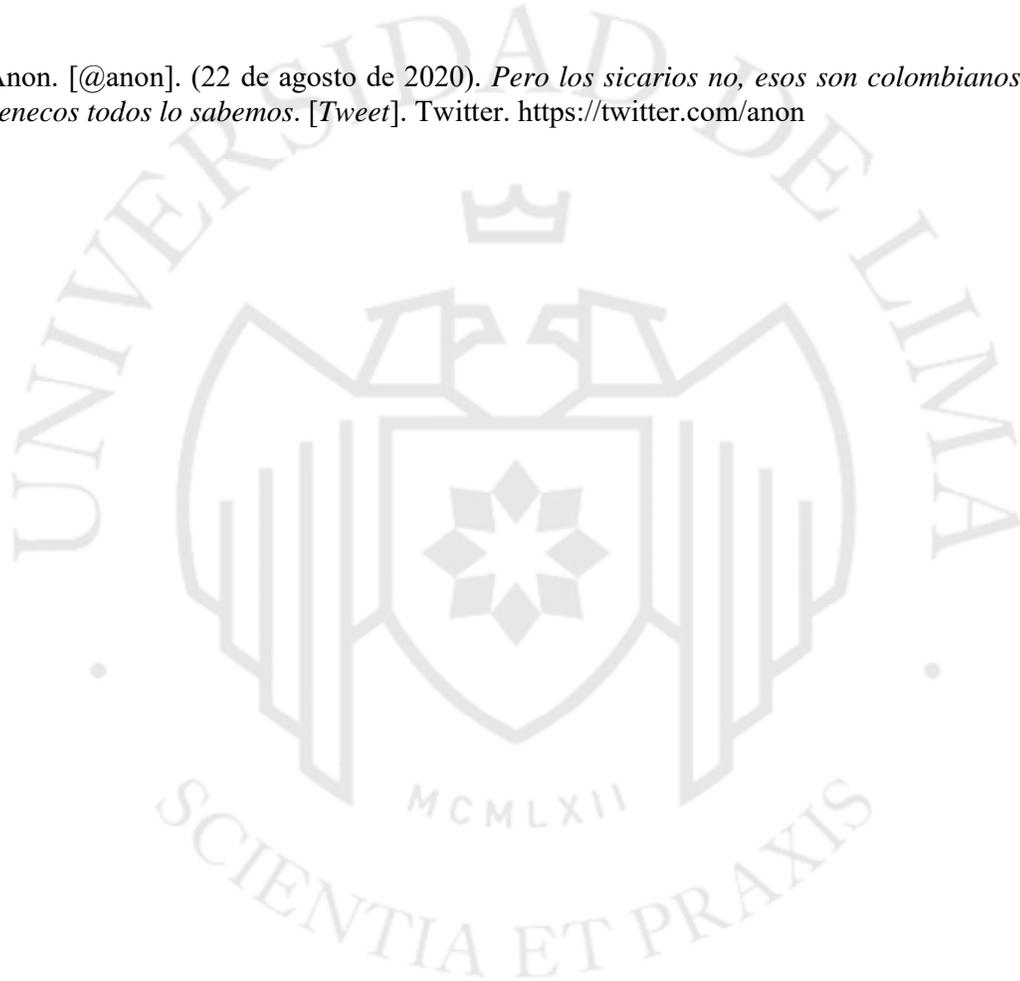
Anexo 4: *Tweet* de @anon

Pero los sicarios no, esos son colombianos y venecos
todos lo sabemos

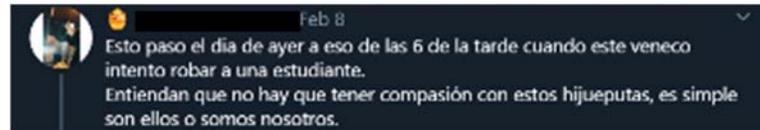
[Translate Tweet](#)

10:20 AM · Aug 22, 2020 · Twitter Web App

Anon. [@anon]. (22 de agosto de 2020). *Pero los sicarios no, esos son colombianos y venecos todos lo sabemos.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/anon>



Anexo 5: *Tweet* de @CalderonF1946



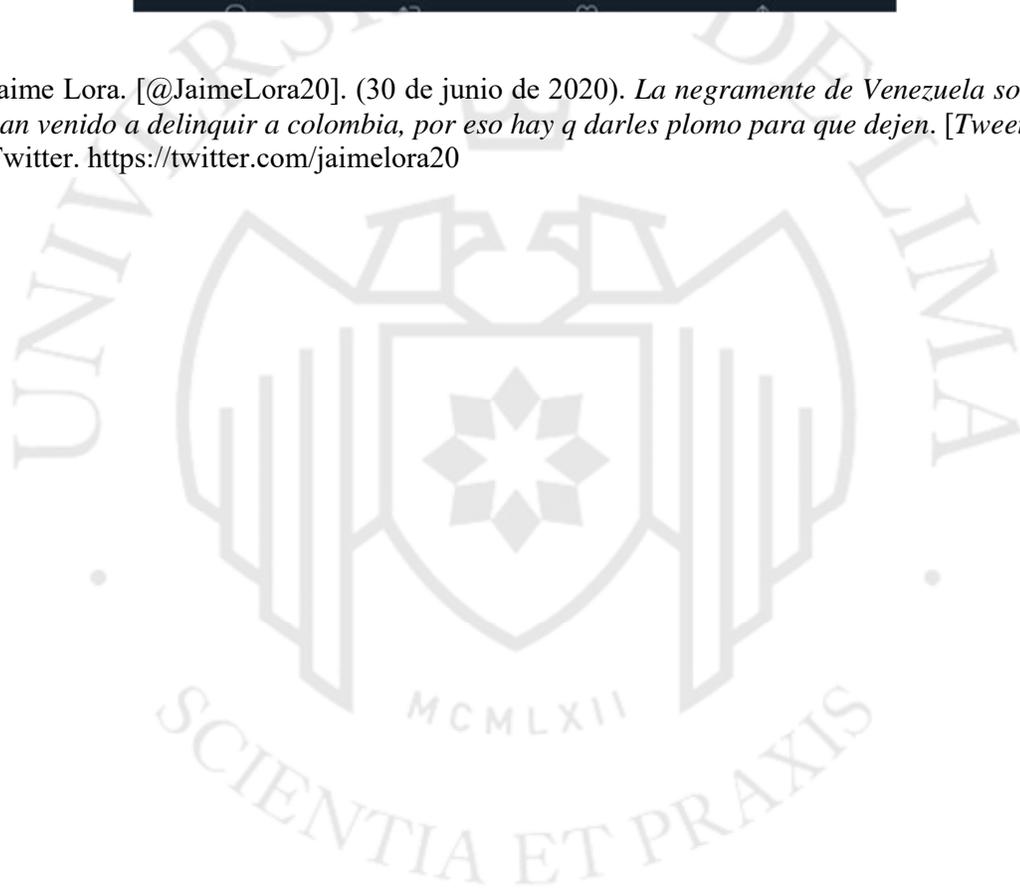
 . [@CalderonF1946]. (8 de febrero de 2020). *Esto paso el día de ayer a eso de las 6 de la tarde cuando este veneco intento robar a.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/CalderonF1946/status/1226197397950345221>



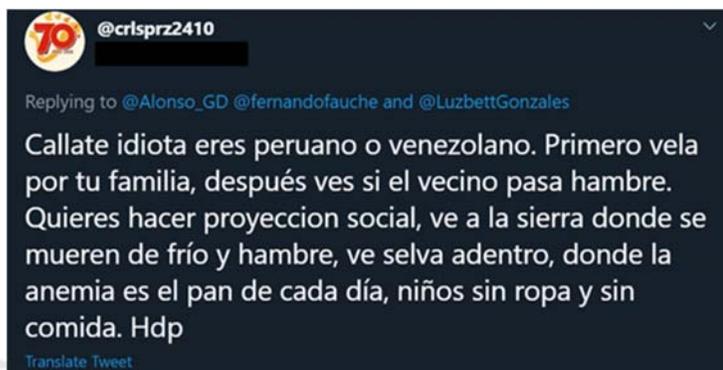
Anexo 6: Tweet de @JaimeLora20



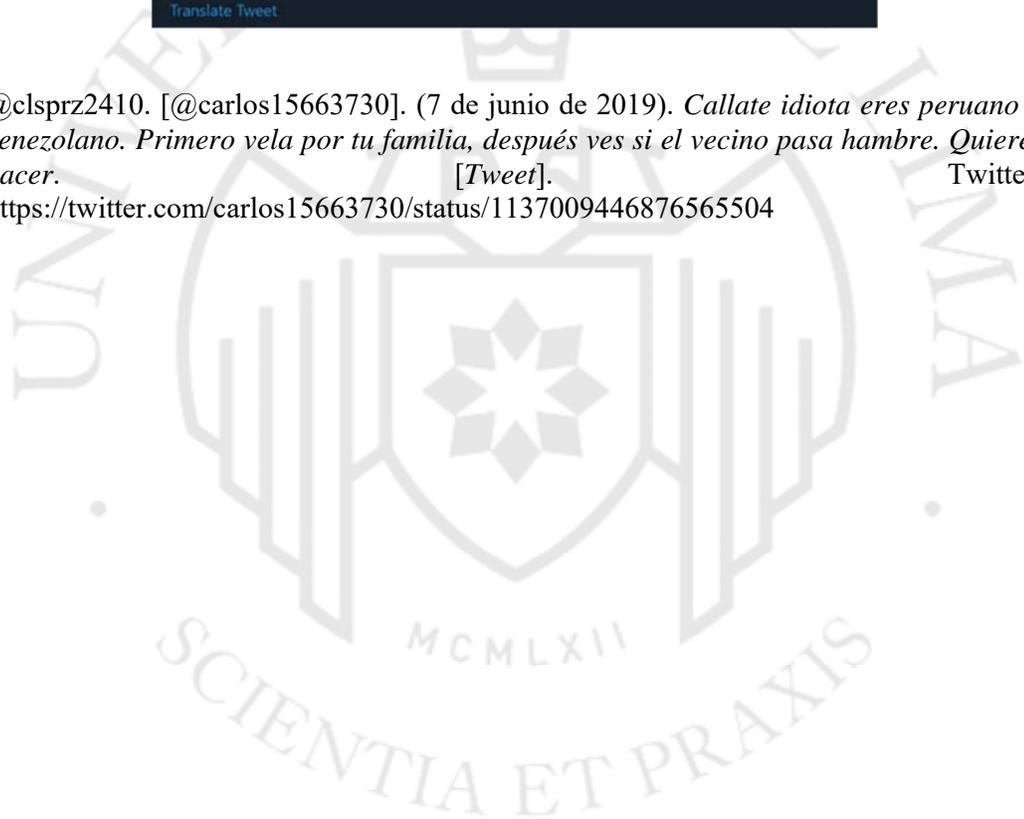
Jaime Lora. [@JaimeLora20]. (30 de junio de 2020). *La negramenta de Venezuela solo han venido a delinquir a colombia, por eso hay q darles plomo para que dejen.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/jaimelora20>



Anexo 7: *Tweet* de @carlos15663730



@clsprz2410. [@carlos15663730]. (7 de junio de 2019). *Callate idiota eres peruano o venezolano. Primero vela por tu familia, después ves si el vecino pasa hambre. Quieres hacer.* [Tweet]. Twitter.
<https://twitter.com/carlos15663730/status/1137009446876565504>



Anexo 8: *Tweet* de @NJavierBustos7



Javier Bustos J. [@NJavierBustos7]. (13 de enero de 2021). *Un delincuente venezolano ilegal... que se lea bien clarito.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/NJavierBustos7/status/1349339338404995073>

Anexo 9: Tweet de @senorXdeportivo



señorX. [@senorXdeportivo]. (24 de diciembre de 2019). *Pero es que ya uno no puede ni mirar un venezolano en el mismo país de uno... esos hptas son.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/senorXdeportivo>

Anexo 10: *Tweet* de @JAlfredoQuiroz3

Replying to @Aleeexis

Cállate chupa venecos, anda búscate tu veneco que te robe. Anda

J. Alfredo QR. [@JAlfredoQuiroz3]. (7 de julio de 2020). *Cállate chupa venecos, anda búscate tu veneco que te robe. Anda.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/JAlfredoQuiroz3/status/1280723186414497793>



Anexo 11: Captura de video de @CalderonF1946



□ . [@CalderonF1946]. (8 de febrero de 2020). *Esto paso el día de ayer a eso de las 6 de la tarde cuando este veneco intento robar a.* [Video adjunto]. Twitter. <https://twitter.com/CalderonF1946/status/1226197397950345221>