

## **Victimas del odio digital: análisis del discurso de odio en redes sociales desde una perspectiva socioeducativa**

### **Digital hate victims: hate speech on social media analysis from a socioeducational perspective**

Patricia Caja López 

Consejería de Educación de Murcia (España)

[patricia.caja@murciaeduca.es](mailto:patricia.caja@murciaeduca.es)

Isabel Gutiérrez Porlán 

Universidad de Murcia (España)

[isabelgp@um.es](mailto:isabelgp@um.es)

Domingo Segura Bernabeu 

Fundación Cepaim (España)

[domingo@cepaim.org](mailto:domingo@cepaim.org)

Recibido: 15/09/2025

Aceptado: 26/11/2025

Publicado: 1/12/2025

#### **RESUMEN**

En este artículo se analiza el impacto psicológico, emocional y social del discurso de odio racista en redes sociales desde la perspectiva de las víctimas. A través de entrevistas cualitativas con personas afectadas y profesionales expertos, se examinan los efectos de los mensajes de odio en redes sociales en la autoestima, la salud mental y el ejercicio de la ciudadanía digital. El objetivo principal es comprender las consecuencias que este tipo de violencia digital genera en las personas afectadas, así como explorar las estrategias que emplean para afrontarlo y su percepción sobre la eficacia de las medidas ofrecidas por las plataformas digitales. La investigación se apoya en entrevistas semiestructuradas, tanto a víctimas como a profesionales expertos en la materia. A través de un enfoque socioeducativo, se pretende profundizar en aspectos como la percepción de seguridad digital, la salud mental, el ejercicio de la ciudadanía digital, la competencia digital, y la valoración de las políticas y herramientas de moderación implementadas por las plataformas. El trabajo ofrece una visión integral de las dinámicas digitales de odio que afectan y aumentan los factores de exclusión, vulnerabilidad y resistencia tanto en el entorno digital como educativo y comunitario, con el fin de aportar propuestas informadas para la prevención, intervención y mejora de los entornos virtuales y los procesos de convivencia.

#### **PALABRAS CLAVE**

Discurso de odio racista; ciudadanía digital; impacto emocional; redes sociales; competencia digital.

#### **ABSTRACT**

This paper analyses the psychological, emotional, and social impact of racist hate speech on social media from the perspective of victims. Through qualitative interviews with affected individuals and expert professionals, the study examines the effects of hate messages on social media on self-esteem, mental health, and the exercise of digital citizenship. The main objective is to understand the psychological, emotional, and social consequences that this type of digital violence generates in those affected, as well as to explore the strategies they employ to cope with it and their perception of the effectiveness of the measures offered by digital platforms. The research is based on semi-structured interviews with both victims and professionals who are experts in the field. Through a socio-

educational approach, the study aims to delve into aspects such as the perception of digital security, mental health, the exercise of digital citizenship, digital competence, and the assessment of the moderation policies and tools implemented by platforms. This paper offers a comprehensive view of the digital dynamics of hate that affect and increase factors of exclusion, vulnerability, and resistance in both the digital and educational and community environments, with the goal of providing informed proposals for the prevention, intervention, and improvement of virtual environments and coexistence processes.

## KEYWORDS

Racist hate speech; digital citizenship; emotional impact; social media; digital literacy.

## CITA RECOMENDADA:

Caja, P., Gutiérrez, I. y Segura, D. (2025). Víctimas del odio digital: análisis del discurso de odio en redes sociales desde una perspectiva socioeducativa. *RiiTE Revista interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*, 19, 108-120. <https://doi.org/10.6018/riite.680071>

## Principales aportaciones del artículo y futuras líneas de investigación:

- Análisis desde la perspectiva de las víctimas de la problemática actual sobre los mensajes de odio en redes sociales.
- Aproximación al análisis de los mensajes de odio desde una perspectiva socioeducativa.
- Visión integral de las dinámicas digital de odio que aumentan los factores de exclusión con la finalidad de aportar propuestas informadas para la prevención.

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el auge de las redes sociales ha transformado profundamente la forma en que las personas se comunican, se informan y ejercen su ciudadanía. Este aumento del uso de las redes sociales por parte de las generaciones actuales nos lleva a contemplar una ética digital que nos guíe y ayude a integrar valores cívicos en nuestro uso de las tecnologías digitales, de las redes sociales y en nuestra labor como docentes del siglo XXI (Balladares-Burgos y Jaramillo-Baquerizo, 2022). Esta necesidad surge de retos contemporáneos como reducir la brecha digital, garantizar un acceso a la tecnología de toda la población, gestionar la información digital de forma adecuada, prevenir peligros y vulnerabilidades mediante las redes, construir una ciudadanía virtual, etc.

La empatía y la ética están presentes en el modelo de competencias digitales del Consejo de Europa Digcom 2.0 (Ferrari et al., 2014) que concreta qué debe saber un ciudadano o ciudadana para desenvolverse en el mundo digital. En el modelo se hace alusión a la comprensión de los valores, de la dignidad y de los derechos humanos, creándose a través de una actitud de respeto y un sentido de responsabilidad hacia los demás, así como mediante un conocimiento sólido y una comprensión crítica de uno mismo. Estas competencias permiten a una persona percibir una realidad desde múltiples perspectivas y relacionarse con la diversidad de los demás (Richardson y Milovidov, 2022).

Autores como James (2014) y Cortina (2017) conciben la ética digital como una lucha contra las situaciones que van en contra de la intimidad de las personas en las redes, como en los casos de ciberbullying o ciberacoso. Fomentar la llamada ciudadanía digital en los centros educativos es clave para evitar estas situaciones de odio virtual y construir una sociedad más cívica y respetuosa. Esto implica crear entornos adecuados, garantizar el acceso equitativo a las tecnologías, educar en su uso

crítico y promover relaciones positivas que ayuden a reducir desigualdades (Grijalva-Quiñonez et al., 2024). Para ello, es fundamental el trabajo conjunto de docentes, familias y la comunidad, cuyo nivel de ciudadanía digital se ve influenciada por factores como sus antecedentes personales individuales, el uso de internet y sus características psicológicas (Choi, et al., 2018).

Sin embargo, este entorno digital, que en principio debería favorecer la participación, el diálogo y la inclusión, se ha convertido también en un espacio donde proliferan discursos de odio que reproducen y amplifican formas de discriminación estructural, como el racismo. En particular, el discurso de odio racista en redes sociales constituye una forma de violencia simbólica que tiene consecuencias reales y significativas en la vida de las personas que lo sufren.

Este tipo de incidentes no son aislados, sino que reflejan un patrón recurrente de violencia verbal y simbólica que afecta de forma especialmente dura a personas racializadas. Lo más preocupante es que estos ataques no se limitan a insultos puntuales, sino que generan un impacto profundo en la autoestima, la salud mental y la percepción de seguridad de las víctimas, afectando también a su participación activa en los espacios digitales.

Las generaciones actuales se encuentran constantemente expuestas a las tecnologías digitales, especialmente a las redes sociales, las cuales constituyen uno de sus principales medios de comunicación y obtención de la información. De acuerdo con el estudio realizado por "IAB Spain" en 2024, en la actualidad, un 86% de las personas de entre 12 y 74 años que emplean Internet, utilizan las redes sociales, lo que supone 30 millones de individuos (Iab Spain, 2024). Otro aspecto relevante es la infra denuncia: numerosas víctimas no reportan los ataques por miedo, desconfianza en las instituciones o por la normalización del odio en redes, lo que invisibiliza la magnitud real del problema (FRA, 2022). Es por esto por lo que se requiere formación, investigación y reflexión académica en este ámbito que ayude a identificar las fortalezas (rapidez e interconexión), pero también las debilidades (fake news, cyberbullying y mensajes de odio) de estas como medio fiable de socialización y de aprendizaje invisible o no formal (Cobo y Moravec, 2011).

La ciudadanía digital implica tanto oportunidades como responsabilidades, y requiere una revisión constante de su dimensión social y tecnológica. Cobo (2019) propone entenderla en tres niveles: como receptores, participantes y actores activos, capaces de reconocer riesgos y beneficios. Por otro lado, Choi (2015) en su estudio sobre ciudadanía digital identificó cinco dimensiones clave: el activismo político en línea, las habilidades técnicas para el uso de Internet, la conciencia social a nivel local y global, una perspectiva crítica sobre el entorno digital y la capacidad para comunicarse y colaborar eficazmente a través de la red. Estas dimensiones reflejan distintos aspectos del ejercicio activo y responsable de la ciudadanía en entornos digitales. Temas como la privacidad, la inclusión o la libertad de expresión son claves y deben abordarse desde la formación y el debate crítico, ya que trascienden lo digital y afectan a toda la sociedad.

Investigar el impacto del discurso de odio racista desde la perspectiva de las víctimas es fundamental para empatizar de forma real con ellas y comprender no solo el daño que produce, sino también las estrategias que las personas desarrollan para resistirlo y cómo valoran las respuestas institucionales y tecnológicas ante esta problemática. Este artículo se centra en tres grandes dimensiones: los efectos emocionales y psicológicos del discurso de odio, la percepción de seguridad y pertenencia en el entorno digital, y la eficacia de las medidas adoptadas por las plataformas digitales para combatirlo.

Metodológicamente, el trabajo se apoya en entrevistas semiestructuradas realizadas tanto a personas que han sido víctimas de discurso de odio racista en redes sociales como a profesionales con experiencia en asociaciones que tienen como objetivo prevenir y eliminar este tipo de contenido en las redes sociales en particular y en la sociedad en general. A través de este enfoque cualitativo, se busca dar voz a quienes han vivido esta violencia y generar conocimiento que sirva para el diseño de políticas públicas, educativas y tecnológicas más eficaces y justas.

Esta investigación está vinculada al proyecto Desactiva el racismo y la xenofobia de la Fundación Cepaim (2024, 2025) (<https://desactiva.org>) y aspira a contribuir a la visibilización de una forma de violencia que, pese a su creciente presencia, sigue siendo minimizada o normalizada, y aportar propuestas concretas para la construcción de entornos digitales más seguros, inclusivos y respetuosos para todas las personas.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Problema

El problema central de esta investigación se centra en los efectos que los mensajes de odio racistas, difundidos a través de redes sociales, tienen sobre las víctimas, especialmente jóvenes. Estos espacios digitales, que forman parte del ejercicio de la ciudadanía digital, no solo permiten la participación y expresión, sino que también pueden convertirse en escenarios de violencia simbólica que refuerzan formas de discriminación estructural. A pesar del aumento de la gran presencia de discursos de odio en línea actualmente, se sabe aún poco sobre su impacto psicológico, emocional y social. La falta de acceso equitativo a herramientas digitales y a educación crítica en el uso de estas tecnologías, es decir, la brecha digital, agrava la vulnerabilidad de ciertos grupos frente a estos ataques, limitando su capacidad de respuesta y protección. Ante este panorama, es urgente analizar cómo las víctimas procesan estos mensajes, qué consecuencias enfrentan y qué medidas pueden adoptarse para mitigar sus efectos y fomentar una participación digital más segura, justa e inclusiva.

### 2.2. Preguntas de investigación

1. ¿Cómo experimentan las víctimas de mensajes de odio en redes sociales estos ataques y cuál es el impacto emocional que les genera en su autoestima, bienestar y sensación de seguridad digital?
2. ¿Cómo se perciben a sí mismas las víctimas en relación con sus capacidades para actuar ante los mensajes o discursos de odio en redes, qué estrategias de afrontamiento utilizan?
3. ¿En qué medida las víctimas perciben que las plataformas digitales abordan la problemática del discurso de odio y si se sienten apoyadas por otras personas o recursos en otros espacios fuera de las redes?

### 2.3. Objetivos de la investigación

1. Analizar los efectos psicológicos y emocionales que los mensajes de odio tienen sobre las víctimas en redes sociales, como en su percepción de seguridad digital, autoestima, salud mental, bienestar y su ejercicio de la ciudadanía digital.
2. Explorar las estrategias que emplean las víctimas para afrontar y manejar los mensajes de odio en las plataformas digitales y su nivel de sensibilización, conocimiento del problema y

competencia digital.

3. Investigar la percepción de las víctimas sobre las políticas y herramientas de las plataformas digitales ante el discurso de odio, y su efectividad como entornos seguros, educativos o de apoyo a personas vulnerables.

## 2.4. Enfoque y método

El enfoque del que parte la investigación realizada es cualitativo. Este método no cuenta con una estructura lineal, ya que está basado en el análisis de experiencias personales subjetivas, detectar patrones y comprender contextos, eventos y personas, como en este caso. La metodología sigue un orden inductivo, analizando de lo específico a lo más general (Castillo et al., 2025) En el caso que nos ocupa, se analizarán testimonios concretos de víctimas de discursos de odio en redes sociales para identificar patrones comunes en las respuestas de los participantes, con el objetivo de profundizar en sus experiencias personales y determinar sus consecuencias emocionales y sociales.

Se utiliza un diseño fenomenológico para explorar cómo las víctimas perciben y experimentan el impacto emocional de estos ataques tanto en el plano emocional como en su participación en entornos digitales, percepción de seguridad y prácticas comunicativas. Este enfoque permite explorar y comprender en profundidad la esencia de las experiencias vividas, otorgando valor al significado que estas tienen en campos como la pedagogía, la psicología y la sociología, según lo expresado por quienes las han experimentado. Se trata de un método que sigue procedimientos rigurosos y sistemáticos, capaces de captar aspectos éticos y subjetivos de la vida cotidiana que suelen quedar fuera del alcance de los métodos tradicionales de investigación (Fuster, 2019).

El método de recolección de datos será a través de entrevistas en profundidad con personas que hayan sido víctimas de discursos de odio en las plataformas de X, Instagram y TikTok. Se han seleccionado estas redes sociales porque son las que tienen un mayor nivel de exposición a discursos de odio racistas, de acuerdo con el diagnóstico del discurso de odio y la desinformación en redes sociales realizado por la Fundación Cepaim (VI Jornadas Desactivando el racismo y la xenofobia, 2024 y I Congreso Internacional Desigualdad y Exclusión Digital, 2025). Según este estudio, Facebook también cuenta con una fuerte carga de racismo. Sin embargo, se ha excluido de este análisis ya que es una plataforma que se emplea cada vez menos por los jóvenes (18-30 años) de acuerdo con el Informe Anual de Monitorización del Discurso de Odio en Redes Sociales 2023 (OBERAXE, 2024), siendo X, Instagram y TikTok las más empleadas por los usuarios de este rango de edad.

La investigación se centra en las vivencias subjetivas de las víctimas, explorando sus emociones, reacciones y formas de afrontamiento. Además, se medirá su conocimiento o capacidad de reacción ante estos mensajes de odio en referencia a su conocimiento sobre la problemática, a su competencia digital y a su nivel de sensibilización.

Se ha seleccionado la entrevista para la recopilación de información ya que se considera una herramienta de comprensión social y una herramienta necesaria para comprender cómo está constituida la realidad de nuestra sociedad (Íñiguez-Rueda, 2024). Brinkmann y Kvale (2015) subrayan que la entrevista es un espacio donde se construye sentido de forma compartida, lo cual resulta especialmente útil para explorar experiencias subjetivas, como la percepción de la discriminación y sus contextos. El uso de la entrevista permite abordar diferentes dimensiones individuales comparándolas y relacionándolas, en sintonía con el carácter relacional e interactivo propio de las redes sociales.

## 2.5. Contexto y participantes

Se llevará a cabo un muestreo comprensible de variación máxima, los participantes serán 6 personas que hayan sido víctimas de al menos un discurso de odio en redes sociales de tipo racista dirigido a ellos/ellas directamente o al colectivo al que pertenecen (personas migrantes, de ascendencia extranjera, colectivo LGTB, etc.). Para definir a las personas participantes como víctimas, se considerará el tipo de ataque sufrido (racial, machista, homófobo, con motivo religioso...) y los factores de vulnerabilidad asociados que las posiciona como objeto de dichos discursos (en este caso, la pertenencia a colectivos históricamente discriminados). La muestra, si bien reducida en número, se justifica desde un enfoque cualitativo que prioriza la profundidad de los relatos sobre su representatividad estadística, buscando comprender en detalle las experiencias vividas por las víctimas del odio digital. Nos centraremos en personas que sean migrantes o descendientes de migrantes. Dentro de este criterio, se buscará una muestra diversa en cuanto a género, etnia y contexto socioeconómico.

Además de entrevistar a víctimas de discursos de odio en redes, se le realizará una versión adaptada de la entrevista a tres expertos, profesionales que trabajan en este ámbito para tener un punto de vista profesional acerca de la problemática y contrastar sus respuestas con las de las víctimas para poder ofrecer también un análisis desde la respuesta educativa que éstas ofrecen.

Que el perfil de las personas entrevistadas refleje una diversidad de género y procedencia cultural, permitirá aproximar el análisis desde una perspectiva interseccional y enriquecer la comprensión de cómo operan los discursos de odio en distintas trayectorias vitales. Cabe destacar que las personas participarán de forma voluntaria y se les garantizará confidencialidad.

## 2.6. Procedimiento

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo a través de un proceso estructurado en cinco fases, que permitieron abordar de manera rigurosa y sistemática el fenómeno del discurso de odio racista en redes sociales desde la perspectiva de las víctimas. En la fase inicial, se procedió a la preparación y diseño del estudio.

La segunda fase correspondió a la recolección de datos. Durante este periodo, se realizaron entrevistas individuales en profundidad con víctimas de discurso de odio racista, en las que se exploraron experiencias personales, vivencias emocionales, reacciones psicológicas y percepciones sobre las plataformas. Además, en algunos casos se incorporaron dinámicas de discusión grupal, lo que permitió enriquecer el análisis con perspectivas compartidas. Todo el material recopilado fue transcrito de forma íntegra para su posterior análisis cualitativo.

Una vez finalizada la recopilación, se inició la fase de análisis de los datos. El material transcrito fue examinado a partir de una codificación temática que permitió identificar patrones recurrentes en los discursos de las personas entrevistadas. Se prestó especial atención a las manifestaciones de impacto emocional y psicológico, así como a las estrategias individuales y colectivas de afrontamiento del odio digital. Del mismo modo, se exploró la relación de los hallazgos con marcos teóricos relevantes como la ciudadanía digital activa, la competencia digital, los procesos de exclusión y brecha digital, y teorías relacionadas con la autoestima, la salud mental y la justicia social en entornos virtuales.

En la fase de interpretación y elaboración de conclusiones, se reflexionó en profundidad sobre el modo en que los efectos del discurso de odio inciden en el bienestar emocional, la salud mental y la participación cívica digital de las víctimas

### 3. RESULTADOS

Para analizar en profundidad los resultados, nos centraremos primero en las respuestas de las víctimas, luego en las de los profesionales y por último conectaremos unas con otras buscando similitudes y diferencias.

#### 3.1. Análisis de las entrevistas a las víctimas

Con respecto al primer objetivo (efectos psicológicos y emocionales del discurso de odio en redes sociales), las víctimas entrevistadas reportan consecuencias significativas a nivel emocional y psicológico tras haber sufrido mensajes de odio racistas en redes sociales. Los sentimientos predominantes fueron el miedo, la inseguridad, la baja autoestima y una pérdida de confianza en el entorno digital y en su propia imagen. Declaraciones como “me da miedo”, “me hizo sentir de menos” o “empecé a dudar de mí” reflejan un impacto directo en su bienestar personal. Además, algunos decidieron retirarse de los espacios digitales, cerrar sus cuentas o dejar de participar en discusiones, lo cual se traduce en un fenómeno de autocensura. Este alejamiento supone una limitación directa en el ejercicio de su ciudadanía digital, al sentirse excluidas o amenazadas por su presencia en las plataformas.

Cabe mencionar como estas consecuencias descritas por las víctimas (ansiedad, miedo y autocensura) coinciden con lo identificado en el informe de la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE (FRA, 2022), que documenta un incremento del malestar psicológico entre personas racializadas que sufren ataques digitales.

Respecto al objetivo 2 (Estrategias de afrontamiento ante el discurso de odio), predomina una actitud pasiva ante el odio recibido, expresada con frases como “no respondí” o “lo dejé pasar”, convirtiendo la etiqueta “Ignorar el odio” en una de las que más se repiten a lo largo de las entrevistas. Esta pasividad puede interpretarse como una estrategia de autoprotección emocional, aunque no contribuye a resolver ni visibilizar el problema. Acciones más activas, como el bloqueo o reporte de contenido, fueron menos frecuentes, y en ningún caso se identificaron acciones públicas de denuncia o activismo digital.

En cuanto a competencias digitales, existe una dualidad: algunas víctimas afirman saber cómo proteger sus cuentas o denunciar contenido, mientras que otras muestran desconocimiento y falta de formación para enfrentarse adecuadamente a estos entornos hostiles. A pesar de ello, sí se evidencia una alta sensibilidad y conciencia crítica frente al discurso discriminatorio, muchas de las víctimas expresan en sus testimonios su conciencia del problema con frases como “Se estaban generando una serie de prejuicios y generalidades negativas hacia mi religión, que podrían causar ideas erróneas de lo que la religión en sí supone e implica”. Sin embargo, esta concienciación por parte de las víctimas no viene acompañada de herramientas para combatir el odio eficazmente en redes sociales.

Por último, en relación con nuestro tercer objetivo (Percepción sobre la actuación de las plataformas digitales), las víctimas tienen una percepción marcadamente negativa sobre la actuación de las plataformas. Critican su ineficacia, la lentitud en la respuesta y una sensación de abandono, con afirmaciones como “no hacen nada” o “me dejaron expuesta”. Entre las propuestas de mejora, las víctimas sugieren acciones más rápidas, bloqueo de cuentas ofensivas, la implementación de ayuda psicológica y una mejora de la educación desde edades tempranas. Además, se observó que algunas personas fueron atacadas por motivos múltiples (religión, orientación sexual, etc.), lo cual indica un cruce de discriminaciones más amplio que el puramente racial.

### 3.2. Análisis de las entrevistas a las profesionales expertas

Las expertas entrevistadas confirman que el discurso de odio tiene efectos psicológicos y emocionales (objetivo 1), causando un impacto psicológico severo, generando en las víctimas aislamiento, baja autoestima y ansiedad. Subrayan que estos efectos pueden extenderse más allá del entorno digital, afectando la salud mental y el bienestar general.

Desde la perspectiva profesional, existe una falta estructural de alfabetización digital en la ciudadanía (objetivo 2). Las expertas destacan que muchas víctimas no saben identificar adecuadamente el odio ni usar correctamente herramientas como la denuncia o el bloqueo. En ocasiones, estas personas son vulnerables a contenidos engañosos y opiniones extremistas debido a la influencia de “influencers” u otros agentes sin formación.

Las profesionales insisten en la urgencia de implementar programas de educación digital desde edades tempranas, que fortalezcan la ciudadanía digital, la capacidad de identificación del discurso de odio, y el desarrollo de estrategias de protección adecuadas.

Por último, las expertas coinciden con las víctimas en su visión crítica hacia las plataformas (objetivo 3). Solamente una de ellas expresa puntualmente una percepción positiva hacia las plataformas y afirma que “todo depende de cómo uses tú las redes sociales. Al final las redes sociales no son algo negativo. Tienen su lado negativo y su lado positivo, hay que saber sacar el lado bueno y los beneficios de cada plataforma”. Sin embargo, la percepción general de las profesionales hacia las plataformas y sus medidas es negativa. Señalan como principales problemas la falta de transparencia, la moderación ineficaz, y el funcionamiento del algoritmo que, en lugar de reducir, amplifica el odio al priorizar contenidos polarizantes que generan interacción. También critican la ausencia de un enfoque educativo por parte de las plataformas y proponen medidas como eliminar el anonimato, establecer mecanismos de ayuda psicológica, aumentar la responsabilidad legal de las plataformas e incluir la alfabetización digital y la prevención del odio en el currículo escolar.

### 3.3. Análisis comparativo de las entrevistas a víctimas y expertas

Tras analizar las entrevistas podemos observar ciertas coincidencias entre las respuestas de las víctimas y las de las profesionales. Tanto víctimas como profesionales coinciden en el impacto emocional negativo del discurso de odio, incluyendo ansiedad, miedo, baja autoestima y aislamiento. Además, ambas partes reconocen que las plataformas digitales fallan en su función de proteger, educar o moderar eficazmente los discursos nocivos y también existe un consenso sobre la necesidad de una intervención educativa, tanto para mejorar las competencias digitales como para prevenir y detectar el odio.

Por otro lado, encontramos diferencias entre unas entrevistas y otras. Las víctimas tienden a sobreestimar sus competencias digitales, mientras que los profesionales apuntan a una falta general de estas competencias entre la ciudadanía. Además, las víctimas demuestran tener conciencia del problema en sus respuestas, siendo capaces de identificar el odio, pero ninguno reaccionó denunciando pública o eficazmente aportando pruebas, lo que indica una falta de competencia digital y conciencia del problema.

Otra divergencia entre víctimas y expertas es que las víctimas priorizan soluciones inmediatas y prácticas (bloqueo, denuncia, ayuda psicológica), mientras que las profesionales se enfocan más en estrategias preventivas a largo plazo (educación, legislación, responsabilidad de plataformas).



La comparación entre testimonios de víctimas y expertas en el ámbito socioeducativo no solo valida los hallazgos, sino que enriquece la interpretación, al cruzar experiencias vividas con lecturas profesionales y comunitarias de los fenómenos de odio digital. Las experiencias directas de las víctimas ofrecen un testimonio vivencial del daño sufrido, mientras que los expertos permiten contextualizar y sistematizar estas vivencias dentro de una visión estructural. Ambas perspectivas se complementan para construir un diagnóstico más completo: el odio digital no solo hiere individualmente, sino que refleja y reproduce desigualdades sociales preexistentes, requiriendo una respuesta multidimensional (tecnológica, educativa, psicológica y legal).

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- Impacto emocional del discurso de odio digital: vulnerabilidad, silenciamiento y derechos digitales.

Los efectos emocionales reportados por las víctimas, como el miedo, la ansiedad, el aislamiento y la pérdida de autoestima, ponen de manifiesto que el discurso de odio no solo representa un acto simbólicamente violento, sino también una amenaza directa a la salud mental, a la integridad digital y al ejercicio pleno de la ciudadanía digital. Esta dimensión conecta directamente con la ética digital descrita por Balladares-Burgos y Jaramillo-Baquerizo (2022), donde el uso respetuoso de las tecnologías es esencial para una convivencia basada en los derechos humanos y la dignidad.

Asimismo, el retiro de las víctimas del espacio digital pone en evidencia una violación de su derecho a participar activamente en la sociedad digital, afectando su rol como receptores y actores en los niveles de ciudadanía digital propuestos por Cobo (2019). Esta exclusión autoimpuesta refleja una violencia estructural y cultural (Salinas, 2023), que perdura con la invisibilización y silenciamiento de voces vulnerables en redes sociales.

Por tanto, estos resultados exigen una visión ética y empática del entorno digital, acorde con el modelo de competencias del Consejo de Europa (Milovidov y Richardson, 2022), que promueve el respeto, la empatía y la percepción crítica de la diversidad.

- Respuestas individuales frente al odio: carencias en ciudadanía digital, competencia digital e informacional.

La tendencia predominante de respuestas pasivas (ignorar, silenciar, retirarse) evidencia una importante brecha en la competencia digital e informacional, como ya apuntaban autores como Espuny et al. (2011). Si bien algunas víctimas saben cómo denunciar o bloquear, otras muchas carecen del conocimiento necesario para identificar y contrarrestar eficazmente los discursos de odio o las noticias falsas.

Esto evidencia que la alfabetización digital sigue siendo deficiente de acuerdo con las 4 dimensiones de la ciudadanía digital establecidas por Choi (2015): la ética, la alfabetización mediática, la participación y la resistencia crítica. Si comparamos las respuestas de las entrevistas con estas dimensiones obtenemos que: ninguna de las víctimas participantes ha realizado una respuesta activista en línea tras el ataque, algunos de ellos no poseen las habilidades técnicas para denunciar de forma efectiva (aportando pruebas, capturas y sin eliminar los mensajes de odio), aunque todos los participantes demuestran tener conciencia del problema y saben detectar el odio cuando lo ven online. Además, expresan su disconformidad con las políticas de las plataformas, pero en ocasiones mencionan no haberse preocupado de si se había puesto solución tras denunciar. La capacidad de analizar fuentes, contrastar información y ejercer juicio crítico (Rosas, 2011) es clave para resistir la viralización del odio, pero está ausente o es desigual entre las víctimas entrevistadas.

A su vez, la ausencia de respuestas colectivas o activismo digital sugiere falta de espacios seguros y comunitarios donde se fomente el diálogo igualitario. Las entidades sociales y comunitarias, como Fundación Cepaim o Columbares, desempeñan un papel importante en la prevención y acompañamiento frente al odio digital, creando entornos seguros y ofreciendo recursos educativos que complementan la acción institucional. No obstante, se identifican como insuficientes, pues sin una apuesta público-privada amplia por normalizar estos espacios, la mayoría de las víctimas o potenciales víctimas difícilmente podrán generar narrativas alternativas o formar parte de movimientos como EspacioAfro, Fake Hunters, Proyecto desactiva que pretenden generar un cambio en este sentido.

- El papel de las plataformas y la necesidad de una ciudadanía crítica y activa.

La percepción negativa de las plataformas, tanto por parte de víctimas como expertos, coincide con la investigación sobre la ineficiencia del control algorítmico y la falta de regulación efectiva en redes (Balladares-Burgos y Jaramillo-Baquerizo, 2021). A pesar del potencial de las tecnologías digitales para democratizar la información, su diseño y funcionamiento actual contribuyen a amplificar el odio (Aznar, 2018) como puede verse en la reciente monitorización del discurso de odio realizado por OBERAXE (2025). Este fallo institucional se contrapone a lo que deberían ser espacios de ciudadanía digital empoderada y ética, como se exige en el Código Penal español o proponen los marcos como DigComp y DigCompEdu, que promueven el uso responsable y formativo de la tecnología.

Las demandas de las víctimas (intervenciones más rápidas, ayuda psicológica, educación en edades tempranas) están en sintonía con las recomendaciones pedagógicas del enfoque dialógico y crítico (Herrero, 2013), que busca transformar las redes en espacios de diálogo y convivencia. Además, la dificultad para distinguir entre el discurso de odio de cuál puede ser tipificado como delito de odio (Tamarit, 2018) refuerza la importancia de fomentar competencias ético-legales en la ciudadanía digital, enseñando a detectar e interpretar adecuadamente el discurso de odio antes de que este se transforme en violencia estructural o delictiva.

Los resultados alcanzados confirman y profundizan la urgente necesidad de fortalecer la competencia digital e informacional, el reconocimiento del discurso de odio como una forma de violencia estructural y emocional, la deficiencia de las plataformas para proteger a las víctimas y la importancia de una educación ética y crítica en entornos digitales.

El discurso de odio en redes sociales no solo se escribe: se siente, se sufre y, en muchos casos, se silencia. Las voces recogidas en este estudio, tanto de víctimas como de profesionales, revelan que estas expresiones de violencia digital son mucho más que insultos o comentarios hirientes, son mecanismos que erosionan el bienestar, debilitan la participación ciudadana y perpetúan desigualdades estructurales.

A través de los testimonios de las víctimas, se observa cómo el odio digital genera una transformación interna que va desde la inseguridad personal hasta la desconfianza colectiva en el espacio virtual. Las emociones descritas (miedo, ansiedad, auto desvalorización) no son excepcionales ni puntuales: son patrones que se repiten, marcando una huella profunda que, en muchos casos, desemboca en el silencio o la retirada. El coste emocional no solo afecta a la esfera privada; se extiende hacia lo público, afectando el ejercicio de derechos fundamentales como la libertad de expresión o la participación en la vida social digital.

Sin embargo, más allá del impacto, lo que también emerge con claridad es la escasez de herramientas para enfrentarlo. Los hallazgos obtenidos evidencian que, si bien son necesarios marcos de políticas actuales, como la relativa reciente Ley de Igualdad de Trato, que reconoce la urgencia de prevenir la

discriminación en espacios digitales y fortalecer la convivencia intercultural, la realidad es que las víctimas siguen navegando en un entorno violento y complicado, con herramientas de defensa que resultan ser cuanto menos difícilmente aplicables con garantías en la actualidad y por tanto ineficaces.

Las plataformas, por su parte, quedan retratadas como escenarios sin reglas ni regulaciones eficaces. El algoritmo, como responsable del engranaje y filtrado del discurso de odio en las redes, presenta una clara falta de transparencia y de ética, donde el beneficio supera a cualquier tipo de posible reacción o conciencia ante el daño convierten a estos espacios en territorios donde la impunidad prevalece. Al cruzar ambos discursos (el de quienes viven el odio y el de quienes lo estudian y combaten), se revela una conclusión inevitable: no estamos ante un problema individual ni técnico, sino ante un desafío social y estructural. No basta con enseñar a denunciar o con bloquear perfiles ofensivos; hace falta una transformación más profunda que abarque la educación, la cultura digital, las políticas públicas y la regulación tecnológica.

El discurso de odio, alimentado por desinformación, brechas digitales y falta de herramientas formativas, vulnera no solo la autoestima de quienes lo sufren, sino también sus derechos como ciudadanía digital. Combatir el discurso de odio en redes no es solo una cuestión de moderación de contenidos, sino de compromiso con los valores democráticos y la convivencia intercultural que sostienen la vida en común. Este artículo deja claro que, si queremos construir entornos digitales seguros, inclusivos y verdaderamente ciudadanos, necesitamos mucho más que algoritmos: necesitamos empatía, formación, políticas valientes y, sobre todo, una voluntad colectiva de no mirar hacia otro lado.

#### **4.1. Limitaciones de la investigación**

Recursos directamente Este trabajo de investigación presenta diferentes limitaciones que se deben destacar con respecto a la muestra, el tipo de análisis y la propia temática. El objeto de estudio es de naturaleza sensible, social y personal, tratándose del impacto emocional y las consecuencias que producen los discursos de odio en redes sociales sobre las víctimas. Esto puede haber llevado a los participantes a no contar algunos aspectos de sus experiencias y opiniones, llevándolos a responder de forma condicionada por motivos de incomodidad. A pesar de haberles garantizado privacidad y haber tratado de crear un espacio de confianza, siempre queda la posibilidad de que se hayan autocensurado en parte.

Por otro lado, puede haber ocurrido todo lo contrario. Tratándose de experiencias y opiniones personales, es posible que los participantes, al contestar de forma voluntaria tengan mayor disposición a compartir sus experiencias o haber vivido situaciones particularmente significativas. Esto podría influir en el tipo de relatos recogidos y generar una sobrerrepresentación de los efectos negativos. Al tratarse de un tema de investigación sensible se escogió el análisis cualitativo como método para poder interpretar las respuestas de los participantes de forma rigurosa. Sin embargo, el análisis cualitativo implica cierto grado de subjetividad por parte de la investigadora, lo que puede influir en la categorización de los datos.

El estudio se ha basado en una muestra reducida de participantes, elegidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La finalidad de esta investigación no es generalizar los resultados a toda la población, sino comprender en profundidad experiencias personales de víctimas. Sin embargo, la muestra podría considerarse limitada, lo que impide la generalización de los hallazgos. Lo mismo ocurre con el número de plataformas en la que se ha enfocado el estudio. Se han seleccionado X, TikTok e Instagram por ser las más utilizadas por las personas de entre 18 y 30 años (rango al que pertenecen

nuestros participantes) y por ser las que cuentan con mayor presencia de odio de acuerdo con el análisis realizado por la Fundación Cepaim. Por el contrario, los discursos de odio y sus efectos también se dan en otros entornos digitales que no fueron abordados (como YouTube, Facebook, foros o videojuegos en línea). Esto puede restringir la comprensión del fenómeno.

## 5. FINANCIACIÓN O RECONOCIMIENTOS

Este artículo se ha desarrollado en el marco del proyecto “Desactivando el racismo y la xenofobia: Creando campañas de sensibilización para la no discriminación efectivas y relevantes” financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 vía aportaciones al IRPF.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aznar, F. (2018). El mundo de la posverdad. *Cuadernos de estrategia*, 197, 21-82.
- Balladares Burgos, J.A. y Jaramillo Baquerizo, C. (2022). Valores para una ética digital a partir de las generaciones digitales y el uso de las redes sociales: una revisión de la literatura. *Digital Publisher*, 7(1), 40-52. [doi.org/10.33386/593dp.2022.1.747](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1.747)
- Brinkmann, S. y Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. (3. ed.) SAGE Publications.
- Choi, M. (2015). *Development of a Scale to Measure Digital Citizenship among Young Adults for Democratic Citizenship Education* [Tesis para el Doctorado en Filosofía, Universidad Estatal de Ohio]. <https://goo.su/8KR0qJQ>
- Choi, M., Cristol, D. y Gimbert, B. (2018) Teachers as Digital Citizens: The Influence of Individual Backgrounds, Internet Use and Psychological Characteristics on Teachers' Levels of Digital Citizenship. *Computers & Education*, 121, 143-161. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.03.005>
- Cobo, C. y Moravec, J.W. (2011). Introducción al aprendizaje invisible: la (r)evolución fuera del aula. En H. Pardo Kuklinski (Ed.), *Aprendizaje invisible: hacia una nueva ecología de la educación* (1ªed., 17-46). Colección Transmedia XXI.
- Cobo, C. (2019). Ciudadanía digital y educación: nuevas ciudadanías para nuevos entornos. *Revista mexicana de bachillerato a distancia*, 11(21). <https://doi.org/10.22201/cuaed.20074751e.2019.21.68214>
- Cortina, A. (2017): ¿Para qué sirve realmente...? La Ética. *Philosophia. Revista de Filosofía*, 77(1), 107-110. Recuperado en 05 de junio de 2025, de [Cortina, A. ¿Para qué sirve realmente...? La Ética, Madrid, Paidós, 2013, 180 pp - Dialnet](https://doi.org/10.1016/j.phil.2013.03.005)
- Espuny, C., Gisbert Cervera, M. y González Martínez, J. (2011). INCOTIC. Una herramienta para la autoevaluación diagnóstica de la competencia digital de la universidad. *Profesorado. Revista de Currículum Y Formación Del Profesorado*, 15(1), 75-90. <https://goo.su/bsPB2Ua>
- European Union Agency for Fundamental Rights FRA (2022). Informe sobre los derechos fundamentales. Dictámenes de la FRA. <https://goo.su/Tw2AuP>
- Ferrari, A., Neža Brečko, B y Punie, Y. (2014). DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe. *eLearning Papers*, 38, 3-17.
- Fundación Cepaim (2024). *Un análisis para desactivar el racismo y el discurso de odio en las redes sociales VI Jornada Desactivando el racismo y la xenofobia*. Fundación Cepaim.
- Fundación Cepaim (2025). *Hacia una sociedad digital sin brechas: la contribución de CONVIVE Fundación Cepaim al CIED 2025*. CONVIVE Fundación Cepaim. <https://goo.su/PMZz>

- Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Grijalva-Quinonez, C.S., Morales-Álvarez, A., Quintana Chávez, D.A. y Valdés-Cuervo, A.A. (2024). La ciudadanía digital como factor protector en la adolescencia: una revisión de literatura en L. Felipe Irigoyen (Ed.), *Jóvenes en contextos de violencia-Reflexiones y alternativas de atención* (1ª ed., pp. 104-113). Qartuppi.
- Herrero, S. (2013). Retos de la educación para la paz en España en el siglo XXI. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 9(3), 19-46. <https://goo.su/s2YLO>
- James, C. (2014). *Disconnected: Youth, new media, and the ethics gap*. The MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9688.001.0001>
- Richardson, J. y Milovidov, E. (2022). *Digital citizenship education handbook*. Council of Europe. <https://www.coe.int/en/web/education/-/digital-citizenship-education-handbook>
- Rosas, O. V. (2011). La ética de la confianza en el periodismo digital. En J. C. Suárez (Ed.), *La ética de la comunicación a comienzos del siglo XXI* (pp. 1082-1092). Editorial Mad S.L.

---

## INFORMACIÓN SOBRE LOS AUTORES

### Patricia Caja López

Consejería de Educación de la Región de Murcia

Maestra de Educación Primaria y Graduada en Educación Primaria Bilingüe con mención en Inglés por la Universidad de Murcia, donde también obtuvo el Máster en e-Learning, Tecnología Educativa y Gestión del Conocimiento. Actualmente trabaja en el CEIP La Flota (Murcia). Sus líneas de investigación se centran en la integración de tecnologías digitales en contextos educativos, la alfabetización mediática del alumnado y el análisis del discurso de odio en entornos digitales. En particular, ha desarrollado un Trabajo Fin de Máster relacionado con la detección de mensajes de odio en redes sociales, con especial atención a discursos racistas.

### Isabel Gutiérrez Porlán

Universidad de Murcia

Catedrática de Didáctica y Organización Escolar en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia. Miembro del Grupo de Investigación de Tecnología Educativa de dicha universidad. Coordinadora en la Universidad de Murcia del Máster Interuniversitario en Tecnología Educativa: e-learning y gestión del conocimiento. Además de su docencia reglada en la Universidad, imparte formación de manera habitual a familias y a centros educativos para un uso seguro de tecnologías digitales con menores y formación sobre pensamiento crítico en el mundo digital con el colectivo de personas mayores.

### Domingo Segura Bernabeu

Fundación Cepaim

Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Alicante y coordinador de programas de sensibilización social en el área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario de Fundación Cepaim. Cuenta con más de diez años de experiencia en el diseño, gestión y evaluación de proyectos educativos y comunitarios orientados a la prevención del racismo, la xenofobia y la discriminación, con especial enfoque en la comunicación intercultural y la participación juvenil. Ha desarrollado trabajo colaborativo con universidades como la UNED, la Universidad Carlos III y la Universidad de Murcia en el marco de proyectos e iniciativas conjuntas.



Los textos publicados en esta revista están sujetos a una licencia de Reconocimiento 4.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos, comunicarlos públicamente y hacer obras derivadas siempre que reconozca los créditos de las obras (autoría, nombre de la revista, institución editora) de la manera especificada por los autores o por la revista. La licencia completa se puede consultar en: [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartir por igual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).